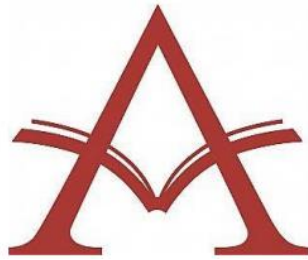


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE MARKETING Y NEGOCIOS

INTERNACIONALES

TESIS

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL
PACIENTE DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL
SUAREZ ANGAMOS – ESSALUD

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN MARKETING Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTOR:

BLANCO CIUDAD ANDREA DE JESUS

ORCID: 0000-0001-8585-052X

ASESOR:

DR. NUÑEZ VARA FERNANDO

ORCID: 0000-0003-4054-9674

LÍNEA DE INVESTIGACION: PLANEAMIENTO ESTRATEGICO DE
DESARROLLO INSTITUCIONAL

LIMA, PERU

ABRIL, 2021

Dedicatoria

*A Dios por ser mi guía y darme la
Fuerza que se necesita ante las
adversidades*

*A mis padres Carmen Ciudad Joya
Y Víctor Blanco Cartagena, por
Brindarme su amor y apoyo constante*

*A mi esposo Luis Guzman Cartagena
Y a mi hija Ariana Guzman, por comprenderme
Y motivarme a seguir adelante*

*A mi hermano Victor Blanco
Por los consejos y orientarme
En distintos aspectos de la
vida y ser un ejemplo a seguir.*

Agradecimiento

A Dios por guiar mi camino, por darme una hermosa familia, y ser mi fortaleza para luchar manteniéndome en pie ante las adversidades, por la vida y la salud y la oportunidad de realizar este trabajo de investigación que me permitirá llegar a los objetivos plateado, por escuchar cada una de mis oraciones.

A mi familia que se mantiene conmigo, la confianza y el amor que me tienen demostrándolo a través de sus consejos, la motivación e inspiración en cada paso que doy ya que son el motivo que me impulsa a seguir creciendo profesionalmente y como ser humano.

A la Universidad Peruana de las Américas, por la oportunidad de brindarme los conocimientos para llegar a ser profesional en Marketing.

A mi asesor de tesis Dr. Fernando Núñez Vara, por la paciencia y dedicación, e inculcarme sus conocimientos y experiencias para el desarrollo de mi trabajo de investigación, y lograr mi objetivo profesional.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del paciente de consulta externa del Hospital Suarez Angamos Lima 2021.

La investigación fue un estudio correlacional con enfoque cuantitativo respecto a la satisfacción de los pacientes en relación con la calidad de servicio de consulta externa, donde las variables fueron medidas a través de una encuesta por cada variable en un momento específico.

Se empleo el diseño no experimental de corte transversal ya que las variables en estudio no fueron manipuladas por el investigador.

Este estudio es de nivel aplicada, se tomó como población a la cantidad de pacientes que visitaron consultorios de consulta externa para atenciones a su salud en el Hospital Suarez Angamos durante el tiempo de estudio lo cual estuvo se encuestó 54 pacientes.

Se empleo la encuesta como técnica para la recolección de datos y como instrumento se tomaron 26 preguntas, para lo cual se utilizó la escala de Likert para medir la puntuación para la calidad de servicio y la satisfacción del paciente, se contrastaron las hipótesis mediante la prueba de normalidad de las variables Kolmogorov smirnov por lo que las muestras son de tamaño $n > 50$ cuyos resultados sugieren aplicar rho de Spearman por lo cual se concluyó que si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del Hospital Angamos Suarez de Essalud.

Palabras claves: calidad de atención, satisfacción del paciente, Hospital

Abstract

The present research work aimed to determine the relationship between service quality and outpatient satisfaction at Hospital Suárez Angamos Lima 2021.

The research was a descriptive correlational study with a quantitative approach regarding patient satisfaction in relation to the quality of the outpatient service, where variables were measured through a survey for each variable at a specific time.

The non-experimental cross-sectional design was used since the variables under study were not manipulated by the researcher.

This study is of applied level, the number of patients who attended outpatient consultations for health care at the Suárez Angamos Hospital during the study time was taken as a population, which consisted of 750 patients, of which a sample of 54 patients to be surveyed.

The survey was used as a technique for data collection and as an instrument, 26 questions were taken, for which the Likert scale was used to measure the score of quality of service and patient satisfaction, the hypotheses were contrasted using the normality test of Kolmogorov smirnov variables, so the samples are of size $n > 50$, the results of which suggest applying Spearman's rho, which is why it was concluded that there is a relationship between service quality and patient satisfaction in Angamos Suarez de Essalud.

Keywords: quality of care, patient satisfaction, hospital.

Tabla de contenido

Introducción	1
Capítulo I Planteamiento de la Investigación	3
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	3
1.2 Planteamiento del problema	6
1.2.1 Problema General.	6
1.2.2 Problemas Específicos	6
1.3 Objetivo de la Investigación	7
1.3.1 Objetivo General.....	7
1.3.2 Objetivos Específicos	7
1.4 Justificación e Importancia	8
1.5 Limitaciones	9
2 Capitulo II: Marco Teórico.....	10
2.1 Antecedentes	10
2.1.1 Internacionales	10
2.1.2 Nacionales.....	12
2.2 Bases Teóricas	14
Elementos que influyen en la satisfacción del paciente.....	31
2.3 Definición de Términos Básicos	34
3 Capitulo III: Metodología de la Investigación.....	37

3.1	Enfoque de la investigación	37
3.2	Variable	38
3.2.1	Operacionalización de las variables	40
3.3	Hipótesis:	41
3.3.1	Hipótesis General:	41
3.3.2	Hipótesis Especificas :	41
3.4	Tipo de Investigación	41
3.5	Diseño de la Investigación	42
3.6	Población y Muestra	43
3.6.1	Población (N):	43
3.6.2	Muestra Aleatoria (n):	43
3.7	técnicas e instrumentos de Recolección de datos	44
4	Capítulo IV: Resultados	47
4.1	Análisis de Resultados	47
4.2	Discusión	60
	Conclusiones	63
	Recomendaciones	64
	Apéndices	71

<i>Apéndice 1: Matriz de Consistencia</i>	72
Apéndice 2: Cuestionario de Calidad de Servicio	73
Apéndice 3: Cuestionario Satisfacción del paciente.....	75
Apéndice 4 : Base de Datos de la Variable Calidad de Servicios.....	77
Apéndice 5 : Base de Datos de la variable Satisfacción del Paciente.....	80
Apéndice 6: Estadística de la Variable Calidad de Servicio.....	83
Apéndice 7: Estadística de la Variable Satisfacción del Paciente	84
Apéndice 8:Ficha de Validacion de Experto 01	85
Apéndice 9: Aspecto Global del Instrumento N°1	86
Apéndice 10: Ficha de Validacion de Experto 02	87
Apéndice 11:Aspecto Global del Instrumento N°2	88
Apéndice 12: Ficha de Validacion de Experto 03	89
Apéndice 13: Aspecto Global del Instrumento N°3	90
Apéndice 14: Carta de Autorización.....	91
Apéndice 15: Similitud de la tesis	91

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Matriz Operacionalización de las Variables.....	40
Tabla 2: Edades de los Encuestados	48
Tabla 3: Coeficiente de Confiabilidad	49
Tabla 4: Alfa de Cronbach de la Variable Calidad de Servicio.....	49
Tabla 5: Alfa de Cronbach de la Variable Satisfacción del Paciente	50
Tabla 6: Prueba de Normalidad	52
Tabla 7: Correlaciones	53
Tabla 8: Prueba de Regresión Lineal	55
Tabla 9: Resumen del Modelo	55
Tabla 10 Anova: Calidad de Servicio y Satisfacción del Paciente	55
Tabla 11: Coeficientes	56
Tabla 12: Prueba Estadística de Fiabilidad: Variable Calidad de Servicio	56

Introducción

El presente trabajo de investigación, titulado “calidad de servicio y atención a los pacientes de consulta externa del Hospital Suarez- Angamos, 2021. Teniendo como variables: calidad de servicio y satisfacción del paciente, teniendo como objetivo determinar la relación entre ambas variables.

En el capítulo I, se menciona problema de la investigación, lo que describe la descripción de la realidad problemática y planteamiento del problema, los objetivos tanto generales como específicos, la justificación e importancia de la investigación y las limitaciones que encontramos al momento de realizar el proyecto.

En el capítulo II, corresponde al arco teórico, los antecedentes internacionales y nacionales, por consiguiente, también realizamos las bases teóricas. En la cual encontraremos temas relacionados a la calidad de servicio y la satisfacción del paciente y por ultimo las definiciones de términos básicos.

En el capítulo III, se detalla la metodología de investigación que se utilizó y se describe el enfoque de la investigación, las variables que se utilizaron, se muestra también la operacionalización de las variables, así mismo el tipo de investigación, diseño de investigación, la población, la muestra y los instrumentos de recolección de datos como la escala de Likert.

En el capítulo IV, en este capítulo abarca los resultados de este trabajo de investigación, los resultados son realizados con el Software SPSS 26, También se muestra el alfa de Cronbach que nos permite determinar la fiabilidad de las encuestas realizadas, se desarrolla la comprobación de hipótesis y la discusión de resultados.

A su vez precisar las referencias, apéndices y por último se mostrará las propuestas de mejora, para aumentar la satisfacción de los pacientes del hospital Suarez Angamos de Essalud. Las referencias bibliográficas y las fuentes de las tablas y gráficos permiten encontrar los orígenes que validan la información encontrada en esta investigación.

Finalmente, la conclusión es y las recomendaciones que corresponden al trabajo de investigación.

Capítulo I Planteamiento de la Investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Sarmiento (2018) Según la Organización Mundial de la salud (2012), hay que observar que en el mundo se dan más en instituciones de salud Privados para altos niveles socioeconómicos siendo de estos la necesidad hospitalaria menor, mientras que las personas que cuentan con menores recursos presentan problemas para poder tener una atención eficiente.

Asparrin y Rojas (2018) En Perú, la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuario en Salud (ENSUSALUD). Se evaluó desde el tiempo de espera, desde el ingreso del paciente al centro de salud hasta la atención médica. Se pudo concluir con que la menor parte de los afiliados encuestados indicaron que les pareció “adecuado” y la mayoría de los pacientes informaron de que la espera fue “largo o muy largo”. En el transcurso del año 2014, el tiempo de espera fue 81 minutos en promedio. Lastimosamente, en el año 2015, el tiempo aumento a 104 minutos en promedio, por tal motivo, la espera para la atención medica en hospitales estatales dura el doble en comparación con las clínicas (instituciones de salud privada). De los primeros en mencionar lo que acumulan mayores demoras en tardanza son los pacientes del MINSA (148 minutos), en EESALUD (81 minutos). La situación es tan crítica, que la gran mitad de la población peruana prefieren no visitar a los servicios médicos, sino al curandero o buscar otras alternativas de tratamiento

(ENSUSALUD 2015). Como también hay pacientes con mayores posibilidades económicas optan por afiliarse a una EPS o a una institución privada.

En tal sentido, en el Hospital Angamos- Suarez de ESSALUD Se puede notar que hay casos en que los pacientes llegan a la consulta en el horario indicado, sin embargo, no encuentran aún a los doctores, y no hay personas a su alrededor que les pueda brindar orientación, ni las disculpas de este caso, teniendo en cuenta que muchos de esos pacientes esperan varios días hasta meses para obtener las consultas, muchos pacientes vienen referidos de diversos distritos, que acuden al Hospital Angamos al no encontrar la especialidad que necesitan en su centro de salud de origen. En el caso de los pacientes que logran obtener una referencia el tiempo de espera para concretar una consulta médica puede llegar aproximadamente dos meses, dependiendo de la disponibilidad de cupos en la especialidad en la que desea la atención el paciente.

La Ley General de salud en su artículo 38 señala que las instituciones de salud y sus servicios quedaran sujetos a evaluaciones y controles periódicos y auditorías a nivel nacional. La autoridad de salud a nivel nacional dicta normas de evaluación y control y de auditoria correspondiente. Sin embargo, estas evaluaciones no se practican ni se ven evidencia como tal, es por ello que se encuentran diversos reclamos en los libros de reclamaciones, y quejas que deberían ser respondidas, Lostaunau (2018).

A nivel mundial la satisfacción de los pacientes es un conjunto de factores externos que pudieron visualizar al momento de visitar el centro de salud, esto conlleva a la existencia de niveles de satisfacción que se relacionan con las experiencias pasadas que conllevan a diferentes expectativas con las que visitan el centro de salud, que van desde el momento que ingresa el paciente y lo que espera recibir. En la actualidad se puede decir cuando el estado de la salud y las atenciones médicas no llegan a cubrir las expectativas, por lo

tanto, las instituciones tienen que tomar en cuenta los requerimientos de los pacientes, por ende, también sus expectativas, Zavaleta y García (2018)

Muchos pacientes tienen afinidad con los médicos del Hospital Suarez- Angamos, porque han sabido empatizar con ellos a tal punto que los pacientes prefieren no ser atendidos por otros médicos que no sean los que les llevan su el seguimiento a su salud, por mucho tiempo, sin embargo, también se han encontrado casos de pacientes que realizan reclamos por mal trato, se debe tener mucho cuidado en este aspecto.

La respuesta a los resultados de los diagnósticos, personal debe usar términos comprensibles, tener habilidad técnica y que inspire confianza.

La insatisfacción de los pacientes es un problema común en el día a día, por diversos factores como la falta de una buena infraestructura, como se encuentran en los centros de salud y a ello se suma que muchas veces el paciente no encuentra los medicamentos recetados.

En ocasiones sobre todo cuando la institución es de gran tamaño como el Hospital Suarez – Angamos, no es necesario un cambio en la infraestructura como tal, sino que bastaría con cambio de reorganización en la ubicación de los consultorios, harían un gran cambio, en beneficio del paciente. Por otro lado, al final la consulta el doctor emite las recetas médicas de los pacientes, al recibirlas tiene que hacer una larga cola para el recojo de las medicinas y se dan con la sorpresa que los medicamentos recetados por el doctor, no hay en el stock de la farmacia esto implica que los pacientes realizan reclamos sin respuesta alguna y por último tengan que incurrir en gastos adicionales comprando sus medicamentos de manera particular.

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Problema General.

¿De qué manera se relaciona la Calidad de Servicio y la Satisfacción de Atención de los pacientes de consulta externa, del Hospital Suarez – Angamos de Lima Metropolitana?

1.2.2 Problemas Específicos

¿De qué manera se relaciona el aspecto personal e interpersonales y la Satisfacción de los pacientes de consulta externa del Hospital Suarez - Angamos de Lima Metropolitana?

¿De qué manera se relaciona lo Técnico - Científico y la Satisfacción de los pacientes de la consulta externa del Hospital Suarez - Angamos de Lima Metropolitana?

¿De qué manera se relaciona el ambiente - confort y la Satisfacción de atención de los pacientes de consulta externa del Hospital Suarez - Angamos de Lima Metropolitana?

1.3 Objetivo de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de Atención de los pacientes, del Hospital Suarez – Angamos de Lima Metropolitana

1.3.2 Objetivos Específicos

Determinar la relación entre el aspecto personal e interpersonales y la Satisfacción de los pacientes de consulta externa del Hospital Suarez - Angamos de Lima Metropolitana

Determinar la relación entre lo Técnico - Científico y la Satisfacción de atención de los pacientes de consulta externa del Hospital Suarez - Angamos de Lima Metropolitana

Determinar la relación entre el ambiente - confort y la Satisfacción de atención de los pacientes de consulta externa del Hospital Suarez - Angamos de Lima Metropolitana

1.4 Justificación e Importancia

Esta investigación se lleva a cabo a la preocupación debido a los problemas crecientes que presentan los pacientes con respecto a sus citas médicas. Essalud cuenta con el 29% de la población empleada y sus familias por ello nos sirve para determinar los conceptos de calidad de servicio y satisfacción del paciente en las instituciones de salud pública con la finalidad de comparar y determinar las opiniones de diversos pacientes.

La presente investigación pretende en un aporte significativo tanto en los conceptos que tiene el documento como en la parte estadística de la atención de consulta externa del Hospital Suarez- Angamos de EESALUD, el cual realiza más de 30,000 consultas mensuales, es por ello su importancia para la institución ya que de ello depende la imagen y la percepción que tienen los pacientes sobre su atención ya que los hospitales de tanto como ESSALUD como del MINSA, es decir los centros hospitalarios públicos están catalogados con bajo rendimiento en respuesta a calidad de atención y satisfacción del paciente, por otra parte, también es importante para los pacientes ya que también influye en su estado de salud tanto físico como mental, por ende se traduce a la mejora en su calidad de vida.

Se demostrará la relación de las variables calidad de servicio y satisfacción del paciente en cada una de estas variables que dimensiones tienen mayor relevancia en comparación a otras y cuales influyen de manera positiva y negativa, esto seta de utilidad para mejorar estos aspectos que más les interesan a los usuarios, esta información podría

ayudar a las áreas administrativas con el fin de poder organizar planes estratégicos para la mejor experiencia del paciente dentro de su estadía en el centro de salud.

La baja importancia que se le da a las quejas y reclamos de los pacientes de las consultas externas en las instituciones del estado, muchas veces no es a causa de poca valoración o voluntad, suele ser por baja disposición o no tener la capacidad en el aspecto profesional para las objeciones de los usuarios.

1.5 Limitaciones

Debido a la emergencia sanitaria del COVID 19, no hubo muchos consultorios de con pacientes citados para consulta externa, escasas programaciones y pocos pacientes que desean acercarse al centro de salud debido al miedo a los contagios.

Se realizaron encuestas físicas, en tal sentido al momento de abordar a los pacientes para realizarles las encuestas muchos de ellos informaban que no tenían tiempo.

El tiempo otorgado para la realización de las encuestas fue muy reducido por lo cual podía haber sido más amplia la muestra.

2 Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Botón (2018) determinó la satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente -CAP- de Cuné. El estudio es cuantitativo, descriptivo, el estudio se llevó a cabo teniendo 103 participantes que son pacientes permanentes, el instrumento fue un cuestionario que se llevó a cabo como una entrevista. Se concluye indicando que Los usuarios se encuentran satisfechos durante su estadía ya que tienen un trato personalizado indicando que un 97% de pacientes se les llamo por su nombre, el 67% Indican que los atendieron de manera adecuada y que el tiempo de espera fue el adecuado tuvieron un trato cordial, los puntos en contra fueron que tuvieron inconvenientes para anotarse a las citas y no se brindaron privacidad mientras se atendían.

Delgado (2018) detallo la relación entre los factores personales: biológicos (género y edad), socioculturales (escolaridad y hospitalizaciones previas) y psicológicas (manejo de síntomas y estado de salud percibido) y la satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería, El diseño fue correlacional, la muestra incluyó a 217 paciente,

el Cuestionario Salud SF-36 y el Cuestionario de Evaluación de la Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería CARE-Q, La mayoría de los pacientes fueron del sexo femenino (80.6 %). La edad promedio fue de 32 años. El promedio de escolaridad fue de 8.7 años. La conclusión es que La mayoría de los pacientes reportaron hospitalizaciones previas (58.6 %). El 74.7% reportó percepción de manejo de síntomas mejor de lo esperado. Se estableció relación con el estado de salud percibido a través de las correlaciones entre las dimensiones “Salud general” y “Vitalidad” con las subescalas “Mantiene relación de confianza” y “Accesibilidad” ($r_s = -.147$, $p = .031$ y $r_s = .158$, $P = .020$) respectivamente, se aplicó el estudio estadístico de Spearman.

Avila (2016) este trabajo tuvo como objetivo determinar calidad de la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas, se llevó a cabo un el método descriptivo, la encuesta se llevó a cabo a 207 usuarios para medir su satisfacción. Se realizó el cuestionario a personas mayores de edad del género femenino y masculino, entre las edades de 18 y 65 años. La conclusión es que los pacientes se encuentran satisfechos en las especialidades de medicina general, pediatría. el 64,25% de la muestra indicó haberse atendido más de diez veces; seguido por el 24,15% cuya atención ha sido entre en una a cuatro veces, e puede apreciar los pasos que se deben cumplir previo a ser atendido en el centro San Vicente de Paúl. Con respecto al trato con el personal de enfermería hacen referencia que el 35.75% de pacientes afirma que el 35.75% fue muy bueno, bueno 55.56%, regular 8.69%, malo y muy malo 0%. Por otro lado, se muestra que el 98% de los pacientes se encuentran satisfechos, teniendo un 2 % de satisfacción. La tabla presentada a continuación muestra que el 75,36% de los pacientes tiene claro el proceso, En cuanto a ser orientados por algún

empleado o funcionario del centro de salud el 96,62% de la muestra indicó que recibió la ayuda pertinente

2.1.2 Nacionales

Coveñas (2018) el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en enfermería de servicio de medicina y cirugía. Se tomo una muestra de 55 pacientes entre medicina y cirugía, se realizó un estudio transversal, descriptivo, se tomó en cuenta el cuestionario CAREQ, Se determinó que el estudio deja en evidencia que, el 25.5% de los pacientes se encuentran satisfechos. La mayoría de los investigados, 69.1% se encuentran medianamente satisfechos, mientras que el 5.5%, se muestra insatisfecho. La conclusión es que la satisfacción de los pacientes evaluados de medicina y cirugía fue medianamente satisfecha en un 69.1%

Medina y Medina (2018) el presente trabajo de tuvo como objetivo saber el nivel de satisfacción de pacientes de enfermería del servicio de cirugía, del Hospital General de Jaén-2016". La muestra fue tomada por 40 pacientes, para la evaluación se llevó a cabo un cuestionario, la escala de satisfacción del paciente post-operado. El método a desarrollar es descriptivo. Los resultados evidencian que del 100 % de los encuestados el 60 % de pacientes se encuentran medianamente satisfechos por el cuidado que le brindó el enfermero (a), el 22.5 % satisfechos y el 17.5 % se encontraron insatisfechos, siendo este un porcentaje considerable de insatisfacción. Asimismo, los pacientes post-operados se encontraron medianamente satisfechos en las dimensiones de trato (70 %),

disponibilidad (75 %), continuidad del cuidado (65 %) y resultados del cuidado (65 %), se concluye que los pacientes se encuentran medianamente satisfechos, un porcentaje considerable (17.5 %) también expresa insatisfacción frente al cuidado de enfermería.

ARTEAGA (2016) planteo un estudio para descifrar cual es la influencia de la calidad de atención en la satisfacción en pacientes del servicio de ginecología y obstetricia de un Hospital en Tarapoto, en tal sentido, se realizó a través del método cuantitativo y está diseñado de manera correlacional. Dentro de la población se tomó una muestra aleatoria de 62 pacientes que acababan de parir estando aun internadas en el servicio de ginecología y obstetricia. Se realizo una encuesta, se llevaron a cabo a través de dos instrumentos: técnica humana y del entorno; y la encuesta de satisfacción del usuario. Este estudio tiene como conclusión que el 30.65% de las participantes tiene como rango de edad 20 a 24 años, con respecto a la calidad de atención se puede concluir que se obtuvo 41.94% dentro de la institución de salud, con respecto a la satisfacción tenemos un 30.65% de confianza, por lo tanto, se puede deducir que la calidad de atención si tiene relación con la satisfacción del paciente.

2.2 Bases Teóricas

Calidad de Atención

Definición

Paz (2005, como se citó en Arias, 2019) menciona que tenemos que indagar cuales son los requerimientos y necesidades de esta manera saber qué es lo que ellos creen con referencia a servicios de calidad, se debe plantear la escucha activa y adsorber todas las dudas que puedan tener, es importante reducir sus requerimientos y aumentar y el incrementar el nivel de satisfacción. Se debe tener una planificación de tal manera nos podamos adelantar a cualquier circunstancia no solo en el momento de la compra, sino también antes y después de ella, lo ideal es darse cuenta cuales son las motivaciones que impulsan y los miedos que retraen la decisión de compra, tener presente cada detalle nos conduce a obtener mejor calidad de atención, todos los miembros de la organización deben de estar involucrados y hacer que todo fluya desde el gerente de la organización hasta el último trabajador, ya que el cliente puede percibir lo que no funciona, para superar las expectativas de los clientes indagar sus necesidades y plantear planes de mejora y superar a como están en la actualidad.

Cronin (1992, como se citó en Canzio, 2019) sostiene que la calidad de servicios tiene como concepto detectar y la satisfacer las expectativas de los clientes, por lo tanto, cabe

recalcar, que es una manera de proactividad, que, aunque tiene relación no es igual a la satisfacción al cliente ya que este es el resultado de los desempeños y la mejora de los rendimientos para la superación de las expectativas.

Donabedian y Grnoos (1994, como se citó en Fuentesriversa, 2019) plantean que la calidad de servicios tiene dos partes como son la calidad de técnica y la calidad de función. En primer lugar, tenemos que la calidad de técnica a diagnosticar las evaluaciones médicas, entre profesionales de la salud es totalmente entendible, pero por el usuario no.

Los pacientes llenan sus expectativas en base a la atención como los servicios están siendo dados a ellos. Esto puede repercutir en la decisión del paciente en volver o no al establecimiento de salud.

Calidad del Cuidado de la Salud

Castro, Moreno y Paredes (2016) indican que para determinar que una atención se servicios en torno a la salud es de calidad y valorado por cada paciente tanto en procedimientos, consultas externas y hospitalización, debemos tener en cuenta cubrir sus necesidades en cada ámbito que conlleva la atención como por ejemplo la capacidad de profesionalismo de cada trabajador, infraestructura, medicamentos oportunos y demás materiales.

Quispe (2018) menciona que el derecho a la salud implica que la calidad en la atención tiene como base obtener la mayor percepción de júbilo del paciente sin importar cual sea su origen, etnia, pensamientos políticos o nivel socioeconómico, esta tiene que ser

alcanzada con un alto nivel de trato de manera equitativa. Los gobiernos son asignados y son responsables de las medidas sanitarias de sus pueblos de forma adecuada, de manera rápida en tiempos adecuados, accesible y de calidad, en tal sentido la calidad de atención pública debe ser de calidad para el ciudadano que busca una atención solidaria, mejorando a su vez las capacidades de los profesionales de la salud, sin importar las culturas de cada ciudadano de nuestro país de manera respetuosa y responsable.

Importancia de la Calidad de Servicio

Vargas, Valecillos y Hernández, (2013, como se citó en Arias 2019) indica que existe un acuerdo en la manera en cómo se debe fidelizar a los clientes de una organización a través de los productos o servicios a lo largo del tiempo es la calidad de servicios teniendo en cuenta los avances tecnológicos y globalizados. Lo que los clientes puedan pensar sobre nuestros productos o servicios es de suma importancia para la organización en este sentido es importante recalcar que esta se puede ver afectada entre sus expectativas y lo que recibe. Las organizaciones que prestan servicios de salud no se escapan de dicho contexto ya que el papel que asumen en la sociedad es muy importante, y como tal deben darle la prioridad del caso.

Ñahurima (2015) plantea que es importante realizar una planificación estratégica y sistemática para otorgar a los clientes productos y servicios de calidad, sumado a ello generar la confianza que permita la satisfacción de las necesidades de los clientes. Para asegurar dicha calidad depende dos focos fundamentales para las organizaciones: diseño de bienes y servicios y el control al seguimiento a la calidad de los bienes y servicios y los tiempos de espera.

Atención primaria de salud

Es el derecho a alcanzar el grado máximo de salud posible, con la mayor igualdad, empatía y solidaridad, con la capacidad de dar respuesta en favor de la salud de la población.

La característica de la atención en salud debe ser centrada en el individuo de manera integral e inclusiva, la cual se puede crear un vínculo (personal de salud y paciente), es por ende que se puede crear relación de confianza, es una relación entre cada individuo, la familia de este y la comunidad y el personal de salud encargado que debe impartir sus conocimientos y habilidades en la pronta recuperación de su paciente.

Dimensiones del Servicio de salud

Olortegui (2017) refiere las siguientes dimensiones:

Personal (interpersonales); esta parte tiene que ver con la humanización con el paciente, la confianza que el paciente le brinda a los trabajadores de servicios de salud, respeto a la confidencialidad de las historias médicas.

Técnico-científico; en esta parte se da a conocer todo el conocimiento que el profesional de la salud para llevar a cabo una atención de calidad con los pacientes, en el caso de pacientes internados es de suma importancia poder superar las expectativas brindando los mejores servicios.

Ambiente (confort); se refiere al ambiente que rodea al paciente, el local donde se lleva a cabo la atención de esta manera teniendo un ambiente adecuado, se puede asegurar que se sienta cómodo y confortable durante el tiempo de duración de la atención.

Modelo de Evaluación de Calidad

Salto (2014), muestra uno de los aplicado por Donabedian, el intenta mencionar 3 dimensiones (humanas, técnicas y de entorno).

En la dimensión humana se refiere al talento humano de los profesionales de los saludos, entre doctores, enfermeras, técnicos, trabadores de modulo, etc.

En dimensión técnica se puede denotar los instrumentos que se adecuan con el fin de llevar a lavo una atención que satisfaga las expectativas del paciente.

En dimensión del entorno podemos tomar en cual el ambiente donde se llevará a cabo la atención de manera que el paciente se sienta cómodo y confortable,

en cada una de ellas se pueden visualizar características, atributos per permitirán superar las expectativas del paciente.

Se tiene que evaluar tres áreas a tener en cuenta (estructura, procesos y los resultados)

La estructura se define como la organización de los recursos humanos, financieros y físicos de la institución.

Los procesos se componen alrededor de las atenciones, como son planteadas y de qué manera están realizadas.

Los resultados atribuyen al impacto que llegan a tener las atenciones y la variación que pueden tener con respecto a la salud del paciente, a favor de los servicios que se dieron.

implementar modelos de la Gestión de la calidad, es necesario que las empresas desarrollen productos y servicios de la mejor calidad teniendo como misión que la empresa tenga un esfuerzo en mejorar ciertas áreas hacia resultados que sean reconocidos a nivel mundial, se debe tener en cuenta para mejorar la atención todos los involucrados diseños, materias primas, fabricación, entrega y satisfacción Gonzales y Fleitman, (2005, como se cita en toscano, 2010)

El propósito de cada empresa es de crecer como organización y de ser comprometido, también ser competitiva, siendo fuente principal mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y por ende los clientes externos

- Cultura de calidad establecida por la empresa
- Atención centrada en el cliente creando valor
- Inculcar a todos los participantes de trabajar bien y de generar valor
- Crear constancia en las mejoras de los productos y servicios
- Propuestas que sean innovadoras a fin de mejorar la cadena de valor
- Organizar procesos y métodos que nos permitan llevar a cabo una mejora continua.
- Contribuir con la población a fin que seamos valorados por la calidad tener compromiso con la sociedad y con el ambiente.

Tipos de calidad

Ramirez & Alvarez (2015, como se citó en Fuentesrivera 2019)

Calidad deseada: es la satisfacción que perciben los clientes cuando reciben alguna atención, más aún si es que se lleva a cabo con el acondicionamiento debido esto puede determinar la calidad de atención.

Calidad satisfecha: es cuando los pacientes solicitan calidez en la atención que tan complacidos se sienten con esta atención de tal manera que lleguen a la plena satisfacción

La calidad que agrada: son atenciones brindadas que agradaron a los pacientes de maneras espontaneas a tal punto que sean de su agrado y lleguen a la complacencia.

Atributos de Calidad

Hidalgo (2002) Señalo las características necesarias revisar características para analizar una buena calidad de atención en salud.

Oportunidad: tener una respuesta a tiempo con respecto a atenciones médicas que implique el menor riesgo posible para la población, es muy importante tener informado al paciente sobre su estado de salud y las recomendaciones para su mejora, también sobre cómo mejorar su estilo de vida, las indicaciones para prevenir enfermedades y planificación familiar.

Eficacia: llevar a cabo los procedimientos, las normas y protocolos y prestaciones de salud en bien de la comunidad, de esta manera se puede evaluar que servicios son los que brindan calidad y cuál es el impacto en la salud y la vida de los usuarios. Los recursos humanos tienen un rol fundamental tanto en los aspectos de los valores, calidad profesional

Integridad son los actos a favor de los pacientes, la familia y el ambiente en que se desarrolla la atención y la promoción a la salud, integridad también lo podemos definir a no aprovecharse de la vulnerabilidad de paciente.

Para mantener la integridad de una persona que tiene algún tipo de atención médica es indispensable que el profesional de la salud cuente con la virtud de la integridad

Accesibilidad, es salud para todos, sin importar su lugar geográfico, culturas, barreras socioeconómicas, las instituciones de la salud deben prevenir, el hecho de tener reservas de los materiales y medicamentos. Toda persona tiene derecho a ser atendido en algún centro de salud dependiendo sus necesidades, sin incurrir en costos adicionales o que estos se vean afectados a causa de estos.

Seguridad en el ambiente o local de la salud con el fin de evitar riesgos en él y donde se lleva a cabo la atención, las instalaciones de salud deben tener servicios básicos como agua, luz, saneamiento y la eliminación de desechos. La institución debe estar organizada de tal manera que permite la intimidad y permita una óptima atención de calidad al ciudadano.

Respeto al usuario, es la interacción del proveedor – paciente donde se valora su cultura y sus derechos de esta manera se realiza un trato cordial y supera las expectativas en la atención brindada

El ministerio de salud informa que todos los pacientes tienen derecho a ser atendidos con respeto a su dignidad e integridad, no debe cometerse ningún acto de discriminación, así mismo se debe respetar la información de historias médicas y datos personales.

Según el reglamento de la ley N° 29414 de la constitución política del Perú, señala que el fin supremo del estado es el cuidado y a defensa de las personas.

Gestión de la Calidad del Ministerio de Salud del Perú

Al ser la calidad de atención una prioridad, dado que la calidad que se brindan a los usuarios debe estar en la búsqueda constante de la satisfacción en tal sentido plantea los estándares de calidad.

Cuando nos referimos a estándar damos a conocer los niveles de desempeño que se desea alcanzar, son necesidades que todo establecimiento de salud debe cumplir a cabalidad para asegurar una alta calidad de atención, se pueden registrar a través de indicadores a través de metodologías y herramientas que hacen detectar las mejoras en el

nivel de calidad al cual aspiramos. el ideal de estándares de la calidad es asegurar la seguridad a los ciudadanos que asisten a los distintos centros de salud, de un buen uso de las unidades de centros de salud en el Perú.

En la presente investigación se tomará en cuenta la calidad de atención del profesional de la salud:

Puntualidad en la atención

La puntualidad, del latín “punctualis se refiere a estar en un lugar en el momento indicado, ni antes ni después, incluye cumplir con el horario establecido

En la atención en enfermería menciona atender a los pacientes en el horario acordado y no permitir que el paciente tenga que esperar, lo cual puede ser percibido como una falta de respeto al tiempo del paciente salva que dicho profesional tenga que atender a otro paciente de suma gravedad o emergencia y no por mantener conversatorios con sus colegas o tomando largos break, que organizar el tiempo, llegar a tiempo implica el valor de la empatía y la responsabilidad con los usuarios.

La falta de puntualidad hace denotar falta de organización del tiempo y falta de interés en el otro, la puntualidad es un valor muy importante para los pacientes por ello también se debe tener en cuenta los factores externos como la accesibilidad y la rapidez, ser claros en el caso no se puede cumplir con lo prometido, se debe brindar los resultados.

Trato humano

el trato humano lleva consigo el valor de la ética y todo lo que conlleva al respeto al prójimo, teniendo la dignidad como patrimonio de la humanidad, es decir igualdad para todos sin tomar en cuenta: color de piel, edad, sexo, salud, creencias culturales, etc., ese entenderlo en sus dimensiones físicas, intelectual, social, humanizar la atención al paciente es tener en cuenta que el que enferma necesita la mejor calidad de atención el cual pueda garantizar su calidad de vida, teniendo como base identificar de manera acertada cuál es su diagnóstico que los pasos a llevar a cabo para su más pronta mejoría, en pocas palabras el trato humano es atender a las personas con el fin de mejorar su salud y por ende su vida.

La humanización en el trato cabe resaltar que cuando un paciente entra a una unidad de servicio sus sentimientos y su identidad se ven afectadas y pasa a ser un numero de historia clínica o un diagnostico dejando olvidado sus sentimientos, el hecho de no tener un vínculo amical ni familiar con el personal de salud no quiere decir que no puede existir un trato cordial, con calidez y confianza, habilidades comunicativas y destacar los derechos de los usuarios como pacientes.

El paciente tiene que ser escuchado por los cuales deben habilitarse canales de atención para la comunicación efectiva con el usuario. La calidad no exige un costo mayor y no es difícil de realizarlo.

Claridad en la información

los pacientes tienen todo el derecho a ser comunicados con respecto a su estado de salud y a su diagnóstico, así tenga alguna discapacidad física, hable otro idioma, así les

cueste entender, de igual manera tiene el derecho a pedir ayuda para que pueda entender de la misma manera a ser acompañado durante el proceso a la mejora de su salud.

Por otro lado, se debe respetar con confidencialidad en los diagnósticos de los pacientes y de los procesos en vías a su recuperación, al no ser así, los pacientes están facultados en poner una queja en contra de la institución de salud y del profesional que violó la privacidad del mismo.

Cuidado estandarizado

Cultura de brindar conocimiento y aprendizaje, que permite que sea posible llevar a cabo, monitorear las necesidades de los pacientes, un mayor cuidado en la salud de los pacientes denota calidad en la atención e impacta de manera positiva en la salud de la población, es importante un plan de mejoras para identificar y priorizar los problemas de salud para lograr acciones oportunas que permitan prevenir enfermedades y tratamiento y rehabilitación del mismo.

La satisfacción

Morales y Hernandez (2004, como se citó en Ñahurima 2015) es el resultado analizado por el cliente son comparaciones que hacen los clientes entre lo que esperan y el producto o servicio que reciben. Se refiere a la apreciación del usuario con respecto al cumplimiento de lo que esperaba recibir, es por ello, que es fundamental saber qué es lo que buscan en el producto o servicio que ofrecemos. Hay que saber lo difícil que puede resultar, ante todo, cada consumidor es diferente y tienen diversas cualidades es por ello

que todos no les toman la misma relevancia a las mismas características de los productos, es por ello que es difícil medir la satisfacción del cliente cuando este consume el producto o servicio por primera vez o es de frecuencia mínima y no conoce de antemano sus características.

Philip Kotler (2006, citado por Cisneros 2018), define el presente título como el sentimiento de complacencia o desilusión que llega a tener el individuo al cotejar el resultado recibido de los productos o servicios y lo que esperaba recibir, es por ello que podemos decir que la satisfacción es el resultado de lo que se recibió más lo que esperaban recibir. Si el rendimiento es menor a lo esperado, no se llegó a cumplir las expectativas del usuario quedando insatisfecho. Si el rendimiento es mayor a lo esperado, el usuario queda complacido o satisfecho.

Thompson (2005, como cita Del Salto 2014) Hoy en día llegar a cubrir las expectativas de los consumidores es uno de los elementos principales para posicionarse en sus mentes, es por ello que nos da conocer que todos los trabajadores de una organización deberían saber lo favorable que puede resultar la satisfacción de los consumidores, a su vez menciona que hay muchas ventajas para las organizaciones, principalmente podemos mencionar tres, como el hecho que un usuario que quedo satisfecho vuelve a requerir nuestro producto o servicio para su compra, en segundo lugar es que un cliente que cumple sus expectativas con nuestro producto o servicio los da a conocer a otras personas siendo ellos los que nos recomiendan, lo que conlleva a que la organización pueda tener nuevos clientes potenciales en busca de nuestros productos o servicios, los que llegaran sin incurrir en gastos adicionales, y en tercer lugar, un usuario satisfecho no voltea a ver a los competidores, lo que hace que tenga un posicionamiento en el mercado. Por lo tanto, se puede resumir que una empresa que logra cubrir las expectativas de los consumidores, llega a tener la fidelidad de sus clientes, publicidad gratuita que quiere

decir nuevos consumidores y su lugar en el mercado lo que trae como consecuencia que los clientes no vean a la competencia.

Massip, et all (2008, como se citó en Del Salto 2014), podemos precisar que la satisfacción, es la consecuencia en las maneras en que las atenciones en los centros de salud y las consecuencias de lo que espera recibir los pacientes: esta satisfacción puede desencadenarse en tres partes distintas: organizacionales (puntualidad en la atención, local institucional, etc.), proceso de la atención y el resultado de salud que obtienen los usuarios, y la forma en que trato el profesional de salud a cargo al paciente en el momento de su atención. Los atributos de la atención se ven reflejados desde el momento que el paciente ingresa a la institución de salud.

Garzon (2014) La satisfacción con las instituciones de salud es una definición difícil que está unida a una gran cantidad de variables, como son las formas en las que viven los pacientes, y las experiencias anteriores, los valores del individuo y de la sociedad, se a confirmado que en él se puede ver la habilidad para cumplir, ya que los usuarios complacidos con el servicio seguirán haciendo uso de la institución médica, favorecerá a entablar mayores relaciones con los acreedores y otros involucrados, también, una manera importante para el cumplimiento de objetivos de resultados y la calidad de atenciones de la entidad prestadora de salud. El nivel de complacencia de los usuarios de la salud, tiene un marcador importante de la calidad de asistencia, lo que nos conlleva a brindar datos

directos que impactaran a los pacientes que van siendo atendidos, logrando ser para el desarrollo de los profesionales de la salud, cualquiera sea su área, con sus destrezas y sus capacidades desarrolladas en su campo laboral, también puede decirse que es un factor relevante en el desarrollo de las autoevaluaciones para mejorar, ya que las consecuencias nos deja saber las fortalezas y las debilidades qué podrían transformarse en puntos de ventajas, manteniendo la confianza, seguridad y la reputación del centro de salud. La satisfacción de los pacientes en la institución de salud nos hace saber, y nos permite descubrir, el desarrollo de estrategias que permiten que el paciente vuelva a la institución Hospitalaria.

Importancia de la satisfacción de los clientes

Ariza y Daza (2008, como se cita en Olortegui, 2017) la satisfacción del cliente es realmente relevante con respecto a la calidad de las atenciones Hospitalarias, es qui donde aparece la importancia de su medición, detectar la complacencia en los pacientes hospitalizados es un nivel más de efectuar un correcto seguimiento a la atención de los servicios brindados por las profesionales en enfermería y corroborar la manera en que los pacientes conocer sus quejas y opiniones. Buscar impactar y causar un efecto de existencia en el campo hospitalario. Es importante consignar el mundo de las atenciones de salud de calidad.

Tomando como referencia European Foundation for Quality Management (EFQM), hallaron una relación entre la satisfacción y las expectativas teniendo en cuenta el uso de las áreas. Podemos considerar que el cumplimiento es una pauta para tener respuesta de la calidad de los bienes o servicios desde la posición del consumidor. Con este concepto resaltamos cuatro sectores relacionales a la definición de satisfacción, que se manifiestan como beneficios que debe reunir un servicio publico

1.- necesidad de servicios: en las instituciones de salud, están las necesidades de la sociedad, existen satisfacción cuanto los diversos servicios prestan atenciones a cabalidad cumpliendo los requerimientos.

2.-imagen del servicio: la reputación de la institución y debe ser de suma relevancia, tanto la institución de salud como para los pacientes que hacen uso de ella, ya que define el status en la mente de los usuarios, como la diferenciación con los competidores.

3.-calidad de servicio: existe una fuerte relación entre calidad y satisfacción, y será así mientras se cumplan los requerimientos de modo que el paciente o usuario perciban que la institución hospitalaria es la mejor opción.

4.-Relevancia en el servicio Público: extensamente relacionado con la calidad que tiene en cuenta los pacientes, así como los factores de servicios que se ven como resultado en el bienestar de la comunidad.

Elementos que conforman la satisfacción del cliente

Thompson, (2006, como se cita en Vega 2017) nos menciona que la satisfacción al cliente tiene los siguientes elementos:

El rendimiento percibido: se refiere al sentimiento que tiene el consumidor como consecuencia del uso o consumo del servicio, también debemos decir que es el resultado del cumplimiento que puede ser positivo o negativo, este cumplimiento tiene las siguientes particularidades:

- Es claramente determinada por el cliente
- Es la sensación que contrajo después de adquirió el producto o servicio
- Lo que el cliente percibe puede fundamentarse en la verdad

- La capacidad del cliente en poder tomar en cuenta las opiniones y experiencias comentadas por otras personas que anteriormente consumieron el servicio, en base a ella crearse un propio concepto que puede ser positivo o negativo.
- Este cumplimiento también depende de los sentimientos y sensaciones que logro tener el cliente al momento del consumo del servicio.

Por lo antes mencionado podemos adicionar que la percepción que puede tener el cliente, se basa en lo que le brindo la institución, pero además de ello hay otros factores que pueden intervenir en el nivel de complacencia del cliente.

Las expectativas: está definido como lo que el cliente espera conseguir al momento de adquirir el producto o servicio, ya que antes de adquirir pensó en satisfacer una necesidad, y tenía claro las razones por las cuales, hay que descifrar distintos criterios en su entorno, aquí el detalle:

- Oferta de la empresa: utilización de la mercadotecnia y de medios de comunicación donde muestran los servicios productos que se ofrece.
- Otras vivencias que consiguió el cliente al comprar un producto o servicio similar o igual, pero de otra institución.
- Competidores que se mantienen ofreciendo productos y servicios de igual características.

Es labor de la institución crear esas esperanzas futuras en sus clientes potenciales, que si esta expectativa es mínima pues la cantidad de consumidores también serán mínimas, de lo contrario, si estas esperanzas son máximas de no llegar a cumplirse, los clientes llegarían a la decepción, teniendo en cuenta que

cada cliente tiene características diferentes y la necesidad a satisfacer también puede ser variada.

Cabe resaltar la relevancia en monitorear consecutivamente a las expectativas esperadas, esto nos permitirá conseguir:

- Si la institución está en capacidad de asumir y completar estas esperanzas en los servicios.
- Si se llega a cumplir, estar por encima o estar por debajo de lo que puedan ofrecer los competidores a los clientes potenciales de la empresa.

Elementos que influyen en la satisfacción del paciente

(Boton 2018), Se ha podido notar que los pacientes que cubrieron sus expectativas en su atención medica tome más en cuenta las recomendaciones que le puedan brindar los profesionales de la salud, por lo tanto, la fluidez de la comunicación es muy importante para influir en el cumplimiento de sus expectativas. por otro lado, podemos notar que el hecho de no cumplir estas expectativas está basado en el incumplimiento de mejora en la salud, no ser detallado, omisión o falta de comprensión de los datos informativos.

Se puede mencionar que la toma de decisiones de un usuario a visitar el centro de salud para una atención, podría estar relacionada a:

- El apuro de curarse de una dolencia
- El nivel de profesionalismo del doctor y su asertividad en la atención.
- Solicitud de la familia del paciente en búsqueda de ayuda médica.
- La afinidad que puede tener un paciente con el medico que ya lleva el tratamiento con el paciente de varias ocasiones.

El cumplimiento de las expectativas de los clientes tiene factores propios de cada individuo, pueden variar, también depende de la disposición de la entidad prestadora de

salud, las calidades de atención entre otros para poder lograr la satisfacción de los pacientes durante su estadía en la institución.

Dimensiones de Satisfacción del usuario

Feletti, Firman y Sanson (2000, Citado por canzio 2019) lograron prácticamente a deducir sus dimensiones más relevantes como la comunicación, habilidades del profesional de la salud, el conocimiento de los profesionales, seguridad y el comprender del paciente individual.

Jimenez (2019) indica que **La comunicación**: es la forma en que ayuda a los seres humanos a intercambiar información y formar una relación, con los trabajadores de una organización y los pacientes de una institución de salud, la falta de esta podría ocasionar incumplimientos y malos entendidos, es por ellos que la satisfacción al paciente nos muestra comunicarse de manera vez y a tiempo, así se puede visualizar los padecimientos de los usuarios.

Clima de confianza: lograr que los consumidores crean en nuestro producto o servicio, es difícil, pero se puede conseguir esa seguridad de los usuarios, por ello es importante saber qué servicio les brindaremos, tener un vínculo comunicativo que debe ser desarrollado por ambas partes, de esta manera podremos saber que necesitan, que es de relevancia y que le preocupa, si de esta manera podemos conectar con ellos, para que esta relación se mantenga en el tiempo.

Percepción del paciente– la apreciación que tienen los pacientes hacia la institución y los miembros de la, se basa por lo general en el respeto, honestidad, tacto e ingenio que tiene cada uno de los trabajadores, en cada una de las atenciones ellos deben mostrar esos valores que los caracteriza, esto debe ser percibido por el paciente el cual puede llegar a sentirse complacido durante su atención.

Evaluación de la satisfacción al paciente

Cumplir las expectativas de los pacientes es de suma importancia con respecto a la calidad de servicios, sin embargo es complicado poder determinar si un servicio es de calidad ya que los usuarios se dirigen a las consultas sin quejarse, es más las expectativas que tienen por el servicios resultan ser mínimas es por ello que es complicado poder realizar encuestas donde ellos muestren realmente el grado de satisfacción que obtuvieron después de sus atenciones médicas, los cuestionarios son los métodos de más uso al momento de querer medir la satisfacción, tratando de reflejar la medición de las atenciones, pero no deduce lo que en general la población piensa de las atenciones médicas.

La Dirección General de Salud de las Personas, del Ministerio de Salud del Perú realizó la aprobación de una Guía para medir la satisfacción de los pacientes de las consultas externas de las instituciones de Salud y el apoyo de los médicos en servicio, teniendo como fin deducir y detectar los motivos principales de insatisfacción del paciente para planificar procesos que permitan hacer un seguimiento y un plan estratégico para que las instituciones prestadoras de salud mejoren en lo largo del tiempo.

Es por ello que se implementó el instrumento SERVQUAL (Quality Service) que nos permite conocer el grado de satisfacción con la calidad que se brinda a los pacientes, esta metodología fue inventada por A. Parasuraman y colaboradores, los cuales pudieron realizar un contraste entre lo que los pacientes reciben y lo que esperan recibir. Y la sensación de los pacientes después de recibir las atenciones estas se distribuyen en cinco criterios relacionados a la calidad de atención, dentro de ellas podemos encontrar 22 preguntas de expectativas y 22 de percepciones.

2.3 Definición de Términos Básicos

Paciente: es aquel individuo que solicita una atención hospitalaria, para luego ser diagnosticado, para luego ser informado de la enfermedad que lleva y de, los tratamientos que llevara en el futuro para su pronta recuperación.

Paciente ambulatorio: el aquel que se acerca al centro de salud para solicitar una consulta externa para ser informado sobre su salud sin necesidad de tenerse que quedar en el centro de salud para una operación o ser internado.

Paciente asegurado: es aquel individuo que obtuvo una afiliación para este y su familia con el fin de estar cubiertos bajo un plan de salud, a cambio de un plan mensual.

Consulta externa: o también llamada consulta Ambulatoria es el proceso por el cual n paciente realiza consultas a un doctor especializado sobre su salud, y luego de dicha atención regresa a casa sin ser necesario el internamiento.

Servicio: es el conjunto de acciones intangibles que ofrece una institución con la finalidad que el paciente pueda obtener respuesta de manera asertiva y oportuna, este servicio se puede definir si es bueno o malo, en base de las experiencias obtenidas.

Institución de salud: son instituciones prestadoras de salud a los afiliados pueden ser públicas o privadas, son autónomas de manera administrativa, financiera y técnica, coordinan y proponen sus acciones de manera independiente.

Salud: es la sensación o estado de bienestar que puede presentar el individuo, es lo contrario a enfermedad en este supuesto se requiere la atención médica y de medicamentos, para la recuperación de la salud.

Satisfacción: es el estado del cerebro como reacción a un acontecimiento positivo y la percepción de recibir el cumplimiento de las exigencias llegando a la plenitud

Capacidad de respuesta: es la capacidad que se obtiene en un tiempo determinado con respecto a una consulta o algún requerimiento del paciente, es la disposición de atender con inmediatez y de manera eficaz.

Seguimiento de Atención: se da en su mayoría a los pacientes crónicos los cuales tienen que acercarse a la institución de salud de manera periódica para su revisión y conocer si el estado de salud ha mejorado, se mantiene o empeora, después de los tratamientos y medicamentos suministrados en su consulta anterior.

Empatía: es la capacidad del ser humano de ponerse en el lugar de los otros a través de los sentimientos y emociones, por el valor de solidaridad que puede tener la persona empática

Percepción: es la manera en la que el cerebro reacciona a ciertas realidades lo cual puede ser positivas o negativas dependiendo de las circunstancias por las que experimenta el individuo.

Profesionalismo: son las acciones realizadas por una persona la cual esta apta para desarrollar sus conocimientos y habilidades en el beneficio de la institución, por lo general es con fines de lucro.

Comunicación: acción de intercambiar ideas u opiniones entre dos o más personas, estas pueden ser verbales u no verbales.

Expectativas: es la incertidumbre creada por el cerebro humano sobre un hecho futuro, lo cual puede fundamentarse en supuestos más probables, una vez llegado el momento si este sentimiento es negativo se puede decir que llegamos a la decepción.

Quejas: Comprende la solución rápida a las quejas efectuadas por el cliente y la facilidad de poder quejarse sin encontrar justificaciones por parte de la empresa.

3 Capítulo III: Metodología de la Investigación

3.1 Enfoque de la investigación

El tema investigado se basa en un enfoque **cuantitativo**, representa un conjunto de procesos, secuencias, probados. Cada etapa su orden, aunque a su vez lo podemos definir alguna fase. De las preguntas se establecen hipótesis y se determinan variables, se desarrolla un plan para probarlas, se analizan los resultados obtenidos, con frecuencia se utilizan los métodos estadísticos, y se realizan hipótesis en consecuencia de las conclusiones Según Sampieri (2010, como se cita en Allcahuaman, 2015)

El estudio desarrollo el enfoque cuantitativo. Hernandez, Fernandez y Bautista (como cito Maldonado 2020), el estudio envuelve el uso de herramientas computacionales, estadísticas y matemáticas para lograr los resultados, trata de cuantificar el problema y que tan prevaleciente es al buscar resultados.

3.2 Variable

VARIABLE INDEPENDIENTE:

Calidad de Servicio

Definición: La calidad de servicio son niveles de cumplimiento de requisitos de los servicios y productos que el usuario o cliente hace con su preferencia, para lo cual se detectan dimensiones con respecto a ella que repercuten en la calidad de servicio. Obteniendo datos como referencia. Incluyen en este grupo las que ejercen causas o consecuencias, determinadas por otras variables llamadas dependientes y son las que permiten explicar a estas Carrasco (2005, como se cita en Ñahurima 2015).

Dimensiones:

- Personal e Interpersonales
- Técnico y Científico
- Ambiente

VARIABLE DEPENDIENTE:

Satisfacción del Paciente

la satisfacción del cliente es la preocupación que va aumentando entre las organizaciones de todo el mundo, los consumidores exigen que los productos y servicios satisfagan y excedan sus expectativas, se espera que la calidad sea optima y los precios sean bajos. La satisfacción forma parte de la calidad total, al fijarse expectativas, pautas y exigencias en el rendimiento, el cliente es quien conduce la calidad total. Kotler y Keller (2006, como se cita en Del Carpio y Marín, 2018)

Dimensiones:

- La Comunicación
- Clima de Confianza
- Percepción del Paciente y Su Individualidad

3.2.1 Operacionalización de las variables

Tabla 1*Matriz Operacionalización de las Variables*

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS
CALIDAD DE SERVICIO	sostiene que la calidad de servicios tiene como concepto detectar y la satisfacer las expectativas de los clientes, por lo tanto, cabe recalcar, que es una manera de proactividad, que, aunque tiene relación no es igual a la satisfacción al cliente ya que este es el resultado de los desempeños y la mejora de los rendimientos para la superación de las expectativas (Canzio 2019).	PERSONALES E INTERPERSONALES	Cortesía y entendimiento	1, 2, 3, 4
		TECNICO Y CIENTIFICO	orientación e información	5, 6, 7, 8
		AMBIENTE Y CONFORT	Limpieza, señalización y Ventilación	9, 10, 11, 12, 13
SATISFACCION DEL PACIENTE	Se define como el sentimiento de complacencia o desilusión que llega a tener el individuo al cotejar el resultado recibido de los productos o servicios y lo que esperaba recibir, es por ello que podemos decir que la satisfacción es el resultado de lo que se recibió más lo que esperaban recibir. Si el rendimiento es menor a lo esperado, no se llegó cumplir las expectativas del usuario quedando insatisfecho. Si el rendimiento es mayor a lo esperado, el usuario queda complacido o satisfecho.	COMUNICACIÓN	Discreción	14, 15, 16
		CLIMA DE CONFIANZA	Capacidades	17, 18, 19, 20
		PERCEPCION DEL PACIENTE	Empatía, Puntualidad e Igualdad	21, 22, 23, 24, 25

3.3 Hipótesis:

3.3.1 Hipótesis General:

Existe Relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción del paciente de consulta externa del Hospital Suarez – Angamos

3.3.2 Hipótesis Especificas :

Existe relación entre el aspecto personal e interpersonales y la Satisfacción de atención de los pacientes de consulta externa del Hospital Suarez - Angamos de Lima Metropolitana

Existe relación entre lo Técnico - Científico y la Satisfacción de atención de los pacientes de consulta externa del Hospital Suarez - Angamos de Lima Metropolitana

Existe relación entre el ambiente - confort y la Satisfacción de atención de los pacientes de consulta externa del Hospital Suarez - Angamos de Lima Metropolitana

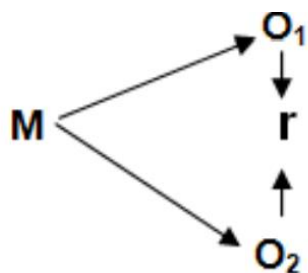
3.4 Tipo de Investigación

El tipo por la presente investigación por su naturaleza por medir la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los pacientes es **correlacional**; esto implica arribar a una asociación entre las dos variables: calidad de servicio y satisfacción del paciente. En este sentido los estudios correlacionales se ocupan de la relación entre dos o más variables Arias, además es de corte **transversal** ya que la recolección de datos e información para la investigación fueron

recolectados en un solo momento para conocer los resultados de las dos variables en estudio es un mismo contexto (1999, como se cita en Liza y Siancas 2019).

3.5 Diseño de la Investigación

Para corroborar la hipótesis se utilizó un diseño **no experimental**, la cual se caracteriza por no alterar las variables, debido al estudio por cómo actúan y se relacionan en su entorno natural, pero no la influencia por la variación o cambio de una variable (Vega 2017).



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

3.6 Población y Muestra

3.6.1 Población (N):

La población fue de 750 que asistieron a consulta externa durante el periodo de investigación Pacientes del Hospital Angamos Suarez

3.6.2 Muestra Aleatoria (n):

Se tomo como muestra de 54 pacientes de consulta externa mayores a 18 años los cuales fueron encuestados

Cálculo del Tamaño de la muestra

$$n = \frac{N Z_{\alpha}^2 S^2}{d^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 S^2}$$

Donde:

N = es la población de empleados de una empresa

Z = es el valor de Z con un nivel de confianza de 95%.

S = es la DESVIACIÓN ESTANDAR poblacional mínima aceptada por el investigador

d = grado de precisión del resultado de los instrumentos de medición.

n = muestra de empleados

Los datos que se disponen son:

N = 750

Z = 1,96

S = 1.91

d = \pm ,51

$$n = \frac{750 * 1,96^2 * 1,91^2}{0,51^2 (750-1) + 1,96^2 * 1,91^2}$$

$$\underline{n = 54 \text{ empleados}}$$

3.7 técnicas e instrumentos de Recolección de datos

técnica

La técnica que se realizó fue la encuesta, en los instrumentos se tomaron dos cuestionarios de la encuesta, para las variables calidad de servicio y satisfacción del paciente respectivamente

La cantidad de datos cuantitativos hay una variedad de formas y técnicas, el más usado es la encuesta, la cual consta de un conjunto de preguntas relacionadas a las variables y a sus dimensiones.

Instrumentos

Se utilizó el cuestionario utilizando la escala de LIKERT en la cual 1 significa “Nunca”, 2 significa “Casi nunca”, 3 significa “A veces”, 4 significa “Casi Siempre”, 5 significa “Siempre”

La encuesta Calidad de servicio está basada en el modelo de Olortegui (2017) y satisfacción del paciente Canzio (2019) las cuales fueron modificadas para la presente investigación. A su vez, el cuestionario estuvo redactado por 26 ítems: 13 para calidad de servicio y 13 para satisfacción del paciente.

Ficha técnica Cuestionario de la Variable Independiente N° 1

Cuestionario de Calidad de servicio					
Aspectos	Descripción				
Tipo de instrumento	Cuestionario				
Ítems	13				
Escala	Tipo Likert				
Valores de escala	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
Tipo de respuesta	Cerrada				
Variable	Calidad de servicio				
Dimensiones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personales e Interpersonales 2. Técnico Científico 3. Ambiente y confort 				
Muestra	54 pacientes				
Aplicación	Encuesta informática y presencial				
Tiempo de aplicación	10 min aproximadamente				
Indicaciones	El encuestado marcará su respuesta de acuerdo a su elección.				

Fuente: Elaboración Propia

Ficha técnica 2: Cuestionario de la Variable Dependiente N °2

Cuestionario de Satisfacción del paciente					
Aspectos	Descripción				
Tipo de instrumento	Cuestionario				
Ítems	13				
Escala	Tipo Likert				
Valores de escala	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
Tipo de respuesta	Cerrada				
Variable	Calidad de servicio				
Dimensiones	1. La comunicación 2. Clima de confianza 3. Percepción de paciente				
Muestra	54 pacientes				
Aplicación	Encuesta informática y presencial				
Tiempo de aplicación	10 min aproximadamente				
Indicaciones	El encuestado marcará su respuesta de acuerdo a su elección.				

Fuente: Elaboración Propia

Confiabilidad de los instrumentos

Para dicha confiabilidad se utilizó el Alpha de Cronbach, la cual permite estimar la fiabilidad o grado de confianza de un instrumento que se miden a través de un conjunto de ítems que se espera midan el mismo constructo o dimensión teórica. La validez de un instrumento al nivel en el que el instrumento mide aquello que se quiere medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna se puede estimar con el Alpha de Cronbach asume que los ítems (medidos en la escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están correlacionadas Welch & Comer, (1988, como se cita en Fuentesrivera 2019). En cuanto más se acerque el valor Alpha a 1 mayor es la consistencia de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse con los datos de

cada muestra para asegurar la fiabilidad del constructo en la investigación, George y Mallery (2003, p231) .

4 Capítulo IV: Resultados

En este capítulo se analizarán los resultados obtenidos a través de las respuestas de los cuestionarios utilizado en la presente investigación. El objetivo de esta tesis ha sido la de establecer la correlación de las variables calidad de servicio y satisfacción del paciente de consulta externa en el Hospital Suarez – Angamos de Lima, Perú.

4.1 Análisis de Resultados

Análisis de Fiabilidad

La presente investigación tuvo la aplicación de un instrumento para recabar datos de los sujetos. Como instrumento se empleó cuestionario y como la técnica la encuesta.

Se redactó para el cuestionario 26 ítems con alternativas definidas y claramente cuantificadas para su luego procesamiento con el estadígrafo SPSS 26.

Gráfico de Frecuencia de edades

Tabla 2:

Edades de los Encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<= 28	9	16,7	16,7	16,7
	29 - 39	19	35,2	35,2	51,9
	40 - 51	6	11,1	11,1	63,0
	52 - 62	12	22,2	22,2	85,2
	63+	8	14,8	14,8	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia – SPSS 26

Interpretación.

Tomando en cuenta la información recaudada se encontró que la mayoría de los pacientes encuestados del Hospital Suarez-Angamos se ubica en el grupo de edad de rango 29 a 39 años con un porcentaje de 35.2%, posteriormente se encuentra 22,2% por personas en el rango de edad de 52 a 62 años, seguido de 16.7% que representa pacientes < 28 años, le sigue 14,8% de pacientes > 63 años, finalmente tenemos 11.1% que es representado por pacientes entre 40 a 51 años.

Tabla 3:*Coefficiente de Confiabilidad*

ESCALA	CATEGORÍA
$r = 1$	Confiabilidad perfecta
$0,90 \leq r \leq 0,99$	Confiabilidad muy alta
$0,70 \leq r \leq 0,89$	Confiabilidad alta
$0,60 \leq r \leq 0,69$	Confiabilidad aceptable
$0,40 \leq r \leq 0,59$	Confiabilidad moderada
$0,30 \leq r \leq 0,39$	Confiabilidad baja
$0,10 \leq r \leq 0,29$	Confiabilidad muy baja
$0,01 \leq r \leq 0,09$	Confiabilidad despreciable
$r = 0$	Confiabilidad nula

Fuente: Valderrama (2018). Elaboración Propia

Así mismo se aplicó SPSS 26 a una muestra para tener el coeficiente del Alpha de Cronbach el cual indica el nivel de confianza del instrumento.

Tabla 4:*Alfa de Cronbach de la Variable Calidad de Servicio*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	13

Fuente: Elaboración Propia – SPSS 26

Conclusión: Teniendo como referencia la tabla, el resultado según la escala de Muy alta ya que el alfa de Cronbach excede el valor ,900

Tabla 5

Alfa de Cronbach de la Variable Satisfacción del Paciente

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,829	13

Fuente: Elaboración Propia – SPSS 26

Conclusión: Teniendo como referencia la tabla, el resultado según la escala tiene confiabilidad Muy aceptable ya que el alfa de Cronbach excede el valor excede a 0,800

Validez de los instrumentos de recolección de datos

En el instrumento de recolección de datos, se utilizó el método de juicio de expertos, por lo cual se acudió a la experiencia de 3 expertos profesionales que se desempeñan laboralmente en la materia de labor administrativa, para la revisión y la contribución de la mejora del instrumento en mención, mostrando los siguientes resultados.

Tabla 6: Validación por juicio de expertos

	Grado	Nombres y Apellidos	Resultados
Experto 01		Lic. Rubí Canal Cruz	Se pueden aplicar los instrumentos
Experto 02		Lic. Aquilino Raúl Rimari Carrasco	Se pueden aplicar los instrumentos
Experto 03		Dr. Ronald Alarcón Ancó	Se pueden aplicar los instrumentos
		Resultado general	Se puede aplicar

Fuente: elaboración propia

Nota: se adjunta en anexos, las fichas firmadas por los expertos

Tabla 7*Prueba de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	,151	54	,003	,828	54	,000
SATISFACCION DEL PACIENTE	,086	54	,200 [*]	,965	54	,113

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración Propia – SPSS 26

Interpretación.

la prueba de normalidad que se tomara para las dos variables es el de Kolmogorov - Smirnov en la cual la significancia de calidad de servicio es ,003 que es menor que el nivel de error 0.05 y en la variable satisfacción del paciente es ,200 que es mayor que el nivel de error de 0.05, por lo tanto, se acepta la H1, la prueba estadística a usarse deberá ser paramétrica por lo tanto concluimos que tienen distribución no es normal; prueba de correlación Rho de Spearman.

Tabla 8

Correlaciones

Rho de Spearman		PERSONALES INTERPERSONALES	TECNICO Y CIENTÍFICO	AMBIENTE Y CONFORT	CALIDAD DE SERVICIO	COMUNICACION	CLIMA DE CONFIANZA	PERCEPCION DEL PACIENTE	SATISFACCION DEL PACIENTE
PERSONALES E INTERPERSONALES	Coefficiente de correlación	1,000	,494**	,522**	,731**	,472**	,512**	,345*	,530**
	Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000	,011	,000
	N	54	54	54	54	54	54	54	54
TECNICO Y CIENTÍFICO	Coefficiente de correlación	,494**	1,000	,551**	,885**	,364**	,520**	,421**	,584**
	Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,007	,000	,002	,000
	N	54	54	54	54	54	54	54	54
AMBIENTE Y CONFORT	Coefficiente de correlación	,522**	,551**	1,000	,797**	,452**	,571**	,306*	,580**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,001	,000	,024	,000
	N	54	54	54	54	54	54	54	54
CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,731**	,885**	,797**	1,000	,477**	,641**	,487**	,699**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000
	N	54	54	54	54	54	54	54	54
COMUNICACION	Coefficiente de correlación	,472**	,364**	,452**	,477**	1,000	,483**	,495**	,735**
	Sig. (bilateral)	,000	,007	,001	,000	.	,000	,000	,000
	N	54	54	54	54	54	54	54	54
CLIMA DE CONFIANZA	Coefficiente de correlación	,512**	,520**	,571**	,641**	,483**	1,000	,424**	,810**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.	,001	,000
	N	54	54	54	54	54	54	54	54
PERCEPCION DEL PACIENTE	Coefficiente de correlación	,345*	,421**	,306*	,487**	,495**	,424**	1,000	,822**
	Sig. (bilateral)	,011	,002	,024	,000	,000	,001	.	,000
	N	54	54	54	54	54	54	54	54
SATISFACCION DEL PACIENTE	Coefficiente de correlación	,530**	,584**	,580**	,699**	,735**	,810**	,822**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.
	N	54	54	54	54	54	54	54	54

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación.

Hay relación entre calidad de servicio y satisfacción del paciente de consulta externa del Hospital Suarez - Angamos, es de ,699 es alto, lo cual significa que la calidad servicio es buena entre médicos, enfermeras la satisfacción del paciente será alta

La significancia de 0,00 es menor que 0,01 por lo tanto aceptamos la hipótesis alternativa y eliminamos la hipótesis nula, y concluimos que la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes

Ambiente y confort y la satisfacción del paciente existe correlación de ,580 como la significancia es 0,00 ($0,00 > 0,01$), es positiva, si el ambiente está limpio, grato y con los cuidados necesarios.

Técnico científico y satisfacción al paciente tiene como correlación ,584 como la significancia es 0,00 ($0,00 > 0,01$) la relación es positiva, se refiere a que el conocimiento en cuanto tratamientos, procedimiento y medicamentos que receta médica es muy importante por para que los pacientes queden satisfechos.

Personales e interpersonales tiene como correlación ,530 se refiere a que el trato del médico y de las personas es importante por lo tanto el paciente está satisfecho 0,00 ($0,00 > 0,01$).

Tabla 9*Prueba de Regresión Lineal*

Variables entradas/eliminadas^a			
Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	CALIDAD DE SERVICIO ^b	.	Introducir

a. Variable dependiente: SATISFACCION DEL PACIENTE

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Tabla 10*Resumen del Modelo*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,614 ^a	,377	,365	4,89132

a. Predictores: (Constante), CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 11*Anova: Calidad de Servicio y Satisfacción del Paciente*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	751,401	1	751,401	31,407	,000 ^b
	Residuo	1244,099	52	23,925		
	Total	1995,500	53			

a. Variable dependiente: SATISFACCION DEL PACIENTE

b. Predictores: (Constante), CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 12*Coefficientes*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	99.0% intervalo de confianza para B	
		B	Desv. Error				Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	26,145	4,103		6,372	,000	15,175	37,115
	CALIDAD DE SERVICIO	,410	,073	,614	5,604	,000	,214	,605

a. Variable dependiente: SATISFACCION DEL PACIENTE

Interpretación

En la tabla 7, se obtuvo un coeficiente de regresión de 0,00 lo cual es menor que 0,01. Demostrando así que, existe regresión lineal entre Calidad de Servicio y Satisfacción del paciente de consulta externa. En conclusión, se acepta la Hipótesis alternativa y se rechaza la Hipótesis Nula.

Tabla 13:*Prueba Estadística de Fiabilidad: Variable Calidad de Servicio*

Escala: CALIDAD DE SERVICIO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Comprobación de Hipótesis

Antes de comprobar las hipótesis, para el trabajo de investigación, se trabajó con el coeficiente Rho de Spearman, ya que permite determinar el nivel de influencia de una variable sobre la otra en cada una de las hipótesis formuladas.

Tabla 14: Tabla para la Interpretación positiva y negativa

ESCALA	CATEGORÍA	
$r = 1$	Correlación perfecta	CORRELACIÓN POSITIVA
$0,81 \leq r \leq 0,99$	Correlación muy alta	
$0,61 \leq r \leq 0,80$	Correlación alta	
$0,41 \leq r \leq 0,60$	Correlación moderada	
$0,21 \leq r \leq 0,40$	Correlación baja	
$0,01 \leq r \leq 0,20$	Correlación muy baja	
$r = 0$	No hay correlación	
ESCALA	CATEGORÍA	
$r = 0$	Correlación perfecta	CORRELACIÓN NEGATIVA
$-0,01 \leq r \leq -0,20$	Correlación muy alta	
$-0,21 \leq r \leq -0,40$	Correlación alta	
$-0,41 \leq r \leq -0,60$	Correlación moderada	
$-0,61 \leq r \leq -0,80$	Correlación baja	
$-0,81 \leq r \leq -0,99$	Correlación muy baja	
$r = -1$	No hay correlación	

Fuente: Valderrama (2018). Elaboración propia

Hipótesis General

Existe Relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción del paciente de consulta externa del Hospital Suarez – Angamos, ya que se observa que tiene un coeficiente de correlación de ,699 con un nivel de error de 0.01, lo cual quiere decir que la correlación es alta y positiva entre las variables, la significancia bilateral es de (0,00) es $< 0,01$, por lo tanto, existe evidencia suficiente para se rechace la Hipótesis Nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa.

Comprobación de Hipótesis Especifica 01

Existe relación entre la dimensión personal e interpersonal y la Satisfacción de los pacientes de consulta externa del Hospital Suarez - Angamos del distrito de Miraflores determinado por el Rho de Spearman es de ,530 con un nivel de error del 0,01 lo cual indica que es de correlación moderada y positiva entre las variables, se observa que la significancia bilateral es de valor 0,000 es $< 0,01$, por lo tanto, existe evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa por lo tanto existe relación en la dimensión personal e interpersonal de la variable calidad de servicio y la satisfacción del paciente.

Comprobación de Hipótesis Especifica 02

Existe relación entre la dimensión Técnico - Científico y la variable Satisfacción de los pacientes de consulta externa del Hospital Suarez - Angamos del distrito de Miraflores determinado por el Rho de Spearman es de ,584 con un nivel de error del 0,01 lo cual indica que es de correlación moderada y positiva entre las variables, se observa que la significancia bilateral es de 0.000 es $< 0,01$ por lo tanto existe evidencia estadística suficiente para rechazar

la hipótesis nula (H_0), y aceptar la hipótesis alternativa, existe relación entre la dimensión técnico – científico y la satisfacción del paciente.

Comprobación de Hipótesis Especifica 3

Existe relación entre la dimensión ambiente y confort y la Satisfacción del paciente del Hospital Suarez - Angamos del distrito de Miraflores determinado por el Rho de Spearman es de ,580 con un nivel de error del 0,01 lo cual indica que es de correlación moderada y positiva entre las variables, se observa que la significancia bilateral es de 0,000 es $< 0,01$ por lo tanto existe evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa, por lo tanto, existe relación entre la dimensión ambiente y confort y la satisfacción del paciente.

4.2 Discusión

En el presente trabajo de investigación Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes del Hospital Angamos de la contrastación de la hipótesis general, se determinó por Rho de Spearman ,699 lo cual indica que la correlación es muy alta, con un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de error de 0,01 previsto para este análisis, que determina, si existe relación estadísticamente significativa alta, directamente proporcional y positiva, lo cual nos indica que a mayor calidad de servicio mayor será la satisfacción del paciente de consulta externa en el Hospital Suarez- Angamos de Essalud del distrito de Miraflores – Lima 2021.

En los siguientes autores coinciden con los reportados en el presente trabajo de investigación.

En la investigación desarrollada en Arias (2019), titulada Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María 2019. Se tomó como muestra 118 pacientes, se concluye que existe una relación positiva, clasificada como baja con Rho de Spearman 0,320 la significancia es de 0,00 lo cual es menor que 0,01, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis General, por lo tanto, se concluye que Existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María, lo cual podemos deducir que si se mantiene o mejora la calidad en los procedimientos y se mantiene una evaluación periódica se puede aumentar la satisfacción de los pacientes de las clínicas odontológicas.

De la misma forma, Pérez (2018) en su trabajo de investigación titulada Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018. La muestra está conformada por 109 pacientes existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario teniendo como resultado en el Rho de Spearman 0,741 significando que tiene correlación alta, con grado de significancia bilateral de $0,000 < 0,005$, por lo tanto, decimos que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Para los pacientes es muy importante los aspectos emocionales, y percibir que es entendido por el personal de la salud.

Asimismo, los resultados obtenidos en Loustanau (2018), teniendo como objetivo Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional de Ica, en el mes de marzo del 2018, se encuestó a 93 usuarios de consulta externa, teniendo Rho de Spearman 0,445 lo cual está clasificada como correlación moderada, con un nivel de confianza del 95% podemos decir que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula, el servicio de Medicina Física y rehabilitación podemos encontrar terapias psicológicas y terapias de lenguaje, en este sentido es de suma relevancia que

Olortegui (2017), en su trabajo de investigación calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes internados áreas de cirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, la muestra se tomó en 188 pacientes, el Rho de Spearman es de 0,777, indicando una correlación alta y se observa que la significancia tiene un valor de 0,00 siendo ($0,00 < a 0,05$) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, podemos deducir la importancia esfuerzo, dedicación, profesionalismo y humanismo tal como se describe a la enfermera en su plan de cuidados de enfermería, siendo una luz que alumbra en el andar del cuidado ofreciendo lo

necesarios para su pronta recuperación y siendo el objetivo común el paciente se sienta satisfecho y tengas las mejores expectativas de la institución .

Ramírez (2015) en el trabajo de investigación Calidad de atención de salud y su relación con la satisfacción en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2014. Tiene como objetivo Determinar la relación las variables, se tomo como muestra a 109 usuarios, se obtuvo como correlación ,750 los cual esta valorada como muy alta, teniendo una significancia bilateral de 0,00 lo cual es menor que 0,01, por lo tanto, podemos afirmar que aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

Conclusiones

1. Existe relación significativa entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del paciente de consulta externa del hospital Suarez Angamos en 2021, con el coeficiente Rho de Spearman =, 699 y un valor $p=0,000$ menor al nivel 0,01.
2. Existe relación significativa entre la dimensión personales e interpersonales de la variable calidad de servicio y satisfacción del paciente de consulta externa del hospital Suarez Angamos en 2021, con el coeficiente Rho de Spearman =,530 y un valor $p=0,000$ menor al nivel 0,01
3. Existe relación significativa entre la dimensión técnicos científicos de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del paciente de consulta externa del hospital Suarez Angamos en 2021. con el coeficiente Rho de Spearman =,584 y un valor $p=0,000$ menor al nivel 0,01.
4. Existe relación significativa entre la dimensión ambiente y confort de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del paciente de consulta externa del hospital Suarez

Angamos en 2021, con el coeficiente Rho de Spearman =,580 y un v valor $p=0,000$ menor al nivel 0,01.

Recomendaciones

1. Incluir un equipo de personas que estén capacitadas en realizar mediciones de satisfacción de los pacientes, con diversos instrumentos de mediciones como encuestas, focus group, utilizar herramientas de investigación de mercado, para detectar cuales son las principales deficiencias que no permitan la satisfacción de los pacientes. Por otra parte, también revisar a detalle los libros de reclamaciones para entender las percepciones que tienen los pacientes de cara a la institución.
2. Capacitar al personal al servicio de la salud no solamente en temas relacionadas a salud, su rama de labores sino también en temas relacionados a la calidad de servicio, el trato con los demás, empatía y la importancia de la relación igualitaria que los pacientes estén satisfechos, como humanización lo cual permita ver a los pacientes como clientes.
3. Medir el rendimiento de los proveedores de salud en contraste a las nuevas tecnologías y los nuevos cambios constantes que va teniendo la tecnología en base al sector de la salud, cobra importante el resistirse a las nuevas adaptaciones puede repercutir de manera negativa en la vida y la salud de los pacientes, la mejor forma es teniendo los mejores resultados con los recursos materiales que se disponen.

4. Evitar que las personas sobre todo las de la tercera edad tengan que hacer colas por largo tiempo, se tiene que tener las mejores condiciones ara que se sientan cómodos antes y durante la consulta, no hacerlos esperar tanto para ser atendidos. La mayoría de las áreas del hospital cuentan con televisores los cuales podrían ser usados para informar temas de prevención con respecto a la especialidad, se podría usar el sistema de los bancos para saber su numero de orden, con numeración y apellido, de manera que el llamado sea de manera más personalizada.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar Zavaleta, F. (2015) *satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con la calidad de atención de la enfermera en el servicio de cirugía general y trauma del Hospital Regional* [Tesis de Maestría, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote] http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/558/AGUILAR_ZAVALETA_FANNY_NANCY_USUARIO_HOSPITALIZADO_CALIDAD%20DE%20ATENCIÓN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aguirre Delgado, Y. (2018) *Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería servicio de Cirugía, Hospital Nacional Sergio E. Bernales* [Tesis de Pregrado – Universidad Cesar Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27816/Aguirre_DYL.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Ampuero Romero, C. (2017) *Calidad del servicio y fidelización del paciente en la clínica oftálmica Instituto de la Visión San Borja* Lima, Perú [Tesis de Pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega] http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1714/TESIS_CHRISTIAN%20EMANUEL%20AMPUERO%20ROMERO.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Arias Flores, L. (2019) *Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María, Perú* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva] http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1475/LAF_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arroyo Castañeda, J. (2015), *Percepción de la calidad de la atención de los usuarios de consulta externa del puesto de salud de Huacrapuquio del distrito de Chilca periodo Agosto, Setiembre y octubre del 2014* [Tesis de Maestría, Universidad Central del Ecuador] http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/472/TMH_32.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arteaga Torres, L. (2017) *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de Gineco- Obstétrica del Hospital II Tarapoto* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Martín de Tarapoto] <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3030/MAEST.%20SAL.%20PUB.%20-%20Liz%20Mercedes%20Arteaga%20Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Asparrin Ramos, I. Y Rojas Acuña C (2018) *relación entre la satisfacción y el tiempo de espera en pacientes ambulatorios en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital María Auxiliadora* [Tesis de pregrado, Universidad Católica sedes Sapientiae]
http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/660/Asparrin_Rojas_tesis_bac_hiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Balbina Merino, S. y Mary Reyes, D. (2014) *Modelo para Evaluar la calidad del servicio al usuario atendido en consulta externa en establecimientos de salud en el Perú* [Tesis de Pregrado, Universidad San Martín de Porres]
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1201/merino_sb.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barahona Vimos, J. y Calapiña Lema, I. (2015) *Satisfacción de las/los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería en el Hospital Padre Alberto Bufonni* [Tesis de Pregrado - Universidad Nacional de Chimborazo]
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1246/1/UNACH-EC-ENFER-2015-0010.pdf>
- Barrientos Gómez, R. y Quezada Tarazona, L. y Verastegui Salvador, M. (2015) *calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de la clínica Virgen del Rosario, Lima* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao]
[.http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/4208/BARRIENTOS%2C%20QUEZADA%20Y%20VERASTEGUI_TESISESP_2015-convertido.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/4208/BARRIENTOS%2C%20QUEZADA%20Y%20VERASTEGUI_TESISESP_2015-convertido.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Botón Galicia, I. (2017) *satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente de Cunen, Guatemala* [Tesis de Pregrado – Universidad Rafael Landívar]
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
- Capcha Vargas, Y. y Rojas Urcuhuaranga y Pardo Acuña Karen (2018) *Nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el servicio de gastroenterología en el Hospital Público* [Tesis de Pregrado – Universidad Peruana Cayetano Heredia]
http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4387/Nivel_CapchaVargas_Yuliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carreño Ramírez, D. (2019) *nivel de satisfacción se los cuidados de enfermería según percepción de pacientes al alta de los servicios de Cirugía y medicina del Hospital de la amistad Perú – Corea Santa Rosa II* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Piura]
<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1729/ENF-COV-CHI-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro Ramírez, S. y Moreno Rodriguez, C. y Paredes Sales, H. (2016) *Calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud San Juan* [Tesis de Pregrado, Universidad de Cuenca]
https://repositorio.unapikitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cecilia Canzio, M. (2019) *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este* [Tesis de Pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola] http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf
- Chauca Mendez, A. y Marchan Guerrero, P. (2010) *implementación estratégica de la calidad en servicio y atención al cliente* [Tesis de Pregrado, Universidad de Cuenca] <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1117/1/tad970.pdf>
- Cisneros Sandoval, L. (2018) *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de Garantía de Salud de la clínica Good Hope* [Tesis de Pregrado- Universidad Peruana Unión] https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1701/Liseth_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Condor Astucuri, L. (2019) *Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el centro de salud Pacobamba, Abancay, Perú* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión] http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/885/1/T026_N%C2%B0%20DNI%2007879863_M.pdf
- Del Salto Mariño, E. (2014) *evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento medico del instituto nacional Mejía* [Tesis de Maestría, Universidad Central del Ecuador] <http://200.12.169.19/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
- Delgado Rosales, T. (2018) *Satisfacción del Paciente Hospitalizado con cuidado de Enfermería* [tesis de Maestría, Benemérita Universidad autónoma de Puebla] <https://repositorioinstitucional.buap.mx/bitstream/handle/20.500.12371/1163/009418T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fuentesrivera Rojas, E. (2019) *Calidad de la atención odontológica y la Satisfacción del usuario de la posta San Bartolomé* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Faustino Sánchez Carrión] <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3659/TESIS%20EDUARDO%20fuentesrivera%20rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Garzón Lasso, N. (2014) *Evaluación de satisfacción del paciente con la calidad del proceso de la atención medica recibida en el área de consulta externa del Hospital León Becerra de la ciudad de Milagro* [Tesis de Maestría, Universidad de Guayaquil] <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7194/1/GARZ%c3%93Nnarcisa.pdf>
- Hermida Salcedo, D. (2015) *satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de Salud N° 2 Cuenca* [Tesis de Maestría, Universidad de Cuenca] <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21284/1/TESIS.pdf>
- Inca Allcahuaman, M. (2015) *Calidad de Servicios y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad distrital de Pachuca, Andahuaylas* [tesis de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas] <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman->

[Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/452/Larrea_j.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Larrea Ascue, J. (2016) *Calidad de Servicio de la Consulta externa de Medicina Interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú* [Tesis de Pregrado, Universidad Ricardo Palma]
http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/452/Larrea_j.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lostanau Ramos, J. (2018) *Satisfacción del Usuario externo y calidad de atención percibida en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica* [Tesis de Maestría, Universidad privada Norbert Wiener]
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20-%20Johanna%20Cristhina%20Lostanau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Medina Condor, J. Y Medina Sánchez, I. (2018) *Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería. Unidad de cirugía del Hospital General de Jaén* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]
<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/3897/BC-2768%20MEDINA%20CONDOR-MEDINA%20SANCHEZ.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Miranda Mendoza, N. (2015) *Satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el postoperatorio inmediato en la unidad de recuperación post anestesia-Hospital 111 Daniel Alcides Carrión Tacna, Perú* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]
<http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/271/TG0126.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Olortegui Inca, J. (2017) *Calidad de servicio y Satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Lima, Perú* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14320/Olortegui_IJM.pdf?sequence=1
- Pingo Ballona, D. (2018) *Proceso de atención de consulta externa y la calidad del servicio a los pacientes del centro de salud I-4 La Unión, Piura* [Tesis de maestría, Universidad Privada Norbert Wiener].
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2119/MAESTRO%20-%20Dennis%20Jos%C3%A9%20Pingo%20Bayona.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe Cotrado, M. (2018) *Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – Puesto de salud I, Puno, Perú* [tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Antiplano]

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe_Cotrado_Michael_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez Barrón, L. (2012) *satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad Social en Guadalupe, Nuevo León México* [Tesis de Maestría, Universidad autónoma de Nuevo León] <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>

Sifuentes León, O. (2016) *Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Trujillo] <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestr%C3%ADa%20-%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%C3%93N.pdf?sequence=1>

Soriano de Silva, L. (2016) *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una entidad Bancaria de Trujillo*, [Tesis de Maestría, Universidad Privada del Norte] <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10969/Liza%20Soriano%20de%20Silva%20Claudia%20Milsa%20-%20Siancas%20Ascoy%20Cecilia%20de%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tania Ávila, B. (2016) *Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paul de la ciudad de Esmeraldas* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador] <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/698/1/AVILA%20BUSTOS%20TANIA%20XIMENA.pdf>

Vega Alarcón, G. (2017), *La calidad de servicio y atención al cliente y su relación en la satisfacción del usuario del centro de transferencia Tecnológica para la capacitación e investigación en control de emisoras Vehiculares, Quito Ecuador* [tesis de Pregrado - Universidad Central del Ecuador] <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/11789/1/T-UCE-0007-PI011-2017.pdf>

Apéndices

Apéndice 1: Matriz de Consistencia

TITULO: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL PACIENTE DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL SUAREZ - ANGAMOS

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	DIMENSIONES	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera se relaciona la Calidad de Servicio y la Satisfacción de Atención de los pacientes de consulta externa, del Hospital Suarez – Angamos de Lima Metropolitana</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>a). ¿De qué manera se relaciona el aspecto personal e interpersonales y la Satisfacción de los pacientes de consulta externa del Hospital Suarez - Angamos de Lima Metropolitana?</p> <p>b). ¿De qué manera se relaciona lo Técnico - Científico y la Satisfacción de los pacientes de la consulta externa del Hospital Suarez - Angamos de Lima Metropolitana?</p> <p>c). ¿De qué manera se relaciona el ambiente - confort y la Satisfacción de atención de los pacientes de consulta externa del Hospital Suarez - Angamos de Lima Metropolitana?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de Atención de los pacientes, del Hospital Suarez – Angamos de Lima Metropolitana</p> <p>OBJETIVOS ESPEIFICOS</p> <p>a). Determinar la relación entre el aspecto personal e interpersonales y la Satisfacción de los pacientes de consulta externa del Hospital Suarez - Angamos de Lima Metropolitana</p> <p>b). Determinar la relación entre lo Técnico - Científico y la Satisfacción de atención de los pacientes de consulta externa del Hospital Suarez - Angamos de Lima Metropolitana</p> <p>c). Determinar la relación entre el ambiente - confort y la Satisfacción de atención de los pacientes de consulta externa del Hospital Suarez - Angamos de Lima Metropolitana</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>Existe Relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción del paciente del Hospital Suarez – Angamos de Lima Metropolitana</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS</p> <p>a). Existe relación entre el aspecto personal e interpersonales y la Satisfacción de atención de los pacientes de consulta externa del Hospital Suarez - Angamos de Lima Metropolitana</p> <p>b). Existe relación entre lo Técnico - Científico y la Satisfacción de atención de los pacientes de consulta externa del Hospital Suarez - Angamos de Lima Metropolitana</p> <p>c). Existe relación entre el ambiente - confort y la Satisfacción de atención de los pacientes de consulta externa del Hospital Suarez - Angamos de Lima Metropolitana</p>	<p>VARIABLE 1</p> <p>CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>VARIABLE 2</p> <p>SATISFACCION DEL PACIENTE</p>	<p>Personales e interpersonales</p> <p>Técnico y científico</p> <p>Ambiente y confort</p> <p>Comunicación</p> <p>Clima de confianza</p> <p>Percepción del Paciente</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION:</p> <p>Correlacional</p> <p>ENFOQUE DE LA INVESTIGACION:</p> <p>Cuantitativa</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACION:</p> <p>No experimental y transversal</p>	<p>POBLACION:</p> <p>750 pacientes atendidos en consulta externa</p> <p>MUESTRA:</p> <p>54 pacientes encuestados</p> <p>TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS:</p> <p>A través de encuestas</p>



Apéndice 2: Cuestionario de Calidad de Servicio

Olortegui (2017)

GENERO :

EDAD : _____

INSTRUCCIONES :

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con un “X” la alternativa correcta que se adecue a su criterio.

ESCALA VALORATIVA:

Para responder a cada reactivo, utilice la siguiente leyenda:

Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSION 1: PERSONAL (INTERPERSONALES)	RESPUESTAS				
		Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Nunca
1	La enfermera y el Doctor(a) que lo atendieron lo saludaron al ingresar					
2	La enfermera y el Doctor(a) que lo atendieron lo identificaron por su nombre					
3	El Doctor(a) y la enfermera que lo atendió permite que exprese sus preocupaciones y temores					
4	La enfermera(o) y El Doctor(a) responde a sus preguntas con términos sencillos					

	DIMENSION 2: TECNICO CIENTIFICO	Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
5	La enfermera le oriento al momento de ingresar a la consulta medica					
6	le informaron adecuadamente sobre los tratamientos y medicamentos que va a llevar					
7	El personal que lo atendió muestra que está suficientemente preparado para desempeñar en el cargo que ocupa actualmente					
8	el personal que lo atendió, lo oriento sobre el proceso de la consulta. Ejemplo (número de llegada, lugar de laboratorio, rx, ecografías, etc)					
	DIMENSION 3: AMBIENTE (CONFORT)					
9	El ambiente cuenta con servicios Higiénicos					
10	observa usted ambiente limpio					
11	Los Servicios y materiales a su servicio se encuentran limpios					
12	el ambiente donde está usted, cuenta con ventilación					
13	El ambiente cuenta con señalización					



Apéndice 3: Cuestionario Satisfacción del paciente

Canzio (2019)

GENERO :

EDAD : _____

INSTRUCCIONES :

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con un "X" la alternativa correcta que se adecue a su criterio.

ESCALA VALORATIVA:

Para responder a cada reactivo, utilice la siguiente leyenda:

Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSION 1: LA COMUNICACIÓN	RESPUESTAS				
		Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
1	El personal de salud conoce que medicamentos son para las diferentes molestias del paciente					
2	El personal fue discreto con relación a mi salud					
3	El personal de salud atendió mis quejas y dudas oportunamente.					

	DIMENSION 2: CLIMA DE CONFIANZA	Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
5	el personal de salud tiene la capacidad para diagnosticar síntomas que padece el usuario					
6	El personal que me atendió es confiable y se le puede contar sucesos personales					
7	La persona encargada de atenderlo, lo trato con cortesía y amabilidad					
8	El personal se dirigió a su persona con respeto					
	DIMENSION 3: PERCEPCION DEL PACIENTE Y SU INDIVIDUALIDAD					
9	El personal trata con empatía a los usuarios					
10	El personal es tolerante con los diferentes usuarios					
11	El personal de salud muestra trato de igualdad con todos los pacientes.					
12	El personal de salud, fue puntual (hora pactada) al llamado para ingresar a su consulta					
13	Suele encontrar con prontitud cupos para consulta en la(s) especialidad(es) que requiere.					

Apéndice 4 : Base de Datos de la Variable Calidad de Servicios

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO																DIMENSIONES			
EDAD	G	N°	PREGUNTAS													PERSONALES E INTERPERSONALES	TECNICO Y CIENTIFICO	AMBIENTE Y CONFORT	TOTAL
			P-1	P-2	P-3	P-4	P-5	P-6	P-7	P-8	P-9	P-10	P-11	P-12	P-13				
29	F	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	16	16	20	52
56	F	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	10	4	8	22
24	F	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	25	65
58	M	51	5	5	5	5	1	5	1	5	1	5	5	5	1	20	12	17	49
71	M	52	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	3	5	20	12	23	55
68	M	53	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	16	16	18	50
32	F	54	2	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	13	15	17	45
34	F	8	4	4	3	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	14	16	25	55
33	F	9	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	16	18	25	59
40	F	10	3	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	14	16	22	52
32	F	11	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	18	16	23	57
28	F	12	2	3	3	3	2	2	3	4	2	5	5	5	5	11	11	22	44
56	F	13	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	10	4	8	22
39	F	14	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	18	18	24	60
27	F	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	25	65
50	F	16	3	2	3	3	5	2	2	3	2	5	4	5	5	11	12	21	44
41	F	17	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	20	25	64
41	F	18	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	18	17	21	56
57	F	19	3	4	3	5	4	5	3	4	2	3	4	3	1	15	16	13	44
38	F	20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	25	65
24	M	21	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	15	17	23	55
32	F	22	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	19	17	25	61

33	F	23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	25	65
38	F	24	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	19	18	24	61
28	F	25	5	5	5	5	1	5	3	5	5	5	5	5	5	20	14	25	59
30	F	26	5	5	5	5	1	5	5	5	3	5	5	5	5	20	16	23	59
58	F	27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	25	65
57	M	28	5	5	4	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	17	14	25	56
56	M	29	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	19	18	23	60
64	M	30	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	18	17	21	56
69	M	31	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	20	19	25	64
45	M	32	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	19	19	22	60
53	M	33	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	19	19	22	60
54	M	34	3	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	14	15	23	52
22	M	35	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	18	19	25	62
62	F	36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	25	65
36	F	37	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	19	16	22	57
72	M	38	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	19	19	25	63
25	F	39	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	20	19	25	64
59	F	40	5	5	5	5	3	5	3	1	5	5	5	5	5	20	12	25	57
32	M	41	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	19	19	24	62
33	F	42	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	19	20	22	61
45	F	43	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	18	17	23	58
36	F	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	20	52
31	F	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	25	65
25	M	46	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	19	17	24	60
27	F	47	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	18	16	24	58
31	F	48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	16	20	51
55	M	49	2	4	4	3	3	1	3	1	5	5	5	2	5	13	8	22	43
30	F	50	3	4	4	3	2	4	5	4	5	5	5	5	5	14	15	25	54
59	M	51	5	5	5	5	1	5	1	5	1	5	5	5	1	20	12	17	49

71	M	52	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	3	5	20	12	23	55
68	M	53	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	16	16	18	50
32	F	54	2	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	13	15	17	45

Apéndice 5 : Base de Datos de la variable Satisfacción del Paciente

VARIABLE: SATISFACCION DEL PACIENTE
--

		PREGUNTAS														DIMENSIONES			
EDAD	G	N	P-1	P-2	P-3	P-4	P-5	P-6	P-7	P-8	P-9	P-10	P-11	P-12	P-13	LA COMUNICACION	CLIMA DE CONFIANZA	PERCEPCION DEL PACIENTE Y SU INDIVIDUALIDAD	TOTAL
29	F	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	11	16	17	44
56	F	2	3	4	4	3	1	3	3	5	5	3	4	4	3	11	12	19	42
24	F	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	2	14	20	18	52
57	M	4	5	5	3	5	5	5	3	1	3	2	1	1	5	13	14	12	39
73	M	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	1	1	5	13	18	15	46
69	M	6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	12	15	17	44
31	F	7	5	5	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	14	9	12	35
34	F	8	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	15	20	19	54
33	F	9	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	14	14	18	46
40	F	10	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	12	15	16	43
32	F	11	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	12	16	18	46
28	F	12	4	5	2	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	11	12	14	37
56	F	13	3	4	4	3	1	3	3	5	5	3	4	3	5	11	12	20	43
39	F	14	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	14	17	22	53
27	F	15	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	15	18	24	57
50	F	16	4	5	3	1	4	4	3	3	3	3	3	3	1	12	14	13	39
41	F	17	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	1	5	3	15	16	19	50
41	F	18	3	3	3	5	4	4	4	5	5	3	2	2	3	9	17	15	41
57	F	19	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	2	2	2	13	18	12	43
38	F	20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	15	20	20	55

24	F	21	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	3	3	14	18	18	50
32	F	22	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	2	3	3	14	18	17	49
33	F	23	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	14	20	23	57
38	F	24	4	5	1	5	4	5	5	5	4	4	3	4	2	10	19	17	46
28	F	25	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	2	15	20	21	56
30	F	26	5	5	5	1	5	5	5	5	4	4	3	3	3	15	20	17	52
58	F	27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	15	20	24	59
57	M	28	3	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	3	11	17	17	45
56	M	29	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	14	20	22	56
64	M	30	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	2	15	18	18	51
69	M	31	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	2	15	19	20	54
45	M	32	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	14	18	22	54
53	M	33	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	2	5	5	14	19	20	53
54	M	34	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	15	18	22	55
22	M	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	15	20	21	56
62	F	36	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	15	20	19	54
36	F	37	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	15	20	23	58
72	M	38	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	14	19	24	57
25	F	39	2	4	5	4	4	3	1	1	5	5	1	1	4	11	9	16	36
59	F	40	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	5	13	20	19	52
32	F	41	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	15	15	23	53
45	F	42	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	12	17	19	48
33	F	43	4	5	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	10	18	22	50
36	F	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	12	16	21	49
31	F	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	15	20	21	56
25	M	46	5	5	3	4	4	4	5	5	3	5	3	4	5	13	18	20	51
27	F	47	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	5	4	15	17	19	51
31	F	48	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	12	15	18	45
55	F	49	3	4	3	3	2	1	5	4	4	4	4	1	4	10	12	17	39

30	F	50	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	3	2	14	17	16	47
59	M	51	5	5	5	5	1	5	1	5	1	5	5	5	5	15	12	21	48
71	M	52	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	3	5	2	15	12	20	47
68	M	53	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	12	16	19	47
32	F	54	4	5	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	5	13	15	19	47

Apéndice 6: Estadística de la Variable Calidad de Servicio

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	46,5000	118,944	,476	,911
P2	46,2000	120,400	,682	,908
P3	46,5000	116,056	,617	,907
P4	46,5000	114,500	,694	,904
P5	47,0000	110,889	,456	,918
P6	46,3000	106,900	,886	,896
P7	47,2000	112,178	,451	,917
P8	46,6000	108,711	,782	,900
P9	46,8000	103,289	,691	,905
P10	46,0000	111,333	,883	,899
P11	46,3000	112,233	,721	,903
P12	46,3000	107,789	,779	,900
P13	46,6000	110,267	,614	,907

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
50,4000	130,267	11,41344	13

Apéndice 7: Estadística de la Variable Satisfacción del Paciente

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	46,3000	50,678	,700	,806
P2	45,8000	56,622	,206	,832
P3	46,7000	46,900	,792	,793
P4	46,4000	48,711	,490	,817
P5	46,4000	49,156	,463	,820
P6	46,5000	53,611	,409	,822
P7	46,7000	52,011	,741	,808
P8	46,4000	55,156	,316	,827
P9	46,4000	53,822	,356	,825
P10	46,6000	49,378	,733	,801
P11	47,6000	54,489	,138	,851
P12	47,0000	46,222	,721	,796
P13	47,2000	47,956	,468	,821

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
50,5000	59,167	7,69199	13

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN



I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Alarcón Anco, Ronald Jesús
- 1.2. Grado Académico: Doctor en Administración y Dirección de Empresas
- 1.3. Institución donde labora: Universidad Alas Peruanas
- 1.3.1. Especialidad del validador: Educador y administrador
- 1.3.2. Título de la investigación: Calidad de servicio y satisfacción del paciente de consulta externa del hospital Suarez Angamos de Essalud
- 1.3.3. Autor del Instrumento: Jovana Martina Olortegui Inca (Calidad de servicio) y Cecilia Zarela Canzio Meneses (Satisfacción del paciente), Adaptado por Andrea de Jesús Blanco Ciudad
- 1.3.4. Instrumento:
- ENCUESTA. cuestionario

Apéndice 9: Aspecto Global del Instrumento N°1

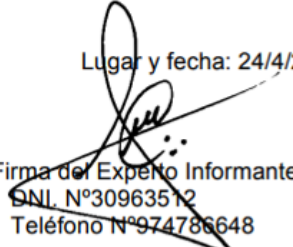
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9..METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 24/4/2021



Firma del Experto Informante.
DNI. N°30963512
Teléfono N°974786648

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del validador: Aquilino Raúl Rimari Carrasco
- 1.2 Grado Académico: Lic. Contabilidad
- 1.3 Institución donde labora: Enriqueta Representaciones EIRL Contadores & Consultores Asociados
- 1.3.1 Especialidad del validador: Contador externo de Micro y Pequeña Empresa
- 1.3.2 Título de la investigación: Calidad de servicio y satisfacción del paciente de consulta externa del hospital Suarez Angamos de Essalud
- 1.3.3 Autor del Instrumento: Jovana Martina Olortegui Inca (Calidad de servicio) y Cecilia Zarela Canzio Meneses (Satisfacción del paciente), Adaptado por Andrea de Jesús Blanco Ciudad Instrumento:
- ENCUESTA. Cuestionario

Apéndice 11:Aspecto Global del Instrumento N°2

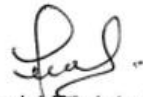
ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 (x) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 27 de Abril del 2021



Firma del Experto Informante.
 DNI. N° 09255680
 Teléfono N° 975730211

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN:47..... OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha. Lima, 28 de Abril del 2021



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 22093187

Teléfono N° 99.4415925

Carta de Autorización

Conste por el presente documento yo, Judith Pérez Pinto, con DNI 09492325 en calidad de Jefe de División de Administración del Hospital Suarez Angamos del **Seguro Social de Salud – ESSALUD**, con numero de Ruc 20131257750, con domicilio Av. Angamos N° 261 Distrito de Miraflores, Provincia y Departamento de Lima, otorgo autorización a la Bachiller Andrea de Jesús Blanco Ciudad identificada con DNI 46285499, con domicilio Jr. José Rufino Echenique N°515 – San Juan de Miraflores, en calidad de investigadora de la Universidad Peruana de las Américas para el uso de la información generada en el marco del desarrollo de su tesis por:

Título: Calidad de Servicio y Satisfacción del paciente de Consulta Externa del Hospital Suarez Angamos de ESSALUD. Lima 2021

Línea: Planteamiento Estratégico y Desarrollo Institucional

Por ultimo declaro que toda la información prestada en esta carta es verídica.

Lima, 21 de abril del 2021


LIC. JUDITH PÉREZ PINTO
ADMINISTRADORA
HOSPITAL III SUAREZ ANGAMOS
RED PRESTACIONAL REBAGLIATI


Apéndice 15: Similitud de la tesis

I TESIS FINAL DE ANDREA DE JESUS BLANCO

INFORME DE ORIGINALIDAD

8% INDICE DE SIMILITUD	7% FUENTES DE INTERNET	2% PUBLICACIONES	9% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	2%
2	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	repositorioinstitucional.buap.mx Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.pucese.edu.ec Fuente de Internet	

1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

Apendice 16: Organigrama Hospital Suarez- Angamos

