



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Creación de valor público en la satisfacción del paciente del Hospital
de Ventanilla, Callao 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Moran Rutti, Grecia Stephania (orcid.org/0000-0001-8368-5532)

ASESORA:

Mg. Paredes Vásquez, Karina Lisset (orcid.org/0000-0001-8295-3726)

CO-ASESOR:

Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro (orcid.org/0000-0002-0684-8542)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres, por estar a lo largo del camino de mi vida, por ser el pilar, el motor y motivo, enseñarme lo bueno y lo malo y apoyarme en mis decisiones para ser una mujer de éxito

El presente es dedicado a mis tías Mili y Charo, mi hermana y mi sobrina, las principales protagonistas de mi historia, quienes me dan ganas de vivir día a día, y que nunca me han juzgado.

Agradecimiento

Desde niña me enseñaron a dar las gracias. Por esa razón quiero agradecer.

A Mamá, por darme la vida, y ser la mujer guerrera e incansable que siempre es. Sin tu guía hoy no estuviera llegado hasta aquí.

A Papá, porque siempre respondió por su familia como cabeza de hogar.

Rubí, mi hermana, por llegar a mi vida y enseñarme lo que significa compartir con los que uno ama y regalarme la dicha de ser tía.

Mili, le agradezco su presencia, sus consejos y el amor.

Charo, por creer en mí y manifestarlo abiertamente.

Y, por supuesto, a mis docentes, quienes me formaron, los asesores, quienes me apoyaron y mis compañeros, con quienes forje un lazo de amistad

A todos los que me faltó nombrar, pero que saben cómo los quiero, le digo ¡Gracias!

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
índice de figuras	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	20
3.1 Tipo y diseño de investigación	20
3.2 Variables y operacionalización	21
3.3 Población, muestra y muestreo	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimientos	23
3.6 Método de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
Estadística descriptiva	25
Estadística inferencial	29
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	46

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Niveles de la variable valor público	25
Tabla 2. Niveles de las dimensiones del valor público	26
Tabla 3. Niveles de la variable satisfacción del paciente	27
Tabla 4. Niveles de las dimensiones de la satisfacción del paciente	28
Tabla 5. Correlación entre valor público y satisfacción del paciente	29
Tabla 6. Correlación entre servicios y satisfacción del paciente	30
Tabla 7. Correlación entre resultados y satisfacción del paciente	31
Tabla 8. Correlación entre confianza y satisfacción del paciente	32

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Diagrama de diseño no experimental	20

Resumen

El objetivo general de la investigación fue establecer la relación que existe entre creación del valor público y satisfacción del paciente del Hospital de Ventanilla, Callao 2022. Para tal efecto, se realizó un estudio de enfoque cuantitativo, no experimental y de alcance correlacional. Para obtener la información se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario de valor público y satisfacción del paciente. Esta información se obtuvo de una muestra de 364 pacientes del hospital de Ventanilla. Cuyos resultados descriptivos indicaron que 59% de los pacientes perciben un nivel regular de valor público y 58% de ellos se encuentra poco satisfecho con el servicio. En los resultados inferenciales se encontró mediante la aplicación del Rho de Spearman que todas las hipótesis fueron aceptadas por los valores mostrados en el p-valor, que fueron inferiores al Alfa de 0.05. Por tanto, se concluyó que existe relación entre creación del valor público y satisfacción del paciente del Hospital de Ventanilla, Callao 2022. Sustentado en Rho de Spearman=0.349 y p-valor= 0.000.

Palabras clave: Confianza, Creación de valor público, Resultados, Satisfacción del Paciente.

Abstract

The general objective of the research was to establish the relationship that exists between the creation of public value and patient satisfaction at Hospital de Ventanilla, Callao 2022. For this purpose, a study with a quantitative, non-experimental approach and correlational scope was carried out. To obtain the information, the survey was used as a technique and the questionnaire of public value and patient satisfaction as an instrument. This information was obtained from a sample of 364 patients from the Ventanilla hospital. Whose descriptive results indicated that 59% of patients perceive a regular level of public value and 58% of them are dissatisfied with the service. In the inferential results, it was found through the application of Spearman's Rho that all the hypotheses were accepted by the values shown in the p-value, which were lower than the Alpha of 0.05. Therefore, it was concluded that there is a relationship between the creation of public value and patient satisfaction at Hospital de Ventanilla, Callao 2022. Supported by Spearman's $Rho=0.349$ and $p\text{-value}= 0.000$.

Keywords: Trust, Creation of public value, Results, Patient Satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas la evaluación de la calidad en el servicio de los sistemas de salud desde la mirada de los pacientes ha sido prominente, porque un paciente o usuario satisfecho está más dispuesto a una mayor adherencia al tratamiento médico, de esta manera colabora con el proceso de atención, aspecto que va en beneficio de disminuir los costos de atención y hacer que la convivencia entre el personal de salud y el paciente sean más fructífera (Hernández et al., 2019).

En España, de acuerdo al Instituto Andaluz de Administración Pública (2020) afirmó que el valor público en las instituciones del Estado debe ser medido, pues existe una falta de claridad sobre cómo medir el valor público, sin embargo, mencionó que este puede ser medido en función de determinadas dimensiones como la satisfacción pública, el valor social y cultural, el valor económico, valor ecológico, entre otras formas que hagan que ese valor sea palpable en la sociedad.

A nivel de Latinoamérica, se realizó un ranking de los mejores hospitales resultando en la lista 61 hospitales, de ellos fueron 67% fueron privados y 33% son de naturaleza pública medidos en función de parámetros de calidad. En esta lista, el hospital que figura en el primer lugar es el Hospital Albert Einstein ubicado en Sao Paulo – Brasil, encabezando en las dimensiones de capital humano y capacidad, sin embargo, presenta una deficiencia en seguridad y eficacia, este hospital cuenta con 4235 médicos y 626 camas. En segundo lugar, se registró la Clínica Alemana de Santiago de Chile y, en tercer lugar, el Hospital Italiano de Buenos Aires en Argentina, destacándose como característica común la preocupación por la satisfacción del paciente (Andrea, 2022).

Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud (2020) afirmó que los objetivos de desarrollo sostenible resaltan que la calidad es un componente clave de la cobertura sanitaria universal, asimismo, agrega que a nivel mundial las estructuras necesarias para brindar una atención de calidad son insuficientes, donde uno de cada ocho centros sanitarios no cuentan con agua, uno de cada cinco no cuenta con saneamiento y tampoco cuenta con un punto para que los pacientes puedan lavarse las manos, lo que demuestra una gran deficiencia y

poco valor público que no agrega para la satisfacción del paciente.

Por su parte, la atención médica constituye uno de los pilares vitales que garantiza la calidad de vida de los individuos, por lo que gestionar una entidad de salud presupone un reto, y a pesar de que nuestro sistema de salud peruano ha avanzado a un ritmo importante sigue prevaleciendo la desigualdad social en los servicios de salud. En las últimas décadas, el Estado peruano ha pasado a desempeñar un papel clave como productor de valor público, migrando hacia la exigencia de resultados a través de la creación de escenarios para el desarrollo y la mejora.

En el ámbito local, en el Hospital de Ventanilla las inconformidades por parte del paciente que visita el nosocomio, por diversos motivos como es el caso de las largas colas para obtener una cita, demora en la atención por parte de los médicos, trato indiferente por parte del personal de enfermería, falta de medicinas por períodos prolongados, esto hace pensar que dicho hospital reporta un valor público deficiente a los beneficiarios, quienes demandan una atención de calidad, a tiempo y con personal atento, competente y con abastecimiento de medicinas. Por lo expuesto en los párrafos precedentes, resulta primordial que en una entidad de salud se trabaje procesos efectivos y transparentes que coadyuven a generar valor público que aporte a la satisfacción del paciente que visita la institución.

En ese sentido, esta investigación busca resolver el problema siguiente: ¿Qué relación existe entre creación del valor público y satisfacción del paciente?; de igual modo, se plantearon los siguientes problemas específicos: a) ¿Qué relación existe entre los servicios y satisfacción del paciente? b) ¿Qué relación existe entre resultados y satisfacción del paciente? c) ¿Qué relación existe entre confianza y satisfacción del paciente?

Este estudio se justifica teóricamente en función del enfoque teórico del valor público expuesto por Moore (1998) que planteó por primera vez el concepto de valor público para presentar una estructura de pensamiento diferente al que se practicaba hasta esa época y que a su vez suponga una forma de actuar del gestor público frente a los beneficios sociales percibidos por los ciudadanos. Así mismo, se plantea la teoría sobre la satisfacción del paciente que a su vez viene a representar un usuario externo, vista desde el modelo Servqual de Calidad de

servicio expuesto por Zeithaml et al. (1993).

En lo concerniente a la justificación práctica, los hallazgos encontrados en la investigación permitirán en primer lugar evaluar el valor público que genere la institución del estudio y tener conocimiento del nivel de satisfacción del paciente y en función de ello, se pueden tomar mejores decisiones al respecto para brindar un servicio a la altura de las exigencias de la demanda. Así mismo, la justificación metodológica se dará mediante el desarrollo de una investigación cuantitativa y correlacional, la cual para obtener la información empleará un cuestionario validado por juicio de expertos, de tal manera que estos tendrán un nivel de calidad para la obtención de la información, que a su vez podrán ser empleados con posterioridad por otros investigadores en el tema.

En cuanto al objetivo general, se formuló con la intención de: Establecer la relación que existe entre creación del valor público y satisfacción del paciente; de igual modo, se formularon los objetivos específicos: (a) Determinar la relación entre los servicios y satisfacción del paciente; (b) Determinar la relación entre resultados y satisfacción del paciente, (c) Determinar la relación entre confianza y satisfacción del paciente.

Así también, se planteó como hipótesis general: Existe relación entre creación del valor público y satisfacción del paciente; de igual modo, se plantearon las hipótesis específicas: (a) Existe relación entre los servicios y satisfacción del paciente; (b) Existe relación entre resultados y satisfacción del paciente; (c) Existe relación entre confianza y satisfacción del paciente.

II. MARCO TEÓRICO

En este aspecto se tratará acerca de los estudios realizados a nivel nacional e internacional teniendo en cuenta las variables de investigación.

De esta manera, en el espacio internacional, se encontró la investigación de Paredes y Santos (2022) quienes realizaron el estudio con la finalidad de verificar que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los asegurados de un hospital en Ecuador. La metodología empleada fue no experimental, de enfoque cuantitativo y de alcance correlacional. Se concluyó que la mayoría de los pacientes se sienten insatisfechos con la calidad de servicios brindada por los hospitales del seguro social, encontrándose una fuerte relación entre las variables. Teniéndose como aporte que satisfacción del usuario es un efecto bueno o malo que deviene de la calidad del servicio percibida.

En esa misma línea, Álvarez (2020) quien realizó en Ecuador una investigación sobre la satisfacción del usuario externo de un hospital al relacionarlo con la calidad de servicio mostro una metodología de orden cuantitativo, alcance correlacional y de diseño no experimental. De esta manera, los resultados reportados indicaron que los tiempos de espera en este hospitalson altos, así mismo, la fiabilidad del servicio no es el mejor, sobre todo en la faltade coordinación que existe entre áreas. Del mismo modo, la satisfacción del usuario alcanzó un nivel bajo. Por tanto, se concluyó que las variables en estudio presentaron correlación entre ellas y que la empatía fue la dimensión que más correlación presentó, por lo que se puede concluir que esta dimensión es determinante para la satisfacción del usuario externo.

Asimismo, Henaó (2019) en Colombia presentó una investigación con la finalidad de proponer un modelo que explique cómo influyen las expectativas, la calidad de servicio y el valor percibido en la satisfacción de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. Presentó como metodología de enfoque cuantitativo, no experimental y con prueba de hipótesis. Concluyendo que la pertinencia del Servqual para explicar la calidad del servicio de la empresa en estudio, evidenciando que la satisfacción del usuario está determinada directamente por dicho constructo y el valor percibido por el usuario. En tal sentido, el aporte de esta investigación es presentar una contribución a la literatura, pues

existe poca investigación sobre los constructos en el país sobre el tema.

Asimismo, Morales y García (2019) presentó un estudio en Colombia con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios prestados por instituciones de salud del sector público en Bogotá. La metodología fue cuantitativa, no experimental y de corte transversal. Reportando como conclusión que para que los servicios del sistema de salud agreguen valor público es importante fortalecer los puntos de contacto entre el servidor público y el usuario, en aspectos como expresar interés en la atención y satisfacción de necesidades, voluntad de ayudar, estandarizar procesos y mejorar los puntos de atención como comodidad, privacidad, iluminación, limpieza y organización.

En el estudio de Gómez (2018) realizado en Colombia con el objetivo de analizar la relación entre co-creación de valor, lealtad, satisfacción y engagement en los usuarios de plataformas del gobierno electrónico. Para tal efecto, empleó como metodología una de enfoque cuantitativo y correlacional, no experimental. Concluyendo que para los servidores públicos puedan reportar valor a las transacciones que hacen con los usuarios en cada uno de sus servicios, es importante que desarrollen competencias digitales para poder aportar soluciones que contribuyan al desarrollo sostenible de sus comunidades.

En lo concerniente a las investigaciones en el orbe nacional se cita la investigación de Carrasco (2022) cuyo objetivo fue encontrar la forma como generar valor público y calidad de servicio en una unidad ejecutora de la administración de justicia. Empleó como metodología y diseño el enfoque cuantitativo, no experimental y de alcance correlacional. El estudio concluyó que la unidad ejecutora en mención no genera valor público para los usuarios y por ende la calidad de su servicio no satisface las expectativas. Por tanto, el aporte de la investigación es que se replantee la forma cómo se está dando el servicio, teniendo en cuenta que el generar valor público actualmente debería ser uno de los objetivos primordiales de toda institución del estado.

Asimismo, Ventura (2021) quien elaboró una investigación con el propósito de establecer la relación entre la satisfacción del usuario externo y la creación de valor público en un centro de salud de Lima. La metodología que hizo uso el investigador fue de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo y no experimental.

Acerca de los resultados obtenidos, el coeficiente de Rho de Spearman indicó un valor de correlación de 0.212 y p-valor menor a 0.05, encontrándose relación entre las variables. Concluyendo que la satisfacción del usuario externo es una muestra evidente del valor público en el centro de salud. A partir de lo mencionado esta investigación corrobora que entre las variables que intervienen se da una relación, por tanto, es importante que el valor público sea cuantificado para verificar que la satisfacción del usuario es palpable por el mismo.

Por su parte, Bautista (2021) presentó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre calidad de servicio y valor público en un centro de salud en un distrito de Lima. Empleando como metodología y diseño cuantitativo y no experimental y de alcance correlacional. Presentó como resultados que las variables presentaron una correlación alta de 0.693 y $p=0.000 < 0,05$. De tal manera, que concluyó que existe correlación moderada entre las dos variables. En tal sentido, el aporte de la investigación confirma que la calidad de servicio en la atención mejora cuando se eleva el valor público de los pacientes que asisten al centro de salud.

Del mismo modo, Veliz (2020) presentó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre calidad de servicio y valor público en un gobierno local de Perú. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental-transversal y de alcance correlacional. Los resultados indicaron una correlación positiva media de 0.592 entre las variables con p-valor menor a 0.005. Se concluyó que para haya valor público percibido por el usuario, debe haber calidad de servicio en los procedimientos del gobierno local. Por tanto, la investigación presentó como aporte que la calidad de servicio no se puede desligar del valor público percibido por usuario quien está siempre atento a valorarlo que el Estado le brinda para satisfacción de sus necesidades.

En esa misma línea, Urquiaga (2020) elaboró una investigación con el objetivo de determinar la relación entre la dotación de bienes y servicios con la calidad de atención a los usuarios de un hospital de Essalud en Chimbote. Planteándose como metodología una de enfoque cuantitativo, no experimental y transversal. Se presentó como resultado una correlación alta entre variables de 0.8 y p-valor menor a 0.01. Por tanto, se concluyó que el abastecimiento de bienes

y servicios contribuye a la calidad del servicio a los usuarios, quienes estarán satisfechos de contar con los elementos necesarios para una buena atención. En tal sentido, esta investigación aporta significativamente en determinar que un abastecimiento de bienes y servicios adecuados va a conseguir la satisfacción de los usuarios del hospital de Essalud.

En lo concerniente a la teoría que sustenta la variable valor público expuesto por Moore (1998) quien planteó por primera vez el concepto de valor público para presentar una estructura de pensamiento diferente al que se practicaba hasta esa época y que a su vez suponga una forma de actuar del gestor público frente a los beneficios sociales percibidos por los ciudadanos. En ese sentido, el valor público desde el principio rechazó la premisa de que el gobierno y la sociedad deben ser enemigos, desechando con ello la idea de que si uno de ellos gana el otro debe perder, con lo manifestado, la teoría del valor público defiende la idea de que ambos sectores deben ser aliados, sin realizar acciones de manera separada y adversa, porque esta alianza produce grandes beneficios a la sociedad (Fernández, 2018).

La definición de valor público se encuentra en el presupuesto planteado por Moore (1998) quien siendo el promotor de este término determina tres definiciones de lo que se considera valor público. El primer planteamiento es el concepto estándar propuesta por la economía utilitarista y de bienestar que manifiesta que el valor público es la suma de las satisfacciones individuales, los cuales son efecto de una política gubernamental o un sistema social bien estructurado (Moore, 2006). La segunda definición parte de lo que declara un gobierno como propósito, el cual es logrado empleando para ello los recursos del Estado y el poder del gobierno. La tercera definición es la se ubica entre las dos mencionadas, que consiste en la satisfacción individual que gozan los ciudadanos y que no pueden ser promovido o logrado por las acciones de un mercado competitivo y que es el gobierno que suple esas necesidades sociales (Moore, 2006).

Para Ortegón (2020) el valor público es el esfuerzo que el gobierno realiza con la intención de generar valor perceptible por la ciudadanía, dicho valor se traduce en beneficios para la población a través de bienes, servicios, regulaciones, prohibiciones y políticas públicas. Así mismo, Zegarra et al. (2021) señala que se trata del esfuerzo que realiza el Estado para modernizar los servicios y el bien

público, innovar en todo aquello que ofrece a la sociedad, observando siempre la modernidad y la innovación para la resolución de los problemas sociales, de tal manera que combine la eficiencia y la eficacia en el servicio que brinda.

Acerca de las dimensiones del valor público, en el planteamiento que realizó Ortegón (2020), manifestó que los componentes que la conforman son tres: los servicios, los resultados y la confianza. En el caso de los servicios, estos van dirigidos como una respuesta que coincide con las necesidades de la ciudadanía, recalcando que estos servicios deben brindarse con la mejor calidad y disposición para encontrar una recepción de satisfacción por parte del ciudadano, para tal efecto, el estado debe conocer las necesidades del ciudadano mediante una indagación de los aspectos que mayor dificultades o carencias le proporciona.

Como segundo componente se tiene los resultados de la gestión pública, el cual se efectúa mediante la acción que realiza una institución del Estado a través de sus funciones, este aspecto también debe ser reforzado por el accionar de los gestores públicos que deben tener una predisposición a servir al ciudadano y no tomarlo como una obligación o tener la sensación de que se está haciendo un favor, ignorando que lo que hace es parte de su función (Ortegón, 2020).

La tercera dimensión se refiere a la confianza que las personas depositan u otorgan a las instituciones públicas por la presentación de obras, bienes y servicios, de tal manera que el ciudadano le da legitimación a este proceso o al conjunto de acciones que la institución realiza con la finalidad de que el usuario encuentre satisfacción y como parte de un proceso democrático pueda participar activamente de las decisiones del gobierno (Chatfield y Reddick, 2018).

Acerca de la variable satisfacción del paciente, al que también se le puede denominar cliente o usuario, se han escrito varias teorías al respecto y la aplicación más extendida de este concepto ha estado relacionado con la satisfacción del cliente relacionados a productos y servicios, la cual prevalece en la teoría del marketing, que tiene sus raíces en los modelos de negocio y en el concepto de consumismo (Afrashtehfar et al., 2020). En esa misma línea, la base teórica de la satisfacción del consumidor es la teoría de la satisfacción del usuario, la cual se basa en las expectativas del mismo, la que predica que a pesar de que el usuario haya tenido una experiencia positiva con la empresa en relación al producto o

servicio entregado, aún puede tener rezagos de insatisfacción si es que el producto o servicio no ha superado sus expectativas (Afrashtehfar et al., 2020).

Por tanto, la satisfacción se califica como una emoción que surge de la evaluación que hace el usuario con respecto a un producto o servicio recibido cuando lo compara con sus expectativas originales. En este modelo lo que se considera es la diferencia entre las expectativas y el desempeño de lo que se recibe, dicho de otra manera, es la diferencia entre lo que se recibe y lo que se espera o la discrepancia entre las expectativas del cliente y el desempeño percibido del producto o servicio. Por tanto, se trata de la existencia de una igualdad o desfase entre la percepción y las expectativas (Fajri, 2020; Wu et al., 2020).

Por otro lado, la satisfacción del paciente es un tema estrechamente ligado a la calidad de atención en los servicios de salud, esta es definida como el grado en que estos servicios alcanzan resultados sanitarios deseados por la población que lo requiere, además está conformada por la experiencia y el conocimiento de quienes están a cargo de la salud de los pacientes (OMS, 2020). Lo mencionado anteriormente integra la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y paliación e implica que la calidad en este servicio puede medirse y pasar por un proceso de mejora continua, teniendo en cuenta siempre las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: pacientes, familias y las comunidades (OMS, 2020).

En tal sentido, la satisfacción del paciente se define como el estado de placer que siente la persona o por el contrario el sentimiento de decepción que se presenta como efecto de comparar el rendimiento percibido acerca de un servicio en comparación con sus expectativas iniciales (Kotler y Armstrong, 2017). Así mismo, Paredes (2020) la satisfacción del usuario es un confrontamiento entre lo que el cliente espera y lo que la organización ofrece, ello se encuentra supeditado a factores relacionados con los valores de la organización capacidades y destrezas y estructura orgánica de la institución de salud, lo que se convierte en condiciones para la satisfacción del cliente.

Para Mezones et al. (2019) se trata de la respuesta cognitiva que el paciente presenta frente a la atención médica que se relaciona a la calidad de atención. Por tanto, la satisfacción es un indicador fiable que brinda la institución de salud, yes

importante para el control y mejora del servicio de una institución pública, partiendo de ello se pueden tomar decisiones y plantear mejores políticas sanitarias. En tal sentido, los servicios de salud están obligados a prestar servicios de calidad y hacer los esfuerzos necesarios para alcanzarlos (Zahlimaret al., 2020).

En esa misma línea, Afrashtehfar et al. (2020) indicaron que la satisfacción del paciente es un tema que se está tratando desde hace más de dos décadas en cuyos estudios han coincidido que ésta tiene en cuenta las necesidades, deseos o expectativas de los pacientes en relación a un servicio de atención médica, así mismo, agrega que la satisfacción del paciente es un indicador multidimensional importante en la evaluación de la calidad del servicio de atención médica.

En ese orden de ideas, la OMS (2020) manifestó que para que haya satisfacción de parte del paciente, debe existir ciertos parámetros de calidad en los servicios de salud, estos deben ser eficaces, seguros, centrados en las personas, oportunos, equitativos, integrados y eficientes. Por otro lado, gestionar entidades hospitalarias no solo significa administrar recursos y lograr metas; por el contrario, resulta necesario garantizar que sus procesos se encuentren integrados, tengan una gestión responsable y además estén sujetos a una permanente búsqueda de debilidades con el fin de alcanzar el valor público.

Actualmente, en América Latina el paciente necesita que la entidad de salud y su funcionamiento estén dirigidas a cumplir sus intereses, prestando especial atención a sus servicios y procesos, tales como: horarios de atenciones prolongados, historia clínica única, diagnóstico y tratamiento (Beltrán y Velasco, 2021). En tal sentido, la importancia de la satisfacción del paciente viene acompañada de la calidad de la prestación de la asistencia sanitaria y esta puede mejorar detectando los problemas que se presentan en el proceso de atención (Asamrew et al., 2020). En ese sentido, es importante escuchar las opiniones de los pacientes para generar políticas y prácticas administrativas más adecuadas, en ese mismo orden, la priorización de los recursos en cuanto a su asignación (Afrashtehfar et al., 2020).

En ese propósito, más allá de la satisfacción o cualquier actitud personal percibida, la calidad del servicio influye poderosamente en la decisión del paciente, lo que tiene como efecto una repetición de la experiencia, basada en un modelo

multifactorial referido a la impresión general del médico, experiencia de los pacientes con los resultados del tratamiento, disposición para recomendar al médico y la de tener la sensación de repetir la experiencia, esta situación solo sucede cuando en el paciente nace una buena relación con las personas que atienden en el centro de salud por haber recibido un servicio que consideran de calidad (Bidmon et al., 2020; Febres y Mercado, 2020).

En lo que respecta a las dimensiones de la satisfacción del paciente, de acuerdo a Kotler (2017) esta cuenta con tres componentes que la caracterizan: rendimiento percibido, expectativas y nivel de satisfacción. Sobre el rendimiento percibido, se afirma que es el resultado que el cliente o usuario evalúa en función a su percepción de lo que recibe como producto o servicio (Kotler, 2017). En relación a las expectativas, este es un concepto dinámico y multifuncional que es influenciado por las características del paciente que incluye sus creencias, experiencias obtenidas con anterioridad y la situación del paciente, previa al tratamiento (Afrashtehfar et al., 2020).

Por otro lado, las expectativas van a ser distintas y van a depender de los segmentos de mercado que varían en función del tipo de servicio, el tipo de cliente y la procedencia del mismo, en realidad se trata de un conjunto de criterios que se deben tomar en cuenta a la hora de presentar un producto o servicio (Wu et al., 2020). Acerca del nivel de satisfacción, esta es una función de la diferencia entre el desempeño percibido del producto o servicio y las expectativas que cuenta el paciente que acude a un centro de salud, bajo esas condiciones, si el rendimiento percibido está por debajo de las expectativas del paciente, entonces se sentirá muy decepcionado (Deriba et al., 2020).

Por otro lado, si el rendimiento coincide con las expectativas del paciente, entonces estará muy satisfecho y si supera las expectativas, entonces el paciente estará complacido (Zawisza et al., 2020). Esta satisfacción está moldeada por las experiencias del paciente en otras instituciones de salud, así como los comentarios de los familiares e información que ha recibido de diferentes medios (Ferreira et al., 2020). De esta manera, el paciente desarrolla lealtad a un centro de salud, entonces se mantienen más leales, son insensibles a la subida de precio y hacen comentarios favorables a la organización (Hidayati & Fatmawati, 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

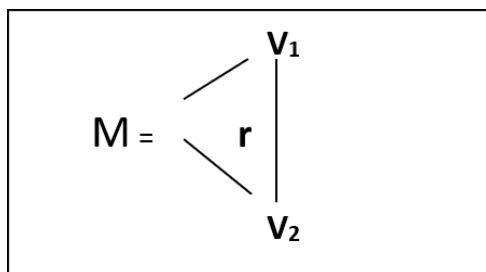
En lo que respecta al tipo de investigación, este fue básica porque se pretendió profundizar lo que se conocía de las variables de investigación y corroborar con los hallazgos encontrados. Sobre el tema, Reyes y Boente (2019) indicaron que son investigaciones que no entran al campo aplicativo, sino que sustentan los hallazgos con la teoría e incrementan la misma con la investigación.

Diseño de investigación

Tuvo un diseño no experimental, porque se esmeró en hacer los registros de los resultados tal como se obtuvieron de los resultados, sin necesidad de hacer ningún tipo de manipulación a los resultados. Para Arias (2020) el diseño de esta investigación no trata de manipular los resultados, sino que propone registrar los mismos resultados tal como se obtuvieron en su naturaleza. Así mismo, será de corte transversal porque el momento que se requiera obtener la información será en uno solo y por una sola vez. Tal como lo manifiesta Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) quienes indicaron que esta investigación también se le denomina transeccional por el momento en el que se decide obtener la información, el cual se hace una sola vez y por un momento establecido.

Figura 1

Diagrama de diseño no experimental



Donde:

M : Representa la muestra de 357 pacientes del hospital.

V1 : Representa la variable valor público : Relación entre variables.

V2 : Representa la variable satisfacción del paciente.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1. Valor público

Definición conceptual: Para Ortegón (2020) el valor público es el esfuerzo que el gobierno realiza con la intención de generar valor perceptible por la ciudadanía, dicho valor se traduce en beneficios para la población a través de bienes, servicios, regulaciones, prohibiciones y políticas públicas.

Definición operacional: Se operacionalizó en tres dimensiones, los cuales fueron los servicios, los resultados y la confianza, los cuales fueron medidos por un conjunto de indicadores, asimismo, las respuestas fueron en función de la escala de Likert.

Definición conceptual: Se define como el estado de placer que siente la persona o por el contrario el sentimiento de decepción que se presenta como efecto de comparar el rendimiento percibido acerca de un servicio en comparación con sus expectativas iniciales (Kotler y Armstrong, 2017).

Definición operacional: Se operacionalizó en función a tres dimensiones: rendimiento percibido (4 ítems), expectativas (2 ítems), y nivel de satisfacción (3 ítems). Los cuales fueron medidos por un conjunto de indicadores, asimismo, las respuestas fueron en función de la escala de Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: Estuvo conformada por la frecuencia de paciente mensuales que asisten al Hospital de Ventanilla, el cual ascendió a 7017 pacientes en promedio mensual. En ese sentido, Ñaupas et al. (2018) determinaron que la población es aquella que representa la totalidad de los sujetos de estudios y que son elegidos bajo criterios de selección determinados por el investigador.

Criterios de inclusión: Fueron todos los pacientes que se atienden en el hospital en mención, de ambos géneros, de todas las edades y todos los pacientes que, aunque no vivan en el distrito donde se encuentra el hospital se atiendan por algún motivo en esta institución y aquellos que voluntariamente deseen participar

de la investigación.

Criterios de exclusión: médicos, personal administrativo, de mantenimiento, de seguridad y cualquier otro que labore en el hospital, menores de edad y aquellos que no estén interesados en participar en la investigación.

Muestra: La muestra fue seleccionada haciendo uso de una fórmula de poblaciones conocidas, la cual fue de 364 participantes. Para Muñoz (2018), es una parte que ha sido extraída de la población por sus características representativas y que una vez obtenido el resultado puede ser proyectada a la totalidad de la población.

Muestreo: en función al tipo de recolección de datos y cálculo de la muestra fue de tipo probabilístico, porque toda la población estuvo en las condiciones de participar en el estudio. Para Muñoz (2018), es aquella en la que el cálculo de la probabilidad es la característica que tienen para obtener la muestra. Para este estudio el muestreo será de 20 pacientes.

Unidad de análisis: Fueron los pacientes del hospital en estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se empleó la encuesta como técnica en este estudio. Esta es coherente con el enfoque cuantitativo del estudio y tiene la característica de obtener información de manera sistemática para procesarla y obtener datos cuantitativos de ella, emplea para ello un formato de preguntas (Baena, 2017).

Instrumentos

En lo que respecta al instrumento fue el cuestionario, por ser acorde al tipo de técnica empleada. Para Cabezas et al. (2018) el cuestionario es un formato que contiene un conjunto de preguntas que han sido seleccionadas de manera razonada para obtener información que podrá ser procesada por métodos estadísticos que contribuirán a obtener información importante para el estudio. Así mismo, se cuenta con la ficha técnica de cada cuestionario que se va a utilizar.

Validez del instrumento

En cuanto a la validación de los instrumentos, estos fueron validados por

sus autores originales y adaptados por la autora de esta investigación, por tanto, fue necesario hacer la validación por juicio de tres expertos con estudios de postgrado, quienes validaron en su contenido y en base a criterios de pertinencia, relevancia y claridad, tal como se detalla a continuación:

Al respecto, se tiene la definición de Ñaupas et al. (2018) quien indicó que este tipo de validación se encarga de determinar cuánto refleja un instrumento el dominio para el cual fue elaborado, es decir, si responde al objetivo para el que fue elaborado.

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad se realizó haciendo uso del Alfa de Cronbach, previamente se realizó una encuesta piloto a 20 usuarios del Hospital de Ventanilla, cuyas respuestas fueron tabuladas en una hoja de Excel y luego se empleó el programa SPSS de la versión 26 para determinar la confiabilidad de cada instrumento, encontrándose que el instrumento de valor público obtuvo un valor de 0.907 y el instrumento de atención al usuario fue de 0.923, lo que demuestran que ambos instrumentos gozan una confiabilidad muy alta, según el coeficiente del estadístico empleado. Anexo 5.

3.5 Procedimientos

Se confeccionó el instrumento para la recolección de la información, se elaboró una carta de presentación proporcionada por la universidad para ser presentada al hospital de Ventanilla – Callao y éste aceptó que se realice el estudio, posteriormente, se identificó a los pacientes a quienes se seleccionó de manera aleatoria y se obtuvo su consentimiento informado mediante una pregunta en el cuestionario, la cual se tomó como su aceptación en la participación en el estudio. Seguidamente, se aplicó la encuesta a los pacientes cuyas respuestas fueron tabuladas en una hoja de Excel.

3.6 Método de análisis de datos

Se empleó el método estadístico para el análisis de los datos, mediante la estadística descriptiva e inferencial. En lo que respecta a la estadística descriptiva, los resultados fueron representados en tablas y/o gráficos de barras con la finalidad de apreciar mejor los resultados y darle una interpretación a los mismos. La

estadística inferencial se empleó para identificar la tendencia de los resultados mediante la prueba de normalidad, con esta se identificó el tipo de estadístico, en este caso fue el Rho de Spearman para hallar la relación entre las variables y probar las hipótesis que conllevó a conclusiones posteriores.

3.7 Aspectos éticos

Acerca de este requisito, se tuvo en cuenta los principios de integridad científica que la Universidad César Vallejo defiende en relación a la investigación científica en su código de ética en investigación. En tal sentido, se tuvo en cuenta el principio de objetividad e imparcialidad para entregar a la institución de salud un reporte de los aspectos que deben tener en cuenta para crear valor en sus servicios públicos y por ende sí realizan las modificaciones o adecuaciones el usuario también disfrutará del beneficio. La responsabilidad fue otro de los principios para darle al participante la seguridad de que la información obtenida no será diseminada con la intención de causarles un perjuicio.

También se tuvo en cuenta el principio de autonomía, con la finalidad de expresarle a los participantes que no será una obligación que participen en la investigación, sino una decisión voluntaria. Así mismo, se tuvo en cuenta el principio de justicia para demostrar el interés, consideración y respeto equitativo a todos los participantes. Por último, se consideró el principio de respeto de la propiedad intelectual para registrar responsablemente las fuentes de dónde fueron extraídas las citas o información que se empleó para el sustento de esta investigación, para ello se empleó las Normas APA 7^a versión.

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

Tabla 1

Niveles de la variable valor público

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	35	10	10
	Regular	179	49	59
	Alto	150	41	100
	Total	364	100	100

Se observa en la tabla 2, que los niveles que corresponde al valor público que percibe el paciente del Hospital de Ventanilla es de 10% en el nivel bajo, 49% en nivel regular y 41% en nivel alto. Lo que significa que el paciente percibe que el servicio del hospital está dentro de lo que considera aceptable y los resultados de este servicio corresponden a lo que considera que es un servicio aceptable, lo cual genera confianza en ellos, aspecto importante para que el paciente regrese al establecimiento a recibir lo que considera que es un servicio que genera valor y contribuye a la satisfacción de sus necesidades de salud.

Tabla 2*Niveles de las dimensiones del valor público*

		Recuento	% de N columnas
Servicios (Agrupada)	Bajo	52	14%
	Regular	185	51%
	Alto	127	35%
Resultados (Agrupada)	Bajo	45	12%
	Regular	184	51%
	Alto	135	37%
Confianza (Agrupada)	Bajo	26	7%
	Regular	133	37%
	Alto	205	56%

En la tabla 3, se puede apreciar los niveles de las dimensiones de la variable valor público, en la que los pacientes del hospital en estudio perciben que en cuanto al servicio, el 14% considera que es de nivel bajo, 51% de nivel regular y 35% de nivel alto, lo que se puede interpretar que el servicio del hospital en mención está solucionando problemas concretos con los recursos que cuenta pero de manera regular, es decir se encuentra en un nivel que se considera aceptable, pero que puede mejorar.

En la dimensión resultados, el 12% percibe que es de nivel bajo, 51% de nivel regular y 37% de nivel alto. Lo que se puede interpretar como los resultados de los servicios que recibe el paciente están siendo efectivos en gran parte si es que se habla de su mejoría en la salud. En cuanto a la dimensión confianza, el 7% de los pacientes considera que es de nivel bajo, 37% de nivel regular y 56% de nivel alto. Sobre este resultado se puede afirmar que los pacientes son tomados en cuenta por la institución cuando ésta realiza el diseño de las estrategias para satisfacer las necesidades de los servicios de salud de la ciudadanía.

Tabla 3*Niveles de la variable satisfacción del paciente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	211	58	58	58
Válido	153	42	42	100
Total	364	100	100	

Acerca de los niveles de la variable satisfacción del paciente, estos perciben que en el 58% están poco satisfechos y 42% se encuentra satisfecho. Este es un sentir que se considera como normal entre los pacientes de un hospital público, pues la percepción que tienen los pacientes por lo general es subjetivo, aunque el hospital no cuente con todos los servicios y haya deficiencia de medicinas, pero sí el paciente recibe un trato que considera agradable y es atendido (a) por un médico que le hace un buen diagnóstico y coincide con las dolencias que padece y le hace una buena receta y alcanza a la mejoría de su salud, entonces se considera como satisfecho. Cuando uno de los aspectos mencionados no cubre esas expectativas que mueven al paciente; entonces, va a considerarse poco satisfecho, pero de todas maneras van a seguir yendo, porque es una necesidad básica que deben satisfacer.

Tabla 4*Niveles de las dimensiones de la satisfacción del paciente*

		Recuento	% de N columnas
Rendimiento percibido	Nada satisfecho	8	2%
	Poco satisfecho	226	62%
	Satisfecho	130	36%
Expectativas	Nada satisfecho	31	8%
	Poco satisfecho	152	42%
	Satisfecho	181	50%
Niveles de satisfacción	Nada satisfecho	8	2%
	Poco satisfecho	200	55%
	Satisfecho	156	43%

En lo que respecta a las dimensiones de la satisfacción del paciente, en cuanto a la dimensión rendimiento percibido el 2% percibe que está nada satisfecho, 62% está poco satisfecho y el 36% está satisfecho, de acuerdo a estos valores el paciente mayormente considera que el servicio tiene un rendimiento que se encuentra dentro de lo que considera que es normal o lo que esperaba, tratándose de un servicio público.

En la dimensión expectativas, 8% indicó que se encuentra nada satisfecho, 42% poco satisfecho y 50% se encuentra satisfecho, tal como se manifestaba líneas arriba, el paciente contaba con expectativas bajas acerca del servicio, pues se tiene una percepción particular del servicio en las instituciones públicas y no se espera que este servicio sea excelente, por eso mayormente sus expectativas coinciden con lo que recibió. En cuanto a los niveles de satisfacción, el 2% se encuentra nada satisfecho, 55% poco satisfecho y 43% está satisfecho. En tal sentido, existe un mayor porcentaje que se encuentra poco satisfecho porque considera que pueden recibir más, pero aceptan por necesidad lo que reciben como servicio público.

Estadística inferencial

Tabla 5

Correlación entre valor público y satisfacción del paciente

		Valor público	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Valor público	1,000	,349
			,000
	N	364	364
Spearman	Satisfacción del paciente	,349	1,000
		,000	.
	N	364	364

La correlación entre el valor público y la satisfacción del paciente indicaron que el coeficiente de correlación es 0.349, lo que indica que es una correlación positiva media. Y la significancia bilateral fue de 0.000, este valor es inferior al Alfa de 0.05. De acuerdo a estos resultados, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada por el investigador y se concluye que existe relación entre creación del valor público y satisfacción del paciente del Hospital de Ventanilla, Callao 2022. Es decir, la creación de valor público a través del servicio que brinda el hospital en mención, conlleva a que el paciente sienta satisfacción de atenderse en dicho nosocomio. Sin embargo, como es una relación positiva y directa, sí no hay generación de valor público, tampoco hay satisfacción del paciente.

Tabla 6*Correlación entre servicios y satisfacción del paciente*

		Servicio	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,401
		N	,000
			364
Satisfacción del paciente	Servicio	Coeficiente de correlación	,401
		Sig. (bilateral)	,000
		N	,000
			364

En lo que respecta a la correlación entre la dimensión servicios y satisfacción del paciente, el valor del coeficiente de correlación fue de 0.401 lo que indicó que existe una correlación positiva media. Por otro lado, la significancia bilateral fue de 0.000, tal como se observa en este caso también está por debajo del Alfa de 0.05. En tal sentido, se debe aceptar la hipótesis del investigador, por el contrario, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre los servicios y satisfacción del paciente del Hospital de Ventanilla, Callao 2022. Por tanto, se interpreta que cuando los servicios brindados por el hospital llegan a un nivel que se considera aceptable o de calidad, como respuesta de ello, los pacientes percibirán que están satisfechos. Por el contrario, sí el servicio es deficiente, entonces la respuesta de los pacientes será de insatisfacción.

Tabla 7*Correlación entre resultados y satisfacción del paciente*

		Resultados	Satisfacción del paciente
Rho de	Resultados	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	364
Spearman	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,223
		Sig. (bilateral)	,000
		N	364

De acuerdo a la correlación reportada entre la dimensión resultados y satisfacción del paciente, el valor del coeficiente de correlación fue de 0.223 lo que indica que existe una correlación positiva débil y la significancia bilateral fue de 0.000, tal como se observa en este caso también está por debajo del Alfa de 0.05. En tal sentido, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis del investigador y se concluyó que existe relación entre resultados y satisfacción del paciente del Hospital de Ventanilla, Callao 2022. Esto sucede en tanto los resultados brindados por los servicios del hospital en cuanto a diagnósticos, pruebas, mejorías en la salud del paciente son positivos, entonces el paciente percibe que estos resultados causan satisfacción en él su familia.

Tabla 8*Correlación entre confianza y satisfacción del paciente*

		Confianza	Satisfacción del paciente
Rho de	Confianza		
	Coefficiente de correlación	1,000	,209*
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	364	364
Spearman	Satisfacción del paciente		
	Coefficiente de correlación	,209*	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	364	364

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

Acerca de la correlación entre la dimensión confianza y satisfacción del paciente, el valor del coeficiente de correlación fue de 0.209 lo que indica que existe una correlación positiva débil y la significancia bilateral fue de 0.000, En este caso, el valor está por debajo del Alfa de 0.000. De acuerdo a lo manifestado, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis del investigador y se concluyó que existe relación entre confianza y satisfacción del paciente del Hospital de Ventanilla, Callao 2022. Es decir, que la confianza que genera la atención del hospital, demostrado en la experiencia de los médicos y los equipos que cuenta el hospital, va a ocasionar en el paciente un sentimiento de satisfacción. Por el contrario, si lo mencionado no se cumple, entonces el paciente estará insatisfecho.

V. DISCUSIÓN

En referencia a la hipótesis general, de acuerdo a los hallazgos reportados se encontró de acuerdo a los resultados inferenciales que la correlación es positiva media y el p-valor fue menor al error estándar. Por tanto, se infiere que el valor público se relaciona con la satisfacción del paciente y cuando esta última puede ser alta, necesariamente está agregando valor público a los usuarios. Este resultado es diferente al mostrado por Carrasco (2022) quien realizó un estudio sobre valor público en relación a la calidad del servicio donde concluyó que la unidad ejecutora donde se realizó la investigación no genera valor público para los usuarios y en este caso la calidad del servicio no satisface las expectativas. En tal sentido, como institución pública no está cumpliendo con su misión de generar valor público para los usuarios, por tanto, debe analizar sus procesos y determinar dónde está fallando para replantear su estrategia y cumplir con su misión.

Al respecto, en el planteamiento teórico que hace Ortegón (2020) indicó que el valor público es el esfuerzo que un gobierno realiza con la intención de generar valor perceptible en el ciudadano y a ello apunta cualquier esfuerzo que hace el gobierno a través de sus instituciones públicas y cuando esto no sucede, entonces dichos esfuerzos no están enfocados en crear valor público, ya sea por un diseño deficiente o no se ha tenido en cuenta la demanda de la ciudadanía y solo se ha hecho en función a un mero cumplimiento y no en función a la satisfacción de una necesidad. Es por ello, que cuando se realiza un servicio público, quienes están encargados de cumplir la política pública deben hacerlo con conocimiento de causa, es decir, saber qué es lo que van a satisfacer y cómo van a crear valor a la sociedad.

Sin embargo, en los resultados propuestos por Ventura (2021) quien en su investigación trató de determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la creación de valor, encontrando que existe relación entre ambas variables, porque los usuarios encontraron satisfacción en el centro de salud de Lima donde se atendían, por tanto, perciben que están recibiendo un alto valor público de los servicios que solicitan. En tal sentido, es importante que para tener una visión más precisa acerca de esa percepción del valor público, éste sea cuantificado para determinar si realmente está agregando valor el servicio que ofrecen estas unidades de salud pública.

El mismo resultado fue reportado en el estudio de Bautista (2021) quien se propuso encontrar la relación entre calidad de servicio en relación con el valor público en un centro de salud en Lima. Encontrando que estas variables mencionadas se relacionan directamente. En tal sentido, en este caso la calidad de servicio que proporciona este centro de salud hace que el paciente sienta que está siendo bien atendido y por tanto, percibe dadas esas condiciones que el valor público es alto, es decir la organización de salud está generando valor con las acciones que tienen hacia los pacientes.

En lo que respecta a la hipótesis específica uno, los resultados inferenciales mostraron que el coeficiente correlación tuvo un valor positivo, demostrando con ello que la correlación fue positiva media. Asimismo, la significancia bilateral fue de 0.000 con este valor se aceptó la hipótesis del investigador para afirmar que existe relación entre el servicio percibido por el usuario externo y la satisfacción del paciente. Asimismo, en los resultados descriptivos se muestra que el servicio que recibe el paciente tiene un nivel regular de 51% lo que puede significar que el paciente se siente bien con el servicio que recibe o que debe recibir.

Por otro lado, en los resultados descriptivos mostrados sobre la satisfacción del paciente, se aprecia que el 58% de los pacientes se enciende poco satisfecho con el servicio, es aquí donde se puede analizar y dar respuesta a los resultados inferenciales, sobre la coherencia entre el valor percibido y la satisfacción del paciente. Por lo que se puede interpretar que la satisfacción del paciente actualmente no está alcanzando los niveles de satisfacción que el paciente espera. Sin embargo, es un anhelo que éste sea óptimo y cuando este lo sea sí va a percibir que el servicio brindado por el hospital de Ventanilla agrega valor y satisface sus expectativas.

Estos resultados son coherentes con los que presentó Veliz (2020) sobre calidad de servicio y valor público en un gobierno local en Perú, donde encontró que existe relación entre ambas variables, lo que confirma lo manifestado líneas arriba que para que el usuario externo perciba que los servicios del Estado están generando valor público, estos deben presentar procedimientos de calidad que ahorren tiempo, recursos, sean más rápidos y estén enfocados en satisfacer las expectativas de los usuarios, de lo contrario solo es un mero cumplimiento de sus

funciones.

En tal sentido, la satisfacción del usuario va a ser el resultado de una serie de acciones y es la suma de todo aquello que va a contribuir con su bienestar. Tal como se manifiesta en el estudio de Urquiaga (2020) quien elaboró un estudio en un hospital de Essalud en Chimbote donde se ha identificado que el abastecimiento de bienes y servicios contribuye a la calidad del servicio de los usuarios, porque estos últimos contarán con los equipos necesarios para su atención y sobre todo con las medicinas para aliviar sus males. Por tanto, todo esfuerzo que se haga en la cadena de valor del servicio va a contribuir con la satisfacción del público en general y con la mejora de la percepción en el valor público.

Sin embargo, no ocurre lo mismo en todos los centros de salud, hospital o institución pública, porque va a depender de las condiciones con las que se da el servicio. Tal como ocurrió en Ecuador, en el estudio reportado por Paredes y Santos (2022) quienes trataron de relacionar la calidad del servicio con la satisfacción de los asegurados de un hospital en Ecuador. En cuyos resultados registró que los pacientes estaban insatisfechos con la calidad del servicio de ese hospital público, encontrándose una fuerte relación entre las variables. Evidenciándose con ello que la satisfacción del paciente no se puede desligar de un servicio que está a la altura de los estándares de calidad, porque el paciente considera que debe tener ese tipo de servicio.

Para Fajri (2020) la satisfacción del cliente es una emoción que surge de la evaluación que hace el usuario con respecto al servicio que recibe, el cual compara con sus expectativas originales. En tal sentido, el cliente hace una diferencia entre las expectativas que tiene acerca del servicio con el desempeño que tiene éste. De esta diferencia concluye y percibe su satisfacción o no (Wu et al., 2020). Por otro lado, la satisfacción del paciente está directamente relaciona con la calidad de atención en los servicios de salud. En este caso, el paciente evalúa en función a los resultados sanitarios que tiene en su salud o en el de sus familiares. Además, se conforma de la experiencia y el conocimiento que tienen aquellos profesionales de la salud que atienden al paciente.

En tal sentido, sí el diagnóstico es acertado y las medicinas alivian su molestia, entonces el paciente califica de buen servicio y en su mente se dibuja la

satisfacción que percibe (OMS, 2020). Es por ello que los servicios que se brindan en los centros de salud y hospitales, deben ser integrales y no solo una mera y fría atención por cumplimiento. Este servicio debe abordar la promoción, la prevención, tratamiento y rehabilitación del paciente y estos servicios deben estar sometidos a la mejora continua (OMS, 2020).

En lo que respecta a la hipótesis específica dos sobre la relación entre resultados y satisfacción del paciente del hospital de Ventanilla, Callao. Se recogió como valores descriptivos que el 51% de los pacientes perciben que los resultados de la variable valor público es de nivel regular y 37% de nivel alto, lo que significa que hay un alto grado de complacencia con lo que los pacientes reciben como servicio del Hospital de Ventanilla. Esto se puede corroborar si se compara con el 42% de nivel de satisfacción del paciente. Asimismo, en los resultados inferenciales se registró que el coeficiente de correlación fue positivo débil y la significancia fue inferior al alfa de 0.05. Por lo que se infirió que existe relación entre la dimensión resultados de la variable valor público con la variable satisfacción del paciente. Lo que significa que los resultados que el paciente percibe del valor público es el efecto de que se sientan satisfechos por la atención al paciente.

Al respecto, se cita la investigación de Morales y García (2019) quien realizó un estudio en Colombia para identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios prestados por instituciones de salud del sector público en Bogotá. Donde concluyó que para que el paciente perciba que está recibiendo el resultado del valor público, es importante que se fortalezcan los puntos de contacto entre el servidor público y el usuario, en aspectos como expresar interés en la atención y satisfacción de necesidades, voluntad de ayudar, estandarizar procesos y mejorar los puntos de atención como comodidad, privacidad, iluminación, limpieza y organización.

Los cuales son puntos descuidados en muchas instituciones del Estado, olvidándose que estos resultados deben efectuarse mediante la acción del gobierno en su propósito de brindar un buen servicio, satisfaciendo la demanda de la población, para ello se requiere el compromiso del servidor público y que este cambie su percepción acerca de su función, dejando el paradigma de que lo que proporciona al usuario es como un favor o una obligación que debe hacer,

ignorando que las acciones que realiza son parte de su función y que su misión es servir al ciudadano y no servirse de él (Ortegón, 2020).

Para tal efecto, el servidor público en su labor de servicio debe desarrollar competencias con la finalidad de alcanzar bienestar en el usuario, donde debe conocer en primer lugar la labor que hace y determinar cómo puede crear valor. Tal como se manifestó en la investigación de Gómez (2018) realizada en una institución del Estado en Colombia a través de las plataformas en línea. Donde el autor concluyó que los servidores públicos pueden agregar valor a las transacciones que efectúan con los usuarios en cada servicio que brindan, para ello es importante que desarrollen competencias digitales, de tal manera que su labor sea más especializada y aporte valor y sostenibilidad a la comunidad.

Por su puesto, tal como se había mencionado líneas arriba, el servidor debe conocer su labor y especializarse en ella tratando de ver cómo hace un servicio más rápido, más fácil, menos incómodo para el usuario. A esto se le llama conocer el servicio e identificar las necesidades de los pacientes. Al respecto, Afrashtehfar et al. (2020) reportan que la satisfacción del paciente es un tema tratado desde hace décadas, porque al parecer es uno de los sectores más golpeados por las largas esperas que el paciente debe hacer mientras consigue una cita y mientras obtiene atención. En ese sentido, los estudios han coincidido que la satisfacción del paciente debe considerar las necesidades, deseos o expectativas de éste en relación a un servicio médico, de lo contrario no se podría medir y por tanto, tampoco se podría crear valor para este servicio.

En relación a la hipótesis específica tres de relacionar la confianza que proporciona el valor público con la satisfacción del paciente, se puede apreciar en los resultados descriptivos que el 56% de los pacientes indicaron que el servicio que se brinda en el hospital de Ventanilla – Callao les genera alta confianza, esto se respalda en la confianza que el médico y el personal de salud le transmite a través de su atención, información, la participación en campañas de salud que hace el hospital, situaciones que hacen que el paciente se sienta valorado.

Del mismo modo, en los resultados inferenciales se mostró que el coeficiente de correlación fue positivo débil y la significancia bilateral reportó valores por debajo del Alfa de 0.05; situación que impulsó a aceptar la hipótesis del investigador y

determinar que existe relación entre la confianza que brinda el valor público con la satisfacción del paciente. Este resultado encuentra su explicación en que la confianza que desarrollan los pacientes en el valor público, es un efecto de la satisfacción del paciente. En otras palabras, la confianza del valor público es determinante para que el paciente experimente satisfacción en el servicio.

Este resultado es explicado en la investigación de Henao (2019) quien realizó en Colombia una investigación para proponer un modelo que explique cómo influyen las expectativas, la calidad de servicio y el valor percibido en la satisfacción de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. En ese propósito concluyó que la pertinencia en la explicación de la calidad de servicio en una organización, recae en que la satisfacción del usuario y está determinada por el constructo de calidad de servicio que corresponde a diferentes factores como la infraestructura, la rapidez en la atención, la empatía, la seguridad y conocimiento del servidor sobre el servicio, lo que va moldear la percepción del valor percibido del usuario.

De lo mencionado, en su conjunto es lo que se refiere a la confianza que genera el valor público y que es aquella que las personas depositan en las instituciones públicas en función al trabajo que estas desarrollan y que se reflejan en resultados tangibles como obras, bienes y servicios, lo que hace que el ciudadano le proporcione legitimidad a este proceso o al conjunto de acciones que el gobierno emprende con la finalidad de que el usuario encuentre satisfacción, como parte de un proceso democrático donde el ciudadano participe activamente de las decisiones del gobierno (Chatfield & Reddick, 2018).

En ese sentido, el paciente latino espera que las entidades de salud y su funcionamiento estén enfocados en cumplir sus intereses, lo que debe reflejarse en horarios de atención prolongados, historias clínicas al día, diagnósticos y tratamientos asertivos (Beltrán y Velasco, 2021). En ese propósito, tal como lo manifiesta Afrashtehfar et al. (2020), es importante que se escuche las opiniones de los pacientes para generar políticas y prácticas administrativas más adecuadas.

VI. CONCLUSIONES

1. La generación de valor por parte del hospital a través de sus servicios representados por la atención médica, diagnósticos acertados, pacientes mejorados e infraestructura adecuada, va a generar en el paciente un buen nivel de satisfacción. En ese sentido, existe relación entre creación del valor público y satisfacción del paciente del Hospital de Ventanilla, Callao 2022.
2. Siendo una relación directa y positiva; los servicios relacionados a la atención del paciente en el hospital son calificados como aceptables o de calidad, estos reflejan satisfacción por el paciente. En tal sentido, se determina que existe relación entre los servicios y satisfacción del paciente del Hospital de Ventanilla, Callao 2022.
3. Los resultados obtenidos de la atención al paciente como diagnósticos, prescripción de medicinas, infraestructura adecuada, equipos médicos y mejoría del paciente son percibidos por el paciente con un sentimiento de satisfacción. En tal sentido, se determina que existe relación entre resultados y satisfacción del paciente del Hospital de Ventanilla, Callao 2022.
4. La confianza que nace de un servicio integral hacia el paciente se va a reflejar en un sentimiento de satisfacción del mismo. Por tanto, se determina que existe relación entre confianza y satisfacción del paciente del Hospital de Ventanilla, Callao 2022.

VII. RECOMENDACIONES

1. La dirección del hospital de Ventanilla-Callao hacer un diagnóstico de las necesidades, deseos y expectativas de los pacientes en relación al servicio que brinda esta institución, partiendo de ello, debe alinear sus servicios para satisfacer las demandas del paciente y crear valor público.
2. La dirección del hospital de Ventanilla-Callao identificar cada uno de los servicios y los procesos que se realizan en ellos, para determinar los cuellos de botella que impiden que el servicio no se realice con rapidez y determinar las falencias para tomar las medidas adecuadas en post de brindar un servicio más rápido y acorde con las demandas de la población del distrito de Ventanilla.
3. La dirección del hospital de Ventanilla-Callao implementar un sistema que pueda cuantificar los resultados proporcionados por el valor público y cómo estos son percibidos por los pacientes, de tal manera, que si estos no son congruentes con las necesidades y expectativas, entonces se deben replantear para alinearse a las necesidades insatisfechas.
4. La dirección del hospital de Ventanilla-Callao proporcionar evidencias de avances y de esfuerzos que se están realizando para satisfacer las demandas del servicio, los cuales deben ser percibidos por el paciente, para que éste realice la evaluación personal y emita un juicio que respalde dicho esfuerzo o que agregue aportes como parte de un proceso democrático, cuyos resultados él mismo debe percibir.

REFERENCIAS

- Afrashtehfar, K., Mansour, A., Ross, B. et al. (2020). Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. *Hindawi International Journal of Dentistry*, 1-10. <https://www.hindawi.com/journals/ijd/2020/6621848/>
- Álvarez, L. (2020). *Gestión de la calidad en la consulta externa y su relación con la satisfacción del usuario externo en el Hospital General Guasmo Sur* [Tesis de posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Archivo digital. <http://201.159.223.180/handle/3317/15018>
- Andrea, M. (2022, enero 12). *Los mejores hospitales y clínicas de América Latina – Ranking 2021*. <https://consultorsalud.com/mejores-hospitales-ranking-2021>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de Tesis Guía para la elaboración*. Concytec. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Asamrew, N., Endris, A., & Tadesse, M. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health*, 1-12. <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. 3ª Ed. Grupo Editorial Patria. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales de consulta/Drogas d e Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_d_e_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bautista, S. (2021). *Calidad del servicio y el valor público en el Centro de Salud Micaela Bastidas de Ate, 2020* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88909>
- Beltrán, M. y Velasco, E. (2021). Calidad del cuidado enfermero en personas con discapacidad en el contexto de América Latina. *Revista Enfermería Investiga*, 6 (5), 58–65. <https://doi.org/10.31243/ei.uta.v6i5.1011.2021>
- Bidmon, S., Elshiewy, O., Terlutter, R., & Boztug, Y. (2020). What Patients Value in Physicians: Analyzing Drivers of Patient Satisfaction Using Physician-Rating Website Data. *J Med Internet Res* 2020;22(2):e13830. <https://doi.org/10.2196/13830>

- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Carrasco, J. (2022). *Valor público y calidad de servicio en la unidad ejecutora de un órgano de la administración de justicia Lima, 2021* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77873>
- Chatfield, T., & Reddick, C. (2018). Customer agility and responsiveness through big data analytics for public value creation: A case study of Houston 311 on-demand services. *Government Information Quarterly*, 35(2), 336–347.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.11.002>
- Conejero, E. (2014). Valor público, una aproximación conceptual. *Revista 3c Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 3 (1).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4817944>
- Deriba BS, Geleta TA, Beyane RS, Mohammed A, Tesema M, Jemal K. Patient (2020). Satisfaction and Associated Factors During COVID-19 Pandemic in North Shoa Health Care Facilities. *Patient Prefer Adherence*, 13 (14).1923-1934. <https://doi.org/10.2147/PPA.S276254>
- Febres, R. & Mercado, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Peru. *Rev la Fac Med Humana*, 20(3), 397-403.
<https://pdfs.semanticscholar.org/75e4/36dca9d2a89a8ccd349eae3a2d71a28c83b7.pdf>
- Fernández, J. (2018). Valor público, gobernanza y Tercera Vía. *Convergencia Revista de Ciencias Sociales*, 78, 175-193.
<https://doi.org/10.29101/crcs.v25i78.10373>
- Gómez, S. (2018). *Co- creación de valor, engagement, satisfacción y lealtad en servicios estatales* [Tesis de posgrado, Universidad de Antioquía] Archivo digital. <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/10772>

- Henao, L. (2019). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Revista Contaduría y Administración*, 65 (3). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422020000300010&script=sci_arttext
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México. Editorial Mc Graw Hill Education
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. y Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36 (4). <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Hidayati, N., & Fatmawati, E. (2021). The Relationship of Paramedic Attitude With The Level of Patient Satisfaction in Cendrawasih Dobo Hospital in 2020. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), 2638–2644. <https://doi.org/10.31004/jptam.v5i2.1267>
- Instituto Andaluz de Administración Pública (2020). Valor Público, planificación para conectar las políticas públicas y las personas. *Revista EPP*, 25, 1-10. https://www.juntadeandalucia.es/institutodeadministracionpublica/publico/anexos/evaluacion/valorPublico25_202011.pdf
- Fajri, Ch. (2020). The measurement of customer satisfaction towards the service quality at xyz wholesale by using fuzzy service quality method. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 909. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/909/1/012053>
- Ferreira, P., Raposo, V., Tavares, A. (2020). Primary health care patient satisfaction: Explanatory factors and geographic characteristics, *International Journal for Quality in Health Care*, 32 (2), 93–98, <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzz134>
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2017). *Fundamentos de Marketing*. Editorial Pearson.
- Mezones-Holguin, E; Amaya, E; Bellido-Boza; L, Mougnot, B; Murillo, JP; Villegas-Ortega, J; Del-Carmen, J. (2019). Cobertura de aseguramiento en salud: el caso peruano desde la Ley de Aseguramiento Universal. *Rev Peru Med Exp*

<https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/3998>

Moore, M. (1998). *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público*. Editorial Paidós.

Moore, M. (2006). Creando valor público a través de asociaciones público-privadas. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 34, 1-22.
<https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533666001.pdf>

Morales, L. y García, J. (2019). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. *Revista Salud Pública*, 21 (1).
<https://www.scielo.org/article/rsap/2019.v21n1/128-134/>

Muñoz, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Editorial Oxford.
<https://docer.com.ar/doc/xccvc85>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. 5ª. Ed. Bogotá: Ediciones de la U. https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia_%C3%91aupas_5aEd.pdf

Organización Mundial de la Salud (2020, agosto 11). *Servicios sanitarios de calidad*.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Paredes, P. y Santos, E. (2022). Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social. *Revista Angolana de Ciencias*, 4 (1).
<https://www.ajol.info/index.php/rac/article/view/228235/215487>

Reyes, N. y Boente, A. (2019). *Metodología de la investigación: Compilación total*. Unisoft-AleBc Business.
https://www.academia.edu/40436132/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_2019

San-José, L., Retolaza, J. y Bernal, R. (2019). Índice de valor social añadido: una propuesta para analizar la eficiencia hospitalaria. *Revista Gaceta Sanitaria*, 35 (1), 21-27.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0213-91112021000100021

- Urquiaga, L. (2020). *Relación entre la gestión del abastecimiento de bienes y servicios y la calidad de la atención al usuario en el Hospital III Chimbote de EsSalud; 2020* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62956>
- Veliz, I. (2020). *Gestión de la calidad y valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42697>
- Ventura, E. (2021). *Satisfacción del usuario externo y la creación del valor público en el centro de salud Ex Fundo Naranjal, San Martín de Porres, 2021* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71193>
- Wu, J., Liu, Y., Zhi-Ping, A., & Zhang, J. (2020). Exploring asymmetric effects of attribute performance on customer satisfaction in the hotel industry. *Tourism Management*, 77. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.104006>
- Zahlimar; Zuriati, Z., & Chiew, L. (2020). Relationship quality of health services with satisfaction of patients in H. Hanafie Muara Bungo Hospital in 2019. *Journal Enfermería Clínica*, 30 (5), 168-170. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.11.047>
- Zawisza, K., Galas, A., Tobiasz, S. (2020). Factors associated with patient satisfaction with health care among Polish older people: results from the polish part of the COURAGE in Europe. *Public Health*, 179, 169-177. <https://doi.org/10.1016/j.puhe.2019.10.012>
- Zegarra, W., Olano, D., Lluncor, M. y Cacho, A. (2021). El valor público, característica fundamental en la nueva gestión pública. *Revista Pakamuros*, 9 (1), 21-30. <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/160/192>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Editorial Díaz de Santos. https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTI%C3%93N_DE_SERVICIOS

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Creación de valor público en la satisfacción del paciente del Hospital de Ventanilla, Callao 2022						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Qué relación existe entre creación del valor público y satisfacción del paciente del Hospital de Ventanilla, Callao 2022?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Establecer la relación que existe entre creación del valor público y satisfacción del paciente del Hospital de Ventanilla, Callao 2022.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación entre creación del valor público y satisfacción del paciente del Hospital de Ventanilla, Callao 2022</p>	Variable independiente: Valor público			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
			Los servicios	<p>Respuesta de calidad.</p> <p>Problemas concretos.</p>	1-6	<p>Ordinal</p> <p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p>
Los resultados	<p>Resultados en personas.</p> <p>Resultados en instituciones</p>	7-12	<p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>			

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS				
¿Qué relación existe entre los servicios y satisfacción del paciente del Hospital de Ventanilla, Callao 2022?	Determinar la relación entre los servicios y satisfacción del paciente del Hospital de Ventanilla, Callao 2022	Existe relación entre los servicios y satisfacción del paciente del Hospital de Ventanilla, Callao 2022	La confianza	Ciudadanía. Democracia. Participación. Capital social.	13-22	
¿Qué relación existe entre resultados y satisfacción del paciente del Hospital de Ventanilla, Callao 2022?	Determinar la relación entre resultados y satisfacción del paciente del Hospital de Ventanilla, Callao 2022	Existe relación entre resultados y satisfacción del paciente del Hospital de Ventanilla, Callao 2022	Variable dependiente: Satisfacción del paciente			
¿Qué relación existe entre confianza y satisfacción del paciente del Hospital de Ventanilla, Callao 2022?	Determinar la relación entre confianza y satisfacción del paciente del Hospital de Ventanilla, Callao 2022	Existe relación entre confianza y satisfacción del paciente del Hospital de Ventanilla, Callao 2022	Rendimiento percibido	Identificación con el paciente, desempeño del personal de salud, trabajo	1-4	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3)

				coordinado y transferencia médica.		Casi siempre (4) Siempre (5)
			Expectativas	Seguridad del paciente y preferencia por el hospital.	5-6	
			Nivel de satisfacción	Satisfacción en la obtención de su próxima cita, charlas de salud y referenciar los servicios del hospital.	7-9	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR			

<p>TIPO: Básica</p> <p>DISEÑO: No experimental- transversal</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo y enfoque cuantitativo.</p>	<p>Población: 7017 usuarios mensuales.</p> <p>Muestra: 364 usuarios</p> <p>Muestreo: Probabilístico</p>	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario para valor público y satisfacción del paciente.</p>	<p>Descriptiva: Tablas y gráficos de frecuencia.</p> <p>Análisis Inferencial: Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov Pearson (Si la distribución es normal) Rho de Spearman (si la distribución no es normal)</p>
--	--	---	---

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Valor Publico	Según Ortegón (2020), "es toda forma de valor creado por el sector público a través de la prestación de servicios, la provisión de bienes y las intervenciones que conllevan leyes, regulaciones, prohibiciones y procedimientos que afectan la acción y el bienestar de los ciudadanos" (p. 184).	El valor público, se sostiene operacionalmente en tres dimensiones: Servicios (6 ítems), Resultados (6 ítems) y confianza (6 ítems). Esta variable se mide con la técnica de la encuesta y el cuestionario tiene respuestas de cinco opciones de tipo Likert.	Servicios	Respuesta de calidad.	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Problemas concretos.	
			Resultados	En personas.	
				En instituciones.	
			Confianza	Ciudadanía.	
				Democracia.	
				Participación.	
				Capital social.	
			Satisfacción del paciente	Se define la satisfacción del cliente como "la sensación de placer o decepción de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto frente a sus expectativas" (Kotler y Armstrong, 2017, p.14).	
Desempeño del personal.					
Trabajo coordinado.					
Transferencia médica.					
Expectativas	Seguridad del paciente.				
	Preferencia por el hospital.				
Nivel de satisfacción	Satisfacción en la obtención de su próxima cita.				
	Charlas de salud.				
	Referenciar los servicios del hospital				

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Estimado (a) Usuario (a), mediante el presente cuestionario se desea obtener información respecto a la **Creación de valor público en la satisfacción del paciente del Hospital de Ventanilla, Callao 2022**, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Las respuestas son confidenciales y se mantendrá en reserva su identidad. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso, tomando en cuenta la escala valorativa.

ESCALA VALORATIVA: Likert

CODIGO	CATEGORIA	VALOR
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE VALOR PUBLICO

N°	Ítems	Escala de Likert				
V1: Valor público						
D1: Servicios						
1	El personal de salud del Hospital es cordial en la atención.	1	2	3	4	5
2	El hospital cuenta con todos los servicios para su atención.	1	2	3	4	5
3	Ha recibido los medicamentos sin restricción alguna.	1	2	3	4	5
4	Encuentra cita para su atención con el especialista que desea.	1	2	3	4	5

5	El servicio de salud es insuficiente.	1	2	3	4	5
6	La infraestructura del hospital es deficiente.	1	2	3	4	5
D2: Resultados		Escala de Likert				
7	La atención en el hospital ha mejorado en los dos últimos años.	1	2	3	4	5
8	Prefiero ir al Hospital de Ventanilla antes que ir al médico particular.	1	2	3	4	5
9	El tratamiento que ha recibido ha sido efectivo.	1	2	3	4	5
10	El Hospital de Ventanilla realiza campañas de salud frecuentemente.	1	2	3	4	5
11	El Hospital de Ventanilla ha comprado nuevos equipos médicos.	1	2	3	4	5
12	El Hospital de Salud ha ampliado sus horarios de atención médica.	1	2	3	4	5
D3: Confianza		Escala de Likert				
13	Los médicos le transmiten confianza.	1	2	3	4	5
14	El personal de atención del Hospital le generan confianza.	1	2	3	4	5
15	La información que brinda el Hospital de Ventanilla es confiable	1	2	3	4	5

16	Ha podido evidenciar información actual en la plataforma virtual del Hospital de Ventanilla.	1	2	3	4	5
17	Cuando tiene un reclamo acerca del servicio, el personal del Hospital toma medidas correctivas de inmediato.	1	2	3	4	5
18	Se siente valorado por el personal de salud del Hospital.	1	2	3	4	5
19	Ejerce su derecho a los servicios públicos que brinda el sistema de salud.	1	2	3	4	5
20	Participa en las campañas de vacunación que organiza el hospital.	1	2	3	4	5
21	El Hospital promueve la conservación de la salud en la población.	1	2	3	4	5
22	El Hospital de Ventanilla organiza eventos educativos en salud.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

N°	Variable 2: Satisfacción del paciente					
	Dimensión 1: Rendimiento percibido	N	CN	AV	CS	S
1	Siente que después de su consulta médica el personal de salud es empático con usted.	1	2	3	4	5
2	Me siento conforme con el desempeño del personal de salud cuando ofrece sus servicios.	1	2	3	4	5
3	Me siento cómodo con el ambiente físico de los consultorios del Hospital de Ventanilla, los cuales trabajan de manera coordinada para la satisfacción del paciente.	1	2	3	4	5
4	Me agrada la manera con la que se me transfiere a otro hospital de mayor nivel.	1	2	3	4	5
	Dimensión 2: Las expectativas	N	CN	AV	CS	S
5	Valoro la seguridad que me brinda el personal de salud y administrativo al ser atendido.	1	2	3	4	5
6	Siento mucho interés en atenderme por el personal médico del Hospital de Ventanilla.	1	2	3	4	5

	Dimensión 3: Niveles de satisfacción	N	CN	AV	CS	S
7	Después de la consulta médica, me siento insatisfecho con la obtención de una cita para las pruebas solicitadas por el personal de salud.	1	2	3	4	5
8	Los servicios que brinda el Hospital de Ventanilla, satisfacen mis expectativas.	1	2	3	4	5
9	Deseo recomendar a otros pacientes que se atiendan en el Hospital de Ventanilla.	1	2	3	4	5

Anexo 4. Validación de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL VALOR PÚBLICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	El personal de salud del Hospital es cordial en la atención.	✓		✓		✓		
2	El hospital cuenta con todos los servicios para su atención.	✓		✓		✓		
3	Ha recibido los medicamentos sin restricción alguna.	✓		✓		✓		
4	Encuentra cita para su atención con el especialista que desea.	✓		✓		✓		
5	El servicio de salud es insuficiente.	✓		✓		✓		
6	La infraestructura del hospital es deficiente.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La atención en el hospital ha mejorado en los dos últimos años.	✓		✓		✓		
8	Prefiero ir al hospital de emergencia antes que ir al médico particular.	✓		✓		✓		
9	El tratamiento que he recibido ha sido efectivo.	✓		✓		✓		
10	El Hospital de Emergencia realiza campañas de salud frecuentemente.	✓		✓		✓		
11	El Hospital de Emergencia ha compra nuevos equipos médicos.	✓		✓		✓		
12	El Hospital de Salud ha ampliado sus horarios de atención médica.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los médicos le transmiten confianza.	✓		✓		✓		
14	El personal de atención del Hospital le generan confianza.	✓		✓		✓		
15	La información que brinda el Hospital de Emergencia es confiable	✓		✓		✓		
17	Ha podido evidenciar información actual en la plataforma virtual del Hospital de Emergencia.	✓		✓		✓		
18	Cuando tiene un reclamo acerca del servicio, el personal del Hospital toma medidas correctivas de inmediato.	✓		✓		✓		
19	Se siente valorado por el personal de salud del Hospital.	✓		✓		✓		

20	Ejerce su derecho a los servicios públicos que brinda el sistema de salud.	✓		✓		✓	
21	Participa en las campañas de vacunación que organiza el hospital.	✓		✓		✓	
22	El Hospital promueve la conservación de la salud en la población.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No hay observaciones

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Gastello Mathews Willy DNI: 09635561

Especialidad del validador: Mg. en Gestión Pública

30 de 09 del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Gastello
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: RENDIMIENTO PERCIBIDO								
1	Siente que después de su consulta médica el personal de salud es empático con usted.	✓		✓		✓		
2	Me siento conforme con el desempeño del personal de salud cuando ofrece sus servicios.	✓		✓		✓		
3	Me siento cómodo con el ambiente físico de los consultorios del Hospital de Emergencia, los cuales trabajan de manera coordinada para la satisfacción del paciente.	✓		✓		✓		
4	Me agrada la manera con la que se me transfiere a otro hospital de mayor nivel.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: LAS EXPECTATIVAS								
7	Valoro la seguridad que me brinda el personal de salud y administrativo al ser atendido.	✓		✓		✓		
8	Siento mucho interés en atenderme por el personal médico del Hospital de Emergencia.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: NIVELES DE SATISFACCIÓN								
13	Después de la consulta médica, me siento insatisfecho con la obtención de una cita para las pruebas solicitadas por el personal de salud.	✓		✓		✓		
14	Los servicios que brinda el Hospital de Emergencia, satisface mis expectativas.	✓		✓		✓		
15	Deseo recomendar a otros pacientes que se atiendan en el Hospital de Emergencia.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No hay observaciones

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Magister Willy Gastello Mathews DNI: 09635561

Especialidad del validador: Gestión Pública

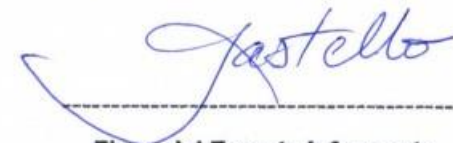
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

30 de 09 del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL VALOR PÚBLICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	El personal de salud del Hospital es cordial en la atención.	X		X		X		
2	El hospital cuenta con todos los servicios para su atención.	X		X		X		
3	Ha recibido los medicamentos sin restricción alguna.	X		X		X		
4	Encuentra cita para su atención con el especialista que desea.	X		X		X		
5	El servicio de salud es insuficiente.	X		X		X		
6	La infraestructura del hospital es deficiente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La atención en el hospital ha mejorado en los dos últimos años.	X		X		X		
8	Prefiero ir al hospital de emergencia antes que ir al médico particular.	X		X		X		
9	El tratamiento que he recibido ha sido efectivo.	X		X		X		
10	El Hospital de Emergencia realiza campañas de salud frecuentemente.	X		X		X		
11	El Hospital de Emergencia ha comprado nuevos equipos médicos.	X		X		X		
12	El Hospital de Salud ha ampliado sus horarios de atención médica.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los médicos le transmiten confianza.	X		X		X		
14	El personal de atención del Hospital le genera confianza.	X		X		X		
15	La información que brinda el Hospital de Emergencia es confiable	X		X		X		
17	Ha podido evidenciar información actual en la plataforma	X		X		X		

18	Cuando tiene un reclamo acerca del servicio, el personal del Hospital toma medidas correctivas de inmediato.	X		X		X	
19	Se siente valorado por el personal de salud del Hospital.	X		X		X	
20	Ejerce su derecho a los servicios públicos que brinda el sistema de salud.	X		X		X	
21	Participa en las campañas de vacunación que organiza el hospital.	X		X		X	
22	El Hospital promueve la conservación de la salud en la población.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Juan Carlos Santurio Ramírez **DNI: 25838289**

Especialidad del validador: **Licenciado en Ciencias Administrativas - Maestro en Administración Estratégica de Empresas.**

03 de octubre de 2022

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

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

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



--

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: RENDIMIENTO PERCIBIDO							
1	Siente que después de su consulta médica el personal de salud es empático con usted.	X		X		X		
2	Me siento conforme con el desempeño del personal de salud cuando ofrece sus servicios.	X		X		X		
3	Me siento cómodo con el ambiente físico de los consultorios del Hospital de Emergencia, los cuales trabajan de manera coordinada para la satisfacción del paciente.	X		X		X		
4	Me agrada la manera con la que se me transfiere a otro hospital de mayor nivel.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: LAS EXPECTATIVAS	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Valoro la seguridad que me brinda el personal de salud y administrativo al ser atendido.	X		X		X		
8	Siento mucho interés en atenderme por el personal médico del Hospital de Emergencia.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: NIVELES DE SATISFACCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Después de la consulta médica, me siento insatisfecho con la obtención de una cita para las pruebas solicitadas por el personal de salud.	X		X		X		
14	Los servicios que brinda el Hospital de Emergencia, <u>satisface</u> mis expectativas.	X		X		X		
15	Deseo recomendar a otros pacientes que se atiendan en el Hospital de Emergencia.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: Mg. Juan Carlos Santurio Ramírez DNI: 25838289

Especialidad del validador: Licenciado en Ciencias Administrativas - Maestro en Administración Estratégica de Empresas.

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

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

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

03 de octubre de 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL VALOR PÚBLICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	El personal de salud del Hospital es cordial en la atención.	X		X		X		
2	El hospital cuenta con todos los servicios para su atención.	X		X		X		
3	Ha recibido los medicamentos sin restricción alguna.	X		X		X		
4	Encuentra cita para su atención con el especialista que desea.	X		X		X		
5	El servicio de salud es insuficiente.	X		X		X		
6	La infraestructura del hospital es deficiente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La atención en el hospital ha mejorado en los dos últimos años.	X		X		X		
8	Prefiero ir al hospital de emergencia antes que ir al médico particular.	X		X		X		
9	El tratamiento que he recibido ha sido efectivo.	X		X		X		
10	El Hospital de Emergencia realiza campañas de salud frecuentemente.	X		X		X		
11	El Hospital de Emergencia ha comprado nuevos equipos médicos.	X		X		X		
12	El Hospital de Salud ha ampliado sus horarios de atención médica.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los médicos le transmiten confianza.	X		X		X		
14	El personal de atención del Hospital le generan confianza.	X		X		X		

15	La información que brinda el Hospital de Emergencia es confiable	X		X		X	
17	Ha podido evidenciar información actual en la plataforma virtual del Hospital de Emergencia.	X		X		X	
18	Cuando tiene un reclamo acerca del servicio, el personal del Hospital toma medidas correctivas de inmediato.	X		X		X	
19	Se siente valorado por el personal de salud del Hospital.	X		X		X	
20	Ejerce su derecho a los servicios públicos que brinda el sistema de salud.	X		X		X	
21	Participa en las campañas de vacunación que organiza el hospital.	X		X		X	
22	El Hospital promueve la conservación de la salud en la población.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mg. Gianfranco Paolo Salluca Mayta **DNI: 47541374**

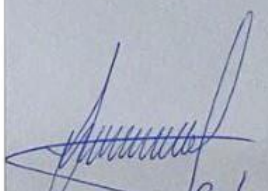
Especialidad del validador: Magister en Gestión Publica

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

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

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

03 de octubre de 2022



Gianfranco Paolo
Salluca Mayta

DNI: 47541374.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE


N ^o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: RENDIMIENTO PERCIBIDO							
1	Siente que después de su consulta médica el personal de salud es empático con usted.	X		X		X		
2	Me siento conforme con el desempeño del personal de salud cuando ofrece sus servicios.	X		X		X		
3	Me siento cómodo con el ambiente físico de los consultorios del Hospital de Emergencia, los cuales trabajan de manera coordinada para la satisfacción del paciente.	X		X		X		
4	Me agrada la manera con la que se me transfiere a otro hospital de mayor nivel.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: LAS EXPECTATIVAS	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Valoro la seguridad que me brinda el personal de salud y administrativo al ser atendido.	X		X		X		
8	Siento mucho interés en atenderme por el personal médico del Hospital de Emergencia.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: NIVELES DE SATISFACCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Después de la consulta médica, me siento insatisfecho con la obtención de una cita para las pruebas solicitadas por el personal de salud.	X		X		X		
14	Los servicios que brinda el Hospital de Emergencia, <u>satisface</u> mis expectativas.	X		X		X		
15	Deseo recomendar a otros pacientes que se atiendan en el Hospital de Emergencia.	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mg. Gianfranco Paolo Salluca Mayta DNI: 47541374

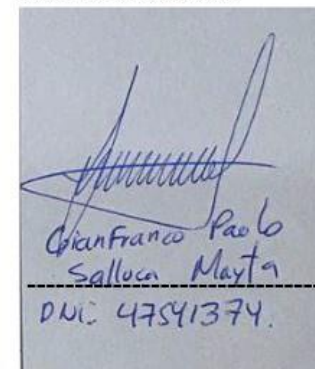
Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

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

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

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

03 de octubre de 2022



Gianfranco Paolo
Salluca Mayta
DNI: 47541374.

Anexo 5. Autorización de aplicación



**GOBIERNO
REGIONAL
CALLAO**

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO
HOSPITAL DE VENTANILLA
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20550992940
HOSPITAL DE VENTANILLA	
Nombre del Titular o Representante legal:	DIRECTOR
Nombres y Apellidos:	DNI:
DR. HAMILTON ALEJANDRO GARCÍA DÍAZ	00115246

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
CREACIÓN DE VALOR PÚBLICO EN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL HOSPITAL DE VENTANILLA, CALLAO 2022	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor:	DNI:
Lic. Adm. MORAN RUTTI, GRECIA STEPHANIA	72355503

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Ventanilla, 15 de noviembre del 2022



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL DE VENTANILLA
Dr. HAMILTON ALEJANDRO GARCÍA DÍAZ
DIRECTOR
C.R. 23533

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAREDES VASQUEZ KARINA LISSET, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Creación de valor público en la satisfacción del paciente del Hospital de Ventanilla, Callao 2022", cuyo autor es MORAN RUTTI GRECIA STEPHANIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 20 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAREDES VASQUEZ KARINA LISSET DNI: 41451494 ORCID: 0000-0001-8295-3726	Firmado electrónicamente por: KLPAREDESV el 14- 01-2023 10:09:48

Código documento Trilce: TRI - 0497321