



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**Relación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios
en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Gonzales Castañeda, Cristhian Deywis (orcid.org/0000-0001-5903-2048)

ASESOR:

Mg. Murriel Santolalla, Luis Alberto (orcid.org/0000-0001-8079-3167)

CO-ASESOR:

Mg. Diaz Agreda, Jorge Luis (orcid.org/0000-0003-1260-0727)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión De Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo sostenible, emprendimiento y responsabilidad Social

TRUJILLO – PERÚ

2023

Dedicatoria

Doy infinitas gracias...

A Dios, por el camino recorrido y por darme la fortaleza espiritual que necesito a día a día....

A mis padres, Elber y Lily por su amor y apoyo incondicional...

A Anna... mi hermana fiel y sincera, por su apoyo en cada momento...

CRISTHIAN

Agradecimiento

Al Hospital de Especialidades Básicas “La Noria”, que me abrió sus puertas para llevar a cabo la ejecución y aplicación de la presente investigación.

A la distinguida plana docente de la Universidad Privada César Vallejo: Mi más sincero agradecimiento por su destacada labor académica, la cual me ha permitido lograr los propósitos de mi formación profesional. En especial al maestro Luis Alberto Murriel Santolalla, por su apoyo, asesoramiento y orientación incondicional en la consecución de este trabajo y por realizar una eficiente labor que me ha permitido culminar con éxito la investigación.

El Autor

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	1
3.2 Variables y operacionalización	1
3.3 Población, muestra y muestreo	2
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	2
3.5 Procedimientos	4
3.6 Métodos de análisis de datos	4
3.7 Aspectos éticos	5
IV. RESULTADOS	6
4.1 Resultados descriptivos	6
4.2 Resultados inferenciales	7
V. DISCUSIÓN	12
VI. CONCLUSIONES	1
VII. RECOMENDACIONES	2
REFERENCIAS	28
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Población muestral.....	14
Tabla 2 Análisis estadístico: media aritmética y desviación estándar de ambas variables de estudio.....	17
Tabla 3 Relación entre Calidad de servicio y Satisfacción de usuarios.....	18
Tabla 4 Relación entre Calidad de servicio y dimensión rendimiento percibido.....	20
Tabla 5 Relación entre Calidad de servicio y dimensión expectativa.....	21
Tabla 6 Relación entre Calidad de servicio y dimensión percepción del usuario.....	22

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1 Gráfico de dispersión de la Calidad de Servicio y la Satisfacción de usuarios.....	19
Figura 2 Gráfico de dispersión de la Calidad de Servicio y dimensión Rendimiento percibido.....	20
Figura 3 Gráfico de dispersión de la Calidad de Servicio y dimensión Expectativa.....	21
Figura 4 Gráfico de dispersión de la Calidad de Servicio y dimensión Percepción del usuario.....	22

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022. El tipo de investigación fue básica cuantitativa y con diseño descriptivo correlacional; se trabajó con una población muestral de 100 usuarios de las distintas especialidades de los consultorios externos del hospital, a quienes se les aplicó un cuestionario de encuesta para evaluar la Calidad de servicio que se subdivide en cinco dimensiones (seguridad, fiabilidad, empatía, elementos tangibles y capacidad de respuesta) cada dimensión contó con cinco ítems que hacen un total de veinticinco. Y, un cuestionario de encuesta para evaluar la Satisfacción de los usuarios que tiene tres dimensiones (rendimiento percibido, expectativas, percepción del usuario) con cinco ítems las primeras dos dimensiones y, la última con seis ítems, que hacen un total de dieciséis. Los resultados permitieron concluir que: Existe relación positiva moderada significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022, tal y como lo demuestra la prueba de Spearman con un valor $\rho=0.603$, $p<0.05$, lo que significa que la calidad de servicio tiene una implicancia aceptable sobre la satisfacción de usuarios; situación similar ocurre cuando se relaciona la calidad del servicio con las dimensiones Rendimiento percibido ($\rho=0.535$, $p<0.05$), Expectativa ($\rho=0.579$, $p<0.05$), y Percepción del usuario ($\rho=0.564$, $p<0.05$).

Palabras clave: Calidad, servicio, satisfacción, usuarios.

Abstract

The main objective of this research study was to determine the relationship between service quality and user satisfaction at the Hospital of basics specialties La Noria, 2022. The type of research was basic quantitative and with a descriptive correlational design; We worked with a sample population of 100 users of the different specialties of the hospital's outpatient clinics, to whom a survey questionnaire was applied to evaluate the Quality of service that is subdivided into five dimensions (safety, reliability, empathy, tangible elements and response capacity) each dimension had five items that make a total of twenty-five. And, a survey questionnaire to evaluate user satisfaction that has three dimensions (perceived performance, expectations, user perception) with five items, the first two dimensions and the last one with six items, making a total of sixteen. The results allowed us to conclude that: There is a significant moderate positive relationship between the quality of the service and the satisfaction of the users in the Hospital of basics specialties La Noria, 2022, as demonstrated by the Spearman test with a value $\rho=0.603$, $p<0.05$, which means that the quality of service has an acceptable implication on user satisfaction; A similar situation occurs when the quality of the service is related to the dimensions Perceived Performance ($\rho=0.535$, $p<0.05$), Expectation ($\rho=0.579$, $p<0.05$), and User Perception ($\rho=0.564$, $p<0.05$).

Keywords: Quality, service, satisfaction, users.

I. INTRODUCCIÓN

La OMS (Organización Mundial de la Salud), conceptúa a la calidad de la atención en salud como los elementos fundamentales: Elevado nivel de perfección profesional, eficiencia en el empleo de recursos, pequeño riesgo de los pacientes, satisfacción del usuario y resultados en salud logrados (Correia y Miranda, 2010, p. 27).

El Ministerio de Salud (MINSAL, 2014), informa que en Lima el servicio en salud es considerado un factor importante en la gestión y el crecimiento de las empresas del sector privado o público, y estas empresas se encuentran hoy bajo una mala administración. Lamentablemente, el estado de los hospitales del estado (MINSAL), están lejos de los estándares de calidad sugeridos, con importantes falencias para resolver los problemas por escasez de ayudas diagnósticas, mala calidad de los equipos de protección y vacíos en la adquisición de medicamentos e insumos. Es inaceptable que los hospitales no cuenten con equipos de resonancia o investigación molecular.

El hospital es uno de las fuentes mayores donde hay presencia de pacientes, quienes requieren servicios hospitalarios; por lo tanto, la prestación de estos servicios de salud en los establecimientos indicados impacta sobre la percepción y visión de los pacientes para elegir un hospital. Además, la atención hospitalaria está creciendo a un ritmo muy rápido, y se espera que los ingresos igualen o incluso superen las hospitalizaciones en un futuro próximo. Ante esta realidad, Abbasi et al. (2019), afirman que la mayor parte de investigaciones se han centrado en valorar la calidad del servicio en salud y/o hospitalario, así como también la satisfacción del cliente, pero este último se omite al evaluar los servicios hospitalarios debido a la preferencia dada a la atención médica hospitalaria. Por ello, se han estudiado equipos para calcular el nivel de satisfacción de los usuarios con la red de salud de todo el país y así aportar medidas para resolver los casos de insatisfacción, así, por ejemplo: construcción de infraestructuras hospitalarias nuevas o instalación de tecnología en los servicios médicos. Si bien la cobertura de salud en el Perú ha mejorado en los últimos años, los usuarios de este servicio aún no están satisfechos.

Los resultados obtenidos en la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Servicio de Salud (ENSUSALUD, 2016), mostraron que el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consultorios externos a nivel nacional

es de 73.9% (un incremento de 3.8 puntos respecto al 2014), es decir, el nivel de satisfacción de los usuarios de estos servicios en los Establecimientos de Salud del MINSA y gobierno regional (66,7%) está por debajo del promedio nacional y otros proveedores de salud en Perú. Algunos estudios se refieren a experiencias específicas, por lo que se requiere mayor investigación que profundice estos factores a nivel nacional o del sistema de salud (Hernández et al., 2019).

La calidad de la atención continúa siendo un reto importante para los líderes de la salud, ya que deben hacer más que solo construir y operar un sistema cohesivo para mejorar los servicios relacionados con la salud de manera continua, sino también para lograr la satisfacción del usuario, mejorar el nivel de habilidad profesional de los colaboradores en todos los niveles, y principalmente para mejorar la capacidad administrativa de los servicios que presta el establecimiento. Al respecto, Pintado (2018), confirma que la población en general refiere que existe una gestión inadecuada de la mayoría del personal hospitalario, especialmente en los servicios de urgencias, cuestiones relacionadas con variables en la calidad de atención y satisfacción del usuario, lo que genera largas esperas, falta de equipamiento, camas e insumos, principalmente medicamentos y reactivos para laboratorios, además no hay diagrama de proceso interno para los usuarios, falta de cortesía del personal, impaciencia por orientar a los usuarios, falta de visión que lleva a la desconfianza, falta de entusiasmo y capacidad de resolución de problemas, trato inadecuado insuficiente e inadecuado información para pacientes y familiares (pp.14-16).

En el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, según lo observado y lo indicado por algunos usuarios, el servicio que brinda no es de calidad, ya que esta situación se ha visto mucho antes de la pandemia por el COVID-19. Sobre el tema del servicio que ofrece el personal de salud en este establecimiento, los usuarios han percibido lo siguiente: Falta de empatía por parte de algunos técnicos y licenciados, demora en la atención de los pacientes, falta de equipamiento (a pesar que es relativamente una edificación nueva), largas colas para esperar un ticket de atención, personal con mal carácter, sin paciencia y sin empatía. Situación que motivó la realización de este estudio respecto a la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del hospital mencionado. Por lo tanto, se formuló el siguiente enunciado del problema: ¿Existe relación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022?

Acerca de la justificación, este estudio se realiza por la necesidad de saber qué nivel de calidad de servicio brinda un hospital y, por ende, la satisfacción de los usuarios. Las conclusiones a las se arribe servirán como referencias para otros estudios. Teóricamente será de gran beneficio para seguir tratando este problema en otros contextos o con similares características, así mismo se podría examinar los efectos a nivel regional, ya que de la correlación que se logre se fortalecerán las teorías de posteriores estudios; se espera que, a más investigaciones, este problema se disminuya por el bienestar de los usuarios en salud. Es pertinente porque se elaboraron cuestionarios de encuesta necesarios para la recogida de información sobre calidad de servicio y satisfacción de usuarios, gracias a las cuales se determinará la relación entre las variables.

Así mismo, se plantea el objetivo general: Determinar la relación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022. Y, también se plantean los objetivos específicos: A) Identificar el nivel de calidad del servicio en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022. B) Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022. C) Hallar la relación estadística entre calidad de servicio y rendimiento percibido en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022. D) Hallar la relación estadística entre calidad de servicio y expectativa en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022. E) Hallar la relación estadística entre calidad de servicio y percepción del usuario en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022. Y por último la hipótesis de investigación: Existe un alto grado de correlación entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Entre las investigaciones que se relacionan con las variables de estudio, tenemos las siguientes:

En el ámbito nacional: Febres y Mercado (2020), en su investigación Calidad de atención y satisfacción del paciente del Hospital de Huancayo, el objetivo planteado fue identificar el nivel de satisfacción en referencia a la calidad de servicio que brinda el hospital a sus pacientes; fue un estudio descriptivo

transversal, la muestra fue de 292 pacientes; la variable calidad en función de la satisfacción fue medida con el cuestionario Servqual cuyos resultados les permitieron concluir que: se pudo observar que el 55.5% en cuanto al servicio de salud mostraron insatisfacción, el 57.1% en cuanto a aspectos tangibles mostraron insatisfacción, mientras que en empatía y seguridad con 80.35% y 86.8% respectivamente, mostraron satisfacción.

Montalvo et al. (2020), en su estudio Calidad del servicio y satisfacción de los pacientes en el hospital de Puerto Maldonado, el objetivo planteado fue identificar la relación que existe entre calidad y satisfacción de los pacientes; fue un estudio con enfoque cuantitativo no experimental diseño correlacional; su muestra fueron 152 usuarios y se les aplicaron dos cuestionarios uno sobre satisfacción y otro sobre calidad; los resultados indicaron que para el 65,1% la calidad de servicio es regular y que el 45,4% están parcialmente satisfechos; concluyen que: existe correlación moderada directa y significativa entre las variables, según el resultado rho de Spearman igual a 0,590 con $p\text{-valor} < 0,05$; por lo tanto, mientras que exista calidad deservicio, los usuarios estarán más satisfechos.

Canzio (2019), en su estudio Calidad del servicio y satisfacción en los hospitales de Lima; planteó como objetivo identificar la relación que existe entre calidad y satisfacción en los hospitales; la metodología fue con enfoque cuantitativo no experimental y diseño correlacional; la muestra fue 382 usuarios y se les administró dos cuestionarios, uno de satisfacción y otro de calidad de servicio, cuyos resultados permitieron concluir que existe correlación alta positiva entre las variables, lo que significa que la calidad tiene un efecto positivo en la satisfacción.

Escalante (2017), en la tesis Relación entre calidad de servicio y satisfacción de usuarios de la Municipalidad de Cajamarca, el objetivo planteado fue establecer la relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción de usuarios en la Municipalidad de Cajamarca; el estudio fue descriptivo correlacional, la muestra conformada por 50 usuarios que realizan tramitaciones, se les aplicó dos instrumentos: La primera en base al modelo SERVQUAL (calidad de servicio) y la segunda fue una escala trivalente (satisfacción del usuario); los resultados de los instrumentos evidenciaron en calidad un coeficiente de 0,917, y en satisfacción 0.803, lo que permitió concluir que existe relación entre calidad y satisfacción, por lo tanto se infiere que la satisfacción de los usuarios depende de la calidad de servicio que se le brinda.

A nivel internacional, Delgado et al. (2019), en la tesis Calidad de la atención del personal de enfermería y percepción del usuario en México, su objetivo fue identificar la calidad de atención que observan los usuarios y pacientes del Hospital Regional, el estudio fue transversal y descriptivo en el que la muestra fueron 338 pacientes, se les aplicó un cuestionario de calidad de atención de enfermería con escala de Likert, los resultados obtenidos permitieron concluir que en el turno diurno la atención fue buena con un 76% de aceptación, mientras que para el 23.2% de pacientes no se cumplió con las expectativas de atención y el 0.9% no dio datos.

Mejía et al. (2018), en el estudio Calidad del servicio e impacto en la satisfacción de los usuarios, Venezuela, el objetivo fue evaluar la calidad del servicio y su impacto sobre la satisfacción de los usuarios; la investigación fue descriptiva evaluativa y no experimental; tomaron como muestra a 194 clientes y los encuestaron usando el modelo Servqual para la calidad del servicio y, el ACSI para satisfacción del usuario; finalmente con los resultados obtenidos a través de las encuestas concluyeron que existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario, en tanto que en la empresa tiene un buen impacto.

Vizcaíno et al. (2018), en la tesis titulada Satisfacción de pacientes en emergencia de un hospital de Jalisco, México, el objetivo fue hallar el nivel de satisfacción de pacientes; el estudio fue cuantitativo descriptivo con diseño correlacional; con una muestra de 96 usuarios, se les aplicó una evaluación tipo Likert sobre satisfacción, los resultados mostraron que las mujeres recibe un mejor trato que los hombres así como también los trámites en urgencias fue satisfactorio, esto le permitió concluir que los usuarios perciben con satisfacción el servicio brindado en los hospitales de Jalisco.

González (2015), en su estudio titulado Evaluación del servicio de un banco por medio de la escala Servqual, Cuba, el objetivo planteado fue valorar la calidad de servicio percibida con enfoque de mejora continua; esbozó y efectuó un proceso para valorar la calidad a través de la escala Servqual; recopiló la información aplicando entrevistas y observación directa; la muestra fue 84 clientes del banco; se les aplicó el cuestionario Servqual, los resultados obtenidos permitió concluir que: se identificó cierta insatisfacción sobre calidad del servicio, por tanto se determinó que la percepción de esta variable no supera las expectativas. Por ello,

se infiere que la satisfacción del cliente depende de la calidad de servicio que recibe.

Las variables del presente estudio están debidamente sustentadas según las teorías de diferentes autores, por lo que se inicia este apartado con la primera variable: La calidad del servicio, que se fundamenta en la teoría de Philip Crosby quien habla de la conformidad y no conformidad de los clientes en cuanto a servicio recibido. Edwards Deming, quien determina que la calidad es una mejora continua de los servicios ofrecidos. Joseph Juran, quien afirma que la calidad es la satisfacción del cliente. Kaori Ishikawa, quien determinó causa y efecto de los servicios (Rosey, 2012).

La calidad que se relaciona con la satisfacción, ya que, al brindar una calidad de servicio efectiva, el usuario está satisfecho con el servicio recibido (Hoffman & Bateson, 2011, p. 125).

La calidad del servicio es una actividad que consiste en la evaluación a largo plazo del desempeño de todos los miembros de la unidad. La calidad del servicio asegura un buen servicio al usuario, considerando como medio tangible, el comportamiento del empleado en la prestación del servicio (Martin & Díaz, 2013, p.43).

La calidad de servicio es el número total de funciones y funciones que un empleado brinda en un buen servicio, dados los recursos materiales y humanos en la empresa (Olvera & Scherer, 2009, p.61).

La calidad de servicio se refiere a la satisfacción del cliente (expectativas), si las perspectivas de los empleados siguen siendo bajas y la prestación del servicio parece ser mejor que el bajo nivel de empleados, se puede confirmar que los clientes no están recibiendo un servicio de calidad (Pérez, 2010, p. 182).

Para Coronel (2016), el servicio al cliente es lo que facilita que una organización trabaje con sus clientes. También incluye un conjunto de actividades relacionadas con la provisión, para garantizar que el cliente tenga el servicio o producto en el lugar autorizado en el momento indicado, asegurando su correcta utilización. Es una herramienta o estrategia que, si se usa correctamente, puede ser muy efectiva en una empresa, y que sigue ciertos principios institucionales. El servicio debe ser información valiosa para mejorarlo y la empresa teniendo en cuenta que muchos clientes quieren usar la competencia antes de quejarse (p.12).

Por su parte, Tubon (2011), comenta lo siguiente: La filosofía de calidad de servicio se basa en el enfoque de la organización o entidad hacia el cliente, la cultura y el sistema de gestión. Este enfoque muestra un proceso integral que incluye desde la organización y preparación y mejora de procesos hasta las estrategias, de modo que además del servicio central, también se produzcan servicios postventa con un conocimiento integral de las expectativas y necesidades del cliente (p. 19).

El servicio hospitalario de calidad, seguro, eficiente y centrado en las personas, deben ser oportunos, equitativos, integrados y eficaces. Los hospitales están rediseñando, procesando y reenfocando su trabajo logístico para que la atención sea más accesible, transparente y aceptable, desde el punto de vista del usuario/paciente. La atención de buena calidad implica que las personas estén capacitadas e informadas para la toma de decisiones sobre su propia atención médica. Al respecto, Nadiri y Hussain (2016) afirman que, si mejora la calidad del servicio en el hospital, estos servicios tendrán el potencial de mejorar la eficiencia y aumentar la demanda de los pacientes, así como mejorar los resultados de los pacientes y mejorar la confianza de los pacientes en el hospital (Reaño, 2021, p.12).

Habiendo mencionado las diferentes definiciones de calidad del servicio, es transcendental mencionar las características de esta variable en salud, considerando las normas de la OMS, según Ramos (2004), el cuidado sanitario de alta calidad se caracteriza por las siguientes (Canzio, 2019, pp.12-13): Altas cualificaciones profesionales; Eficiencia en el uso del capital; Garantizar el mínimo riesgo para los pacientes, y Garantizar la salud.

En la atención de salud de calidad se debe reunir como características las siguientes: ser eficiente, receptivo a la demanda, eficaz, seguro disponible, accesible, consistente en tiempo y espacio, condiciones todas que debe cumplir una institución responsable, factor humano con materiales tangibles de calidad, competentes en materia funcional, que está orgulloso con su labor, de tal manera que la única tarea es satisfacer las necesidades de los pacientes.

Para la valoración de calidad del servicio, se ha considerado la propuesta de Martin & Díaz (2013, p.56), quienes distinguen los elementos definitivos de la percepción de la calidad, a su vez son atributos que establecen los clientes para evaluarla, estos son:

- Celeridad de los procesos de trámite: que se refiere a la habilidad y capacidad de los colaboradores para solucionar problemas durante sus actividades en el tiempo establecido y de manera rápida.
- Agilidad en la tramitación: los colaboradores deben trabajar con rapidez para solucionar los problemas, y de esa forma se logrará la satisfacción del usuario. El colaborador debe usar y aplicar conocimientos, destrezas y habilidades necesarias para la realización del servicio.
- Tiempo oportuno en la entrega de documentos: los clientes programan sus tiempos y su espera para ser atendidos, este tiempo debe ser cumplido y sin demoras para la atención, entrega o gestión de documentos requeridos por los usuarios. Casi siempre las largas esperas del usuario conllevan a que estos indiquen sobre la mala atención de los colaboradores y de la entidad en general.
- Capacidad de resolución de problemas durante el registro: Una de las frustraciones de los clientes es cuando no escuchan lo que dicen sobre sus problemas y no les ofrecen ninguna solución. Por lo tanto, es obligatorio escucharlos atentamente para solucionar estos problemas.
- Confiabilidad de la información: es la habilidad de identificar problemas, disminuir errores y encontrar soluciones, que a su vez es el cumplimiento efectivo de las obligaciones adquiridas, es el factor más importante en la seguridad del producto.
- Actitud en los procesos de registro: Comprensión del servicio, amabilidad de los colaboradores y capacidad de lograr confianza en el cliente, se expresa que la seguridad es la calidad del conocimiento de las personas, la capacidad y aptitud para prestar el servicio con facilidad, de forma sencilla y precisa.
- Empatía del personal: Personal encargado de resolver los casos realizados por los diferentes usuarios, autocumplimiento de acuerdo al tiempo informado a los usuarios, satisfacción con la entidad responsable y logro de un buen concepto.
- Cortesía en el proceso: El cliente debe estar cómodo al iniciar el servicio para crear una imagen positiva de la institución. El cliente debe tener un crédito bueno y adecuado.
- Procedimientos de comunicación: Evalúa tanto los aspectos cuantitativos como cualitativos dentro del contexto de las relaciones. La relación

entre clientes y socios crea un ambiente amigable y cálido, que es provechoso en términos de logro de metas y satisfacción del usuario.

- Comunicación de acciones: la comunicación es la base de un servicio eficaz, pues es así como los socios se conectan entre sí, lo que aumenta la confianza, esta es formal o informal, también se relaciona con la disposición de los empleados para prestar sus servicios (pp.57).

Valarie, (1992), citado por Mendocilla (2015), señala que el conocimiento facilita un medio para calcular la satisfacción percibida de los pacientes y/o usuarios de los consultorios externos; herramienta definida en cinco dimensiones útiles: capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles, fiabilidad, y empatía.

1. Fiabilidad, el servicio ofrecido debe ser confiable y cuidadoso; el usuario debe tener confianza al visitar el centro en cuestión, porque siente seguridad en ella.

2. Capacidad de respuesta, es la ayuda oportuna, especialmente cuando se encuentra en el área de emergencia, donde la vida del espectador a veces está en peligro, aquí se debe controlar, monitorear y conocer el trabajo.

3. Seguridad, el centro de salud debe demostrar capacidad para inspirar credibilidad y confianza a través de sus médicos, personal de apoyo y administrativo, es decir, lidera, supervisa y conoce su trabajo.

4. Empatía, la intervención en el proceso de tratamiento del recurso humano es importante para mostrar altas intenciones de percibir las emociones y sentimientos del usuario, lo que crea un compromiso afectivo.

5. Elementos tangibles, referidos al aspecto de la infraestructura, equipo médico, recursos humanos y materiales, usados para el tratamiento en el centro de salud.

En cuanto a la segunda variable, esta también se halla sustentada en las teorías de: Martínez, quien fundamente su teoría en un sistema de colas, donde el cliente espera ser atendido por un servidor. Liljander y Strandvik, quienes determinan que para que exista calidad debe existir la expectativa por parte del cliente. Brooks, quien sostiene en su teoría que la satisfacción es equilibrada (Portocarrero, 2016).

Satisfacción del usuario, también se sustenta en diferentes investigadores, tal es así que, se puede definir como el fin más deseado de cualquier organización y/o institución, es por eso que a veces es una métrica, así que, para aprender más sobre satisfacción de usuario, se describen a continuación algunas definiciones

según los investigadores siguientes: La satisfacción, según Andaleeb (2007), es el nivel agradable de cuidado de la salud, es decir el paciente sintió satisfacción en todos los puntos de contacto. También Massip (2008), define la satisfacción como una experiencia subjetiva resultante del cumplir o no las expectativas del sujeto sobre algo (Vigo, 2021, p.25)

La satisfacción del usuario, en los servicios de salud, es cómo este usuario/paciente percibe el trato con todas las partes involucradas en este tratamiento, es decir, la calidad percibida del tratamiento demuestra que esta percepción tiene un efecto sobre la satisfacción general del paciente, es decir tiene mayor satisfacción. Efecto positivo impacto de cuando disponibilidad, asequibilidad, velocidad de tratamiento y profesionalismo en la prestación de tratamiento en línea.

Thompson (2019), basándose en Kotler y Keller (2007), informa que existen tres dimensiones para la satisfacción del usuario, estas son:

a) Rendimiento percibido: Referido al rendimiento (como la transferencia de valor), que un cliente cree que recibirá inmediatamente después de obtener un servicio, producto o bien. Es el "resultado" que el usuario recibe con el servicio o producto adquirido.

b) Expectativas: Las expectativas son los "deseos" de los clientes de recibir algo. Las expectativas del cliente surgen más de una de entre las siguientes cuatro situaciones: Promesas por parte de la misma entidad. Experiencias de compra anteriores. Opinión de los amigos, familia, y conocidos. Promesas hechas por los usuarios.

c) Nivel de satisfacción: obtener o comprar un producto, bien o servicio según las expectativas del usuario; los clientes perciben uno de los tres niveles de satisfacción durante el momento de la compra. La insatisfacción, sucede cuando el producto no cumple con las expectativas. La satisfacción sucede cuando el producto cumple con las expectativas.

Continuando con la variable satisfacción, se describen las características, las mismas que se pueden resumir en lo siguiente: Organización relacionada con tiempos de ambiente espera y. Trato recibido y su impacto en la salud. Trato recibido durante el tratamiento por parte de los colaboradores. Por otro lado, la satisfacción del usuario se caracteriza por: la estructura física que distingue, las instalaciones del servicio (habitaciones amplias y cómodas, luz, mobiliario, ruido ambiental, limpieza) también consideran la calidez y la calidad que brindan el

servicio, eficiencia y eficacia que ve y la oportunidad con que ha sido tratado (Canzio, 2019, p.19).

III. METODOLOGÍA

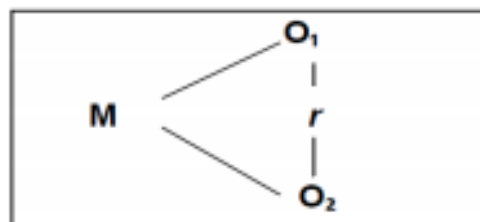
3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación en términos de finalidad es básica porque se refiere a un caso práctica de la sociedad, la calidad del servicio y satisfacción del usuario (Ander, 1980). Y, según el enfoque es cuantitativa porque para el presente los resultados han sido expresado en números (Hernández et al., 2014).

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño que se usó es de alcance descriptivo simple correlacional, cuyo esquema es el que se muestra a continuación (Sampieri 2010):



- M : Muestra de la investigación
- O₁ : Calidad de servicio
- O₂ : Satisfacción de usuarios
- r : Relación entre variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: La calidad de servicio, identificación y satisfacción de las necesidades del cliente, también se ha encontrado que la calidad está relacionada con la satisfacción, pero no con la actitud igualitaria; es decir, el resultado de comparar las expectativas y el desempeño (Huerta, 2015).

Variable 2: Satisfacción de usuarios, es un indicador que puede servir para evaluar su uso y qué tan positiva o negativamente percibe el usuario su atención en el centro de salud (Mira, 2000).

Operacionalización de variables (ver Anexo)

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población estuvo integrada por usuarios de las distintas especialidades de consultorios externos del Hospital de Especialidades Básicas La Noria, que asciende a un total de 100 personas, tal y como se muestra seguidamente:

Tabla 1

Población muestral

Especialidades médicas	Cantidad	Porcentaje %
Oftalmología	14	14%
Dermatología	12	12%
Pediatría	20	20%
Reumatología	10	10%
Obstetricia	11	11%
Medicina interna	18	18%
Odontología	15	15%
Totales	100	100%

Nota. Observación del investigador.

Criterios de inclusión: usuarios y/o pacientes que solicitan ticket en un día específico, en el hospital La Noria, para consultorios externos.

Criterio de exclusión: usuarios y/o pacientes hospitalizados.

Unidad de análisis: Usuarios y/o pacientes de consultorios externos del hospital.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para este estudio se usaron las siguientes técnicas:

- Análisis de documentos, para recopilar datos escritos de trabajos de investigación, tesis y proyectos físicos y virtuales, libros, revistas y reimpressiones, para redactar los antecedentes y el marco teórico.
- Cuestionario, se diseñaron preguntas para la recolección de información necesaria para alcanzar los objetivos propuestos en el estudio (Bernal, 2010).

Los instrumentos que se usaron fueron:

- Las fichas bibliográficas (resumen y comentario), para recolectar datos e información de documentos físicos y virtuales.
- Encuesta para evaluar la Calidad de Servicio que se subdivide en cinco dimensiones (seguridad, fiabilidad, empatía, elementos tangibles y capacidad de respuesta) cada dimensión cuenta con cinco ítems que hacen un total de 25 (Vigo, 2021). Y una encuesta para evaluar la Satisfacción de los Usuarios que tiene tres dimensiones (rendimiento percibido, expectativas, percepción del usuario) con cinco ítems las primeras dos dimensiones y la última con seis ítems, que hacen un total de 16 (Canzio, 2019).

La validez de los instrumentos se realizó a través del informe de expertos sobre los ítems; y para la confiabilidad de ambos instrumentos (ver anexos), esta se realizó a través de una prueba piloto aplicada a 20 usuarios con similares particularidades que la población muestral, estos usuarios fueron elegidos al azar, luego se sometió a un examen estadístico a través de la prueba Alfa de Cronbach (Bernal, 2010).

Por último, se muestra a continuación, el cuadro de valoración con los niveles según el cuestionario aplicado a los usuarios del Hospital de Especialidades Básicas La Noria:

Cuadro 1

Niveles y escala de la Calidad de servicio

NIVEL	Escala
ALTO	85 – 125
MEDIO	43 – 84
BAJO	1 – 42

Cuadro 2

Niveles y escala de la Satisfacción de usuarios

NIVEL	Escala
ALTO	53 – 80
MEDIO	27 – 52
BAJO	1 – 26

3.5 Procedimientos

Para este procesamiento de información se usó la estadística descriptiva y softwares estadísticos (Excel y SPSS v27), para hallar los siguientes estadígrafos: Medidas de dispersión, de tendencia central y de variabilidad; con la prueba de Pearson se hallará la correlación de las variables y con la Prueba de Kolmogorov-Smirnov se comprobó si existe o no distribución normal entre las variables. Todo el procesamiento permitió determinar si los datos cumplen con los objetivos propuestos; después de esto, se elaboraron las tablas y gráficos estadísticos.

3.6 Métodos de análisis de datos

Luego de la recolección de datos, se realizó el proceso estadístico a través de las encuestas para hacer las bases de datos y hallar los cálculos de correlación entre las variables. Los métodos descriptivos utilizan tablas de frecuencia y gráficos de barras; y la correlación se realizará utilizando la prueba de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

La presente investigación consideró las nociones éticas en beneficio de la población muestral, como es el consentimiento informado y se documentará la participación voluntaria después de haberseles explicado el estudio sin alterar su credibilidad. Así mismo, se ha citado a todos los autores evitando, en toda forma, el plagio de información; así como también, se ha respetado las normas sugeridas por la universidad y el asesor de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Para responder a las hipótesis presentadas, se ha realizado el análisis estadístico de los datos hallándose la media aritmética (punto o valor medio de la variable) y la desviación estándar (distribución de mayor relatividad de las frecuencias de los valores).

A continuación, se muestra información descriptiva sobre las variables del estudio y sus dimensiones:

Tabla 2

Análisis estadístico: media aritmética y desviación estándar de ambas variables de estudio

Estadísticos descriptivos				
	Media	Desv. estándar	N	Nivel logrado
Calidad de servicio	76.51	12.015	100	Medio
Satisfacción de usuarios	51.84	14.643	100	Medio

Nota. Resultados del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Según lo observado en la tabla 2 se observa que en cuanto a la variable Calidad de servicio el promedio logrado fue de 76.51 puntos ubicándose en el nivel Medio de la escala de valoración; mientras que en cuanto a la variable Satisfacción de usuarios el promedio logrado fue de 51.84 puntos ubicándose también el nivel medio de la escala de valoración.

4.2 Resultados inferenciales

4.2.1 Contrastación de la hipótesis general

H₁: Existe un alto grado de correlación Relación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022.

H₀: No existe un alto grado de correlación Relación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022.

Nivel de significancia del 5% ($\alpha=0.05$)

Tabla 3

Relación entre Calidad de servicio y Satisfacción de usuarios

		Correlaciones	
		CS	SU
Calidad de Servicio	Correlación de Spearman	1	.603**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	100	100
Satisfacción de Usuarios	Correlación de Spearman	.603**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	100	100

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

Interpretación:

Según lo observado en la tabla 3 se observa que existe correlación positiva moderada y significativa entre la Calidad de servicio y la Satisfacción de usuarios ($\rho=0.603$; $p < 0.05$)

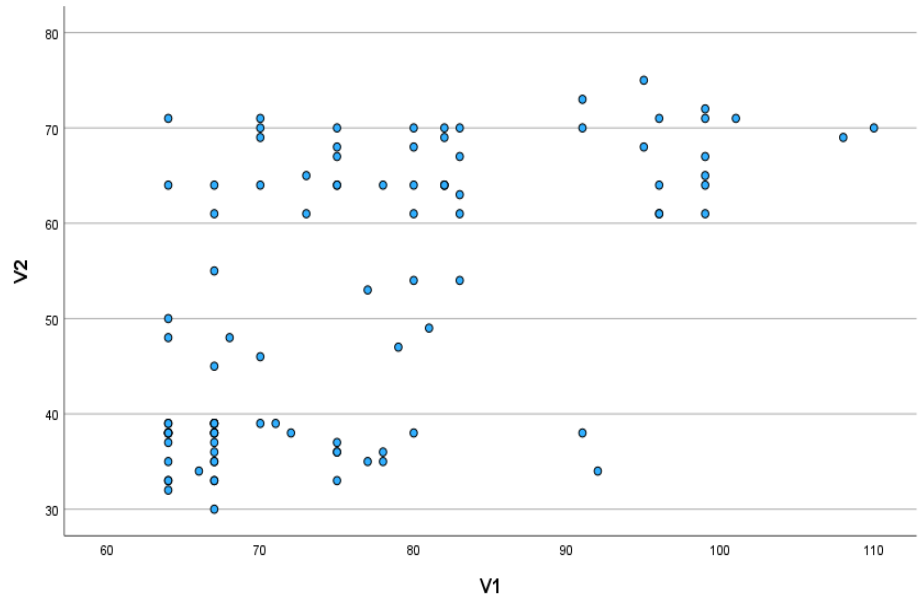


Figura 1

Gráfico de dispersión de la Calidad de Servicio y la Satisfacción de usuarios.

4.2.2 Correlación entre Calidad de servicio y dimensiones de Satisfacción de usuario

Tabla 4

Relación entre Calidad de servicio y dimensión rendimiento percibido

		Correlaciones	
		CS	RP
Calidad de servicio	Correlación de Spearman	1	.535**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	100	100
Rendimiento percibido	Correlación de Spearman	.535**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	100	100

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

Interpretación:

Según los resultados de la tabla 4 se puede observar que existe correlación positiva moderada y significativa entre la Calidad de servicio y la dimensión Rendimiento percibido de la variable Satisfacción de usuarios ($\rho=0.535$; $p < 0.05$)

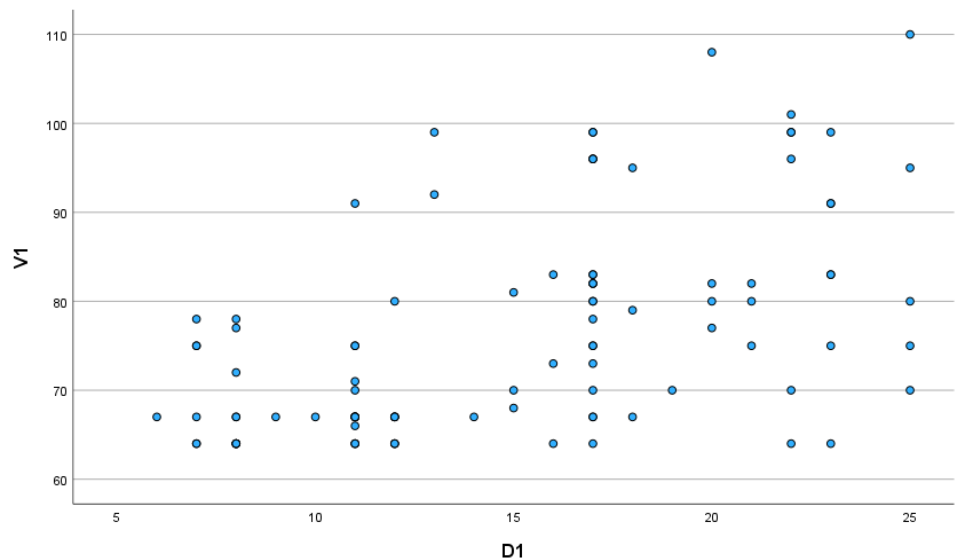


Figura 2

Gráfico de dispersión de la Calidad de Servicio y dimensión Rendimiento percibido.

Tabla 5

Relación entre Calidad de servicio y dimensión expectativa

		Correlaciones	
		CS	E
Calidad de servicio	Correlación de Spearman	1	.579**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	100	100
Expectativa	Correlación de Spearman	.579**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	100	100

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

Interpretación:

Según los resultados de la tabla 5 se puede apreciar que existe correlación positiva moderada y significativa entre la Calidad de servicio y la dimensión Expectativa de la variable Satisfacción de usuarios ($\rho=0.579$; $p < 0.05$)

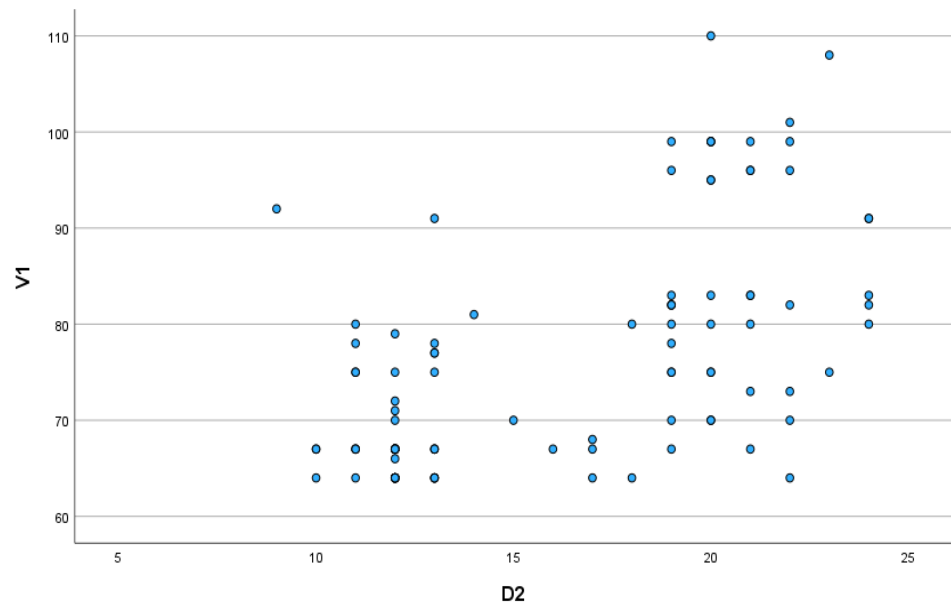


Figura 3

Gráfico de dispersión de la Calidad de Servicio y dimensión Expectativa.

Tabla 6

Relación entre Calidad de servicio y dimensión percepción del usuario

		Correlaciones	
		CS	PU
Calidad de servicio	Correlación de Spearman	1	.564**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	100	100
Percepción del usuario	Correlación de Spearman	.564**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	100	100

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

Interpretación:

Según los resultados de la tabla 6 se puede apreciar que existe correlación positiva moderada y significativa entre la Calidad de servicio y la dimensión Percepción del usuario de la variable Satisfacción de usuarios ($\rho=0.564$; $p < 0.05$)

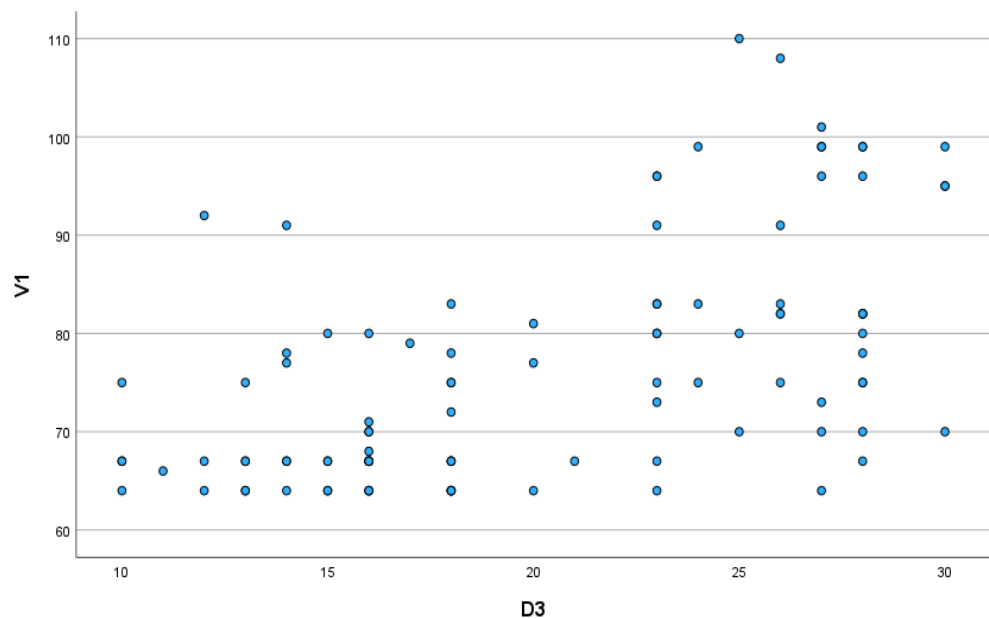


Figura 4

Gráfico de dispersión de la Calidad de Servicio y dimensión Percepción del usuario.

V. DISCUSIÓN

El objetivo principal del presente estudio fue Determinar la relación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022, para encontrar la dependencia o el grado de asociación entre las variables a trabajar.

En referencia a la relación obtenida entre las variables de estudio, se encontró el siguiente resultado calculado con la prueba de Spearman, gracias al cual se puede afirmar que: Existe un alto grado de correlación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, según Spearman igual al valor $\rho=0.603$, p valor $0.00<0.05$, valor que indica una correlación positiva moderada. Lo que quiere decir que la variable Calidad de servicio tiene una implicancia aceptable sobre la variable Satisfacción de usuarios.

Así mismo, en cuanto a las relaciones halladas con las dimensiones, los resultados fueron los siguientes: en cuanto a la relación de la calidad de servicio con la dimensión Rendimiento percibido, el valor hallado fue $\rho= 0.535$; en cuanto a la relación de la calidad de servicio con la dimensión Expectativa, el valor hallado fue $\rho= 0.579$; y, en cuanto a la relación de la calidad de servicio con la dimensión Percepción del usuario, el valor hallado fue $\rho=0.564$, lo que en su conjunto significa que existe una relación positiva moderada, por tanto, la satisfacción del usuario depende de la calidad de servicio que se preste en la institución de salud.

Estos resultados coinciden con el estudio de Canzio (2019), quien concluyó que existe una alta correlación entre las variables de estudio, lo que significa que la calidad de servicio tiene un efecto positivo sobre la satisfacción final del usuario. Con lo que se está de acuerdo y se relaciona con este estudio ya que la calidad del servicio es la percepción que tiene una persona, basada en su experiencia, para satisfacer las necesidades de los usuarios y superar las expectativas en cada interacción.

Pero también se encuentra cierta concordancia con los estudios de Febres y Mercado (2020), ya que en su conclusión describen que el 55.5% de los encuestados mostraron insatisfacción en cuanto al servicio de salud, el 57.1% mostraron insatisfacción en cuanto a aspectos tangibles, mientras que el 80.35% y 86.8%, respectivamente, mostraron satisfacción en empatía y seguridad. Estos

resultados hacen referencia al porcentaje de satisfacción e insatisfacción en las dimensiones de sus variables, pero cabe resaltar que de forma general la satisfacción de los usuarios depende del servicio de salud que se brinda en el hospital, y también de la empatía y seguridad que perciben al momento de la atención.

Del mismo modo, se halla coherencia con el estudio de Montalvo et al. (2020), concluyendo que existe correlación directa, moderada y significativa entre las variables, según el resultado rho de Spearman igual a 0,590 con $p\text{-valor} < 0,05$; por lo tanto, mientras que exista calidad deservicio, los usuarios estarán más satisfechos. Dato que se relaciona con el resultado final de este estudio que también se haló una correlación moderada positiva y significativa entre las variables.

Por otro lado, también se tiene concordancia con el estudio de Escalante (2017), quien concluyó que existe relación significativa entre calidad y satisfacción, por lo tanto, se infiere que la satisfacción del usuario depende de la calidad de servicio que se le brinda. En tanto que en esta investigación se pudo identificar que la calidad tiene implicancia positiva sobre la satisfacción de usuario, y además se puede inferir que cuánta mejor sea la calidad de atención mejores beneficios aportará en la satisfacción del usuario.

No se halla coherencia con el estudio de Delgado et al. (2019), ya que sus resultados les permitieron concluir que en el turno diurno la atención fue buena con un 76% de aceptación, mientras que para el 23.2% de pacientes no se cumplió con las expectativas de atención y el 0.9% no dio datos. Lo que no se evidencia en el presente estudio ya que no se ha tenido en cuenta los turnos de atención, específicamente porque en el hospital La Noria los tickets de atención solamente se emiten por las mañanas y es el momento en el que más se ha podido encontrar, seleccionar y solicitar la participación de los usuarios como población muestral.

Así mismo, existe correspondencia con la investigación de Mejía et al. (2018), quienes concluyeron que existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario, en tanto que en la empresa tiene un buen impacto. Es por ello la calidad de atención resulta ser una herramienta muy importante para el

mejoramiento y continuidad de una empresa, y por ende supone una mejor satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Del mismo modo, se halló cierta similitud con González (2015), quien en su estudio concluyó que se identificó cierta insatisfacción sobre calidad del servicio, por tanto, se determinó que la percepción de esta variable no supera las expectativas. Por ello, se infiere que la satisfacción del cliente depende de la calidad de servicio que recibe.

Y, también se halla cierta coherencia con el estudio de Vizcaíno et al. (2018), quien concluyó que los usuarios perciben con satisfacción el servicio brindado en los hospitales de Jalisco. En tanto que, guarda relación con el presente estudio en el sentido de que si no hay una buena calidad de atención los usuarios quedarán insatisfechos, y por ende las expectativas de servicio de la empresa o entidad no será mucha, ya que el auge de una empresa depende mucho de la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados y la calidad de atención brindada.

Es conveniente precisar que existen mucha coincidencia entre los resultados obtenidos de este estudio y la información científica sobre la Calidad del servicio de Hoffman & Bateson (2011), quienes afirma que esta variable de la calidad se relaciona con la satisfacción, ya que, al brindar una calidad de servicio efectiva, el usuario está satisfecho con el servicio recibido. Lo que se refleja en el resultado general de este estudio donde se halló una correlación moderada positiva y significativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del hospital La Noria.

También, se evidencia el aporte de Martín y Díaz (2013), quienes definen a la calidad de servicio como una actividad que consiste en la evaluación a largo plazo del desempeño de todos los miembros de la unidad. Con lo que se está de acuerdo ya que el buen funcionamiento de una entidad y/o empresa, dependerá de las capacidades de desempeño y atención que sus colaboradores tengan hacia los usuarios finales.

Del mismo modo, Olvera & Scherer (2009), refieren que la calidad es la cantidad de funciones que un empleado tiene y realiza al brindar un buen servicio,

empleando los recursos materiales y humanos en la empresa. Efectivamente, una buena atención de una empresa dependerá también de los materiales, insumos e infraestructura que esta posea para brindar la mayor seguridad a sus usuarios, muy aparte de la calidad de atención que brinden sus colaboradores.

Al respecto, también es importante mencionar los aportes de Pérez (2010), quien afirma que la calidad del servicio está relacionada con la satisfacción del cliente (expectativas), si la perspectiva de los empleados sigue siendo baja y el servicio parece ser mejor que el bajo nivel de los empleados, puede confirmarse que los clientes no reciben calidad de servicio. Esta afirmación es compartida en este estudio, ya que las expectativas del usuario sobre el funcionamiento de una empresa son importantes y sobre todo para que pueda volver en otra oportunidad, así como también recomendar la calidad de atención y servicio a sus familiares y amigos.

Y, por último, y no menos importante, los aportes de la teoría de Tubón (2021), quien comenta que la filosofía de la calidad del servicio se basa en el enfoque de la organización o unidad en el cliente, la cultura y el sistema de gestión. Este enfoque muestra un proceso integral que incluye la preparación de la organización, los procesos y la mejora de las estrategias, de manera que, además del servicio central, también se produce el postservicio comprendiendo cabalmente las expectativas y necesidades del cliente.

De la misma forma, los resultados obtenidos se relacionan con los aportes teóricos sobre la Satisfacción del usuario que según Massip (2008), es el nivel satisfacción como una experiencia subjetiva resultante del cumplir o no las expectativas del sujeto sobre algo. Al hablar de satisfacción del usuario, específicamente del servicio de salud, Vigo (2021), afirma que es cómo este usuario/paciente percibe el trato con todas las partes involucradas en este tratamiento, es decir, la calidad percibida del tratamiento demuestra que esta percepción tiene un efecto sobre la satisfacción general del paciente, es decir tiene mayor satisfacción. Efecto positivo impacto de cuando disponibilidad, asequibilidad, velocidad de tratamiento y profesionalismo en la prestación de tratamiento en línea .

Finalmente, ambos aportes teóricos, tanto de la calidad de servicio como la satisfacción de usuario, fueron elegidos para este estudio considerando los temas

planteados y con gran juicio. Esta investigación permitió asumir la importancia que tiene la calidad de servicio que se brinda en un organización, empresa, entidad o establecimiento, de esta forma se favorecerá el servicio que se da y por ende se mejorará la satisfacción del usuario.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación positiva moderada y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022, tal y como lo demuestra la prueba de Spearman con un valor $\rho=0.603$, $p<0.05$, lo que significa que la calidad de servicio tiene una implicancia aceptable sobre la satisfacción de usuarios.
2. El nivel alcanzado en calidad del servicio por el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022, fue Medio como lo demuestra el promedio logrado de 76.51 puntos.
3. El nivel alcanzado en satisfacción de los usuarios por el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022, fue Medio como lo demuestra el promedio logrado de 51.84 puntos.
4. Existe relación positiva moderada significativa entre la calidad de servicio y la dimensión rendimiento percibido en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022, demostrado por medio de la Prueba de Spearman con un valor $\rho=0.535$, $p<0.05$.
5. Existe relación positiva moderada significativa entre calidad de servicio y la dimensión expectativa en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022, demostrado por medio de la Prueba de Pearson con un valor $\rho=0.579$, $p<0.05$.
6. Existe relación positiva moderada significativa entre calidad de servicio y la dimensión percepción del usuario en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022, demostrado por medio de la Prueba de Spearman con un valor $\rho=0.564$, $p<0.05$.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Para medir y conocer todos los factores de satisfacción, se recomienda a las autoridades de la Dirección de Salud de Trujillo, realicen evaluaciones de calidad, así como también visitas no anunciadas y supervisión continua a los colaboradores que laboran en hospitales; estas evaluaciones deben realizarse de forma periódica para conocer la percepción real de los usuarios sobre los hospitales, cuyo fin es obtener una opinión que ayude a la mejora de los servicios de atención y permita lograr que la atención del usuario sea satisfactoria.
- 2.** Es recomendable que los directores de los hospitales capaciten a sus colaboradores, tanto administrativos como asistenciales, con temas especiales de sensibilización gerencial y capacitación técnica, porque mientras más personal esté capacitado, menos problemas e insatisfacciones se presentarán con el servicio prestado.
- 3.** Se recomienda prestar atención personalizada, desarrollar un sentido de empatía para comprender claramente las necesidades de los usuarios y poder apoyarlos; este aspecto es importante porque cada persona tiene una necesidad específica y requiere que el personal de salud y administrativo entiendan su malestar de salud.

REFERENCIAS

- Aldana, L. & Vargas, M. (2014). *Calidad y Servicio: Conceptos y herramientas*. 2da. Edición. Madrid: ECOE Ediciones. <https://docplayer.es/33318905-Calidad-y-servicio-conceptos-y-herramientas.html>
- AITECO Consultores (2015). *El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio*. <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-deservicio>
- Andrade, V., Martínez, C., & Saco, S. (2000). Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital de apoyo n. 1-MINSA-cusco de noviembre de 1999 a enero del 2000. *Rev. Sitúa*, 8(16), 17-25. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1112207>
- Arroyo, J. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción de los clientes de la Clínica Pronto Salud, Trujillo – 2017*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Trujillo – UNT] <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11341>
- Canzio Meneses, C.Z. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima este, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf
- Bardales, Y. (2016). *Evaluación de la calidad del servicio percibido por los pacientes de Centro de Salud Mórrope periodo noviembre - diciembre 2013*. [Tesis de Pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo] <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/815>
- Barturén, P. (2019). *Calidad de Servicio percibida por los usuarios externos de un hospital de categoría II-2, Chiclayo, durante agosto - diciembre 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo] <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1703>
- Benavides, F. (2019). *Nivel de satisfacción en los beneficiarios del SIS (seguro integral de salud) modalidad gratuita, en relación a la atención de salud, en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz de la Provincia de Chiclayo, 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán] <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5577>
- Bernal Torres, C., (2010). *Metodología de la investigación*. Tercera ed. Pearson Educación. Colombia. ISBN: 978-958-699-128-5. <https://abacoenred.com/wp->

content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf

- Calderón, N. (2002). Teoría y elementos del servicio al cliente. *Gestiopolis*.
<https://www.gestiopolis.com/teoria-y-elementos-del-servicioal-cliente>
- Camac, H. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el Área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del distrito de Santa Anita – Lima, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/22404>
- Cardinale, S. (2017). *La soddisfazione del cliente nei servizi sociali. Analisi di un'indagine di customer satisfaction nel servizio di cure familiari del comune di Venezia*. [Tesis de Pregrado, Università Ca' Foscari Venezia]
<http://dspace.unive.it/handle/10579/10450>
- Castro, J. (2016). *A satisfação do cliente em contexto de consulta externa, num hospital privado*. Portugal [Tesis de Maestría]. Instituto Universitário de Lisboa] <https://repositorio.iscteuiul.pt/handle/10071/13049>
- Chávez García, L.E. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51476/Ch%c3%a1vez_GLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cerin Robles, R.E. & Díaz Alva, K.J. (2018). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario - servicio de oftalmología Hospital I Florencia de Mora EsSalud, 2018. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte].
https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13956/Cerin%20Robles%20Rosa%20Elvira%20-%20Diaz%20Alva%20Karla%20Juliana_parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cobo, E., Estepa, K., Herrera, C. & Linares, P. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. *Revista Investigación en Salud*, Universidad de Boyacá, Colombia.
<http://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/321>

- Correia, SM, Miranda, FJ. Análisis de un hospital de la zona centro de Portugal. Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa. *Calidad y satisfacción en el servicio de urgencias hospitalarias: análisis de un hospital de la zona centro de Portugal*, 2010;16(Pt 2):27-41.
- Coronel, CS. (2016). *Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el centro comercial Mega Plaza Lima* [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2707/CAROLINA-SOLEDAD-CORONEL-ARCE%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Delgado Delgado, J., Bueno Brito, C., & Brito Delgado, H. C. (2019). Calidad de la atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(2), 1–27. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=a4229b96-ffa7-451c-aaf1-0093fd8abe13%40redis>
- Delgado, M.; Vázquez, M. & de Moraes, L. (2010). Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. *Revista de Salud Pública*, Vol.12, N°4, pp.533-545. ISSN 0124-0064. <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v12n4/v12n4a01.pdf>
- Dios, D. & Nole, W. (2018). *Calidad del servicio y nivel de satisfacción de los usuarios del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes, 2017*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Tumbes] <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/240>
- Escalante Taver, K. (2017). Relación de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Cajamarca, 2017 (Tesis parcial). [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12378/Escalante%20Tavera%20Karol.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

- García, M. (29 de abril de 2019). La importancia del buen trato como regla y no como excepción. *Revista digital Inesem*
<https://revistadigital.inesem.es/educacionsociedad/importancia-del-buen-trato/>
- González Álvarez, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25(1), 113–135.
<https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=a4229b96-ffa7-451c-aaf1-0093fd8abe13%40redis>
- Hernández R., Fernández C. y Baptista M, (2014). *Metodología de la investigación* Sexta edición. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Jara, B. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el servicio de Consulta Externa del Hospital Regional del Norte Sanidad - PNP – Chiclayo - 2017*. [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán]
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5793>
- Komiya, A. (2011). *Concepto de calidad. Crece Negocios*. Obtenido de:
<https://www.crecenegocios.com/concepto-de-calidad/>
- Mejía, J. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba, Ancash-2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29639>
- Mejía Acosta, A., Godoy Durán, E. & Piña Padilla, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, vol. 21, núm. 40, 2018.
<https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/html/>
- Melera, M. (2013). *Relación entre Calidad de servicio y Satisfacción del cliente*. *El Blog de Marlon Melara*. <http://marlonmelara.com/la-relacionentre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>
- Mendocilla Sotomayor, K. P. (2015). *Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2015*. [Tesis

- de licenciatura, Universidad de San Martín de Porres].
<http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2128>
- Montalvo, S., Estrada, E. & Mamani, H. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. [Tesis de licenciatura, Universidad Alas Peruanas].
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7437230.pdf>
- Ministerio de Salud (MINS) (2014). Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL. Recuperado de:
<http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUALEMERGENCIA-2014.pdf>
- Olaza, A. (2018). *Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres]
<http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/3489>
- Pintado Peña, M. (2018). *Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17744/pintado_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Portocarrero Núñez, A.M. (2016). *La calidad de servicio del área de operaciones y su influencia en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XXIII – oficina principal Trujillo 2015* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo].
https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5289/portocarreronu%C3%B1ez_ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en el Servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto, Andahuaylas – 2015*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas]
<http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/234>
- Quizhpe, G. (2017). *Nivel de satisfacción de los pacientes frente a la calidad de atención de salud recibida en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros vs Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja periodo febrero - julio 2016*. [Tesis

de Pregrado, Universidad Nacional de Loja]
<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/19530>

- Ramos, L. (2015). *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo. Centro de Salud de Pícsi 2015*. [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres]
<http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2116>
- Revelo, B. (2016). *Elementos que conforman la satisfacción del cliente*.
<https://prezi.com/qzp5ulyqj0mj/elementos-que-conforman-lasatisfaccion-del-cliente/>
- Santos, M. (2016). Quality and satisfaction: The case of the University of Jaén. *Revista de la educación superior*, 45(178), 79-95.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185276016300048>
- Thompson, I. (2019). *La satisfacción del cliente*. Promonegocios.net.
<https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Tubon, M. E. (2011). *El servicio al cliente y su incidencia en las ventas de la industria La Raíz del Jean, del Cantón Pelileo, Ambato-Ecuador* [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1415>
- Valdiviezo, A. (2019). *Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención en el Hospital Regional Docente Las Mercedes Nivel II-2 Chiclayo, 2017*. [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán]
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5958>
- Velásquez, A. (2012). *Calidad y satisfacción de los usuarios*.
<https://es.slideshare.net/clavel87/calidad-y-satisfaccion-de-los-usuarios>
- Vigo Cancino, J. M. (2021). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo].
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/17762/Vigo%20Cancino%2c%20Jhonny%20Manfredy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vizcaíno, A. de-J., Vizcaíno-Marín, V. del-P., & Fregoso-Jasso, G. S. (2018). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horizonte Sanitario*, 18(1).
<https://doi.org/10.19136/hs.a=y>

Wong, M. (2018). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario externo Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad San Martín de Porres]
<http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/3872>

ANEXOS

Anexo 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: "Relación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022"							
Autor: Gonzales Castañeda, Cristhian Deywis							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
			Variable 1: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
¿Existe relación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022?	General: Determinar la relación estadística entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022. Específicos: Diagnosticar el nivel de calidad del servicio en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022. Determinar el	Existe un alto grado de correlación Relación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022.	Fiabilidad	✓ Oportunidad de la atención. ✓ Continuidad y orden lógico en la atención. ✓ Interés en la resolución de problemas de los usuarios. ✓ Cuidado en el registro de información de los usuarios.	1, 2, 3, 4, 5	Ordinal	Bajo Medio Alto
			Capacidad de respuesta	✓ Sencillez y agilidad de los trámites para la atención. ✓ Oportunidad en la asignación de citas médicas. ✓ Disposición para atender preguntas, quejas y reclamos. ✓ Cooperación entre el personal.	6, 7, 8, 9,10		
			Seguridad	✓ Confianza transmitida por el personal. ✓ Efectividad en la solución de necesidades. ✓ Recibimiento de los medicamentos adecuados. ✓ Ubicación apropiada del usuario para reducir riesgos y complicaciones. ✓ Idoneidad del personal de salud.	11,12,13, 14, 15		

nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022.	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Amabilidad en el trato por el personal. ✓ Atención individualizada al usuario. ✓ Conveniencia de horarios de trabajo. ✓ Claridad en orientaciones sobre la enfermedad, cuidados, tratamiento. 	16,17,18, 19, 20		
	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estado físico de instalaciones. ✓ Limpieza de las instalaciones y elementos físicos. ✓ Presentación personal de colaboradores. ✓ Comodidad de instalaciones, muebles y equipos. 	21,22, 23, 24, 25		
	Variable 2: Satisfacción de los usuarios				
	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
	Rendimiento percibido	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aceptación del usuario ✓ Agrado por el resultado ✓ Aceptación del servicio ✓ Agrado del servicio 	1, 2, 3, 4, 5	Ordinal	Bajo Medio Alto
	Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Promesas cumplidas ✓ Atención oportuna ✓ Trato experimentado ✓ Interés por el servicio 	6, 7, 8, 9, 10		
Percepción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal respetuoso. ✓ Trato igualitario. ✓ Tolerancia y amabilidad del personal ✓ Personal empático 	11,12,13, 14, 15, 16			

ANEXO 02

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio	La calidad del servicio es la identificación y satisfacción de las necesidades del cliente, también se ha encontrado que la calidad está relacionada con la satisfacción, pero no con la actitud igualitaria; es decir, el resultado de comparar las expectativas y el desempeño (Huerta, 2015).	Cuestionario de Calidad de Servicio, consta de 25 ítems para responder con tres opciones de respuesta (siempre, a veces, nunca) y mide las siguientes dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles (Vigo, 2021).	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Oportunidad de la atención. ✓ Continuidad y orden lógico en la atención. ✓ Interés en la resolución de problemas de los usuarios. ✓ Cuidado en el registro de información de los usuarios. 	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sencillez y agilidad de los trámites para la atención. ✓ Oportunidad en la asignación de citas médicas. ✓ Disposición para atender preguntas, quejas y reclamos. ✓ Cooperación entre el personal. 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Confianza transmitida por el personal. ✓ Efectividad en la solución de necesidades. ✓ Recibimiento de los medicamentos adecuados. ✓ Ubicación apropiada del usuario para reducir riesgos y complicaciones. ✓ Idoneidad del personal de salud. 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Amabilidad en el trato por el personal. ✓ Atención individualizada al usuario. ✓ Conveniencia de horarios de trabajo. ✓ Claridad en orientaciones sobre la enfermedad, cuidados, tratamiento. 	
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estado físico de instalaciones. ✓ Limpieza de las instalaciones y elementos físicos. ✓ Presentación personal de colaboradores. ✓ Comodidad de instalaciones, muebles y equipos. 	
Satisfacción de usuarios	La satisfacción del usuario es un indicador que puede servir para evaluar su uso y qué tan positiva o negativamente percibe el usuario su atención en el centro de salud (Mira, 2000).	Cuestionario de Satisfacción de usuarios, consta de 16 ítems para responder con tres opciones de respuesta (siempre, a veces, nunca) y mide las siguientes dimensiones: Rendimiento percibido, Expectativas y Percepción del usuario (Canzio, 2019).	Rendimiento percibido	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aceptación del usuario ✓ Agrado por el resultado ✓ Aceptación del servicio ✓ Agrado del servicio 	Ordinal
			Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Promesas cumplidas ✓ Atención oportuna ✓ Trato experimentado ✓ Interés por el servicio 	
			Percepción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal respetuoso. ✓ Trato igualitario. ✓ Tolerancia y amabilidad del personal ✓ Personal empático 	

ANEXO 03

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

La información que usted facilite será usada con fines netamente investigativos, y se le agradece por anticipado.

Instrucciones: Lea cuidadosamente y marque (X) la alternativa que mejor refleje su punto de vista o crea conveniente. Se le pide responder con la mayor sinceridad, y si necesita ayuda lo puede solicitar al investigador.

La escala utilizada es de: Nunca (1 punto), Casi nunca (2 punto), A veces (3 puntos), Casi siempre (4 puntos) y Siempre (5 puntos).

N°	Ítems	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
Fiabilidad						
1	El personal es capaz de solucionar un problema suscitado durante la atención al usuario					
2	El personal cuando prometen atenderlo en cierto tiempo, lo hacen					
3	El personal se esmera por cumplir con todos los servicios ofrecidos					
4	El personal muestra un sincero interés por ayudarme cuando tengo alguna duda					
5	El personal me ayuda a solucionar algún reclamo en la atención					
Capacidad de respuesta						
6	El personal me brinda un servicio oportuno					
7	El personal muestra buena actitud por brindar un buen servicio					
8	El personal cumple con mis expectativas					
9	Existe buena disposición de parte del personal a la hora de brindar el servicio					
10	El personal brinda un servicio rápido y oportuno					
Seguridad						
11	El personal brinda la confianza y seguridad para que me atiendan					
12	El cumplimiento de funciones del personal transmite confianza y seguridad					
13	Me siento seguro por la atención que brinda el personal					
14	Las historias clínicas son halladas rápidamente o se elabora oportunamente las historias clínicas					
15	Las instalaciones son seguras para los usuarios y el personal					
Empatía						
16	El hospital tiene un horario de atención accesible y adecuado a los usuarios					
17	El hospital brinda atención personalizada a los usuarios					
18	El hospital hace seguimiento a los usuarios con signos y síntomas de TBC, Diabetes, Gestantes, VIH, Cáncer, entre otros.					
19	El personal comprende el servicio que el usuario necesita					
20	El personal busca lo mejor para los intereses de los usuarios					
Elementos tangibles						
21	Las instalaciones del hospital son cómodas y acogedoras					
22	El hospital cuenta con equipos y nuevas tecnologías de atención en salud					
23	Los medios de comunicación utilizados en el hospital son los adecuados					
24	El personal proyecta una imagen de salubridad					
25	El personal está correctamente uniformado y tiene una buena presentación personal					

El autor

ANEXO 04

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La información que usted facilite será usada con fines netamente investigativos, y se le agradece por anticipado.

Instrucciones: Lea cuidadosamente y marque (X) la alternativa que mejor refleje su punto de vista o crea conveniente. Se le pide responder con la mayor sinceridad, y si necesita ayuda lo puede solicitar al investigador.

La escala utilizada es de:

Nunca (1 punto), Casi nunca (2 punto), A veces (3 puntos), Casi siempre (4 puntos) y Siempre (5 puntos).

N°	Ítems	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
Rendimiento percibido						
1	El personal que me atendió brinda instrucciones claras y precisas					
2	El personal atendió mis dudas y quejas oportunamente					
3	El personal fue discreto con relación a mi salud					
4	El personal escuchó atentamente mis dudas					
5	El personal lo atendió de manera prepotente					
Expectativa						
6	Ha recibido maltratos verbales del personal					
7	El médico que lo atendió conoce que medicinas son para las diferentes molestias del usuario					
8	El médico tiene la capacidad para diagnosticar mis síntomas					
9	El médico que me atendió es confiable y se le puede contar sucesos personales					
10	El personal es respetuoso con todos los pacientes, sean niños o adultos					
Percepción del usuario						
11	El personal se dirigió a su persona con respeto					
12	En el hospital atiende respetando el orden de llegada de los usuarios					
13	El personal muestra ciertos favoritismos con algún paciente y le permite ingresar antes que todos					
14	La persona encargada de atenderlo es amable y cortes					
15	El personal es tolerante con los diferentes usuarios					
16	El personal trata con empatía a los usuarios					

El autor

18	El hospital hace seguimiento a los usuarios con signos y síntomas de TBC, Diabetes, Gestantes, VIH, Cáncer, entre otros.									
19	El personal comprende el servicio que el usuario necesita									
20	El personal busca lo mejor para los intereses de los usuarios									
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES										
21	Las instalaciones del hospital son cómodas y acogedoras									
22	El hospital cuenta con equipos y nuevas tecnologías de atención en salud									
23	Los medios de comunicación utilizados en el hospital son los adecuados									
24	El personal proyecta una imagen de salubridad									
25	El personal está correctamente uniformado y tiene una buena presentación personal									

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable		Aplicable atendiendo las observaciones		No aplicable	
-----------	--	--	--	--------------	--

Apellidos y nombres experto: (Dr.)/(Mg.):.....

Especialidad del experto:..... **E-mail:**.....

Fecha de validación:

Firma y sello del experto

Criterios de Evaluación:

Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: el ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son los adecuados.

Coherencia: el ítem tiene relación con la dimensión que está midiendo.

Suficiencia: los ítems son suficientes y necesarios para medir cada dimensión y estas al constructo.

13	El personal muestra ciertos favoritismos con algún paciente y le permite ingresar antes que todos									
14	La persona encargada de atenderlo es amable y cortés									
15	El personal es tolerante con los diferentes usuarios									
16	El personal trata con empatía a los usuarios									

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable		Aplicable atendiendo las observaciones		No aplicable	
-----------	--	--	--	--------------	--

Apellidos y nombres experto: (Dr.)/(Mg.):.....

Especialidad del experto:..... **E-mail:**.....

Fecha de validación:

Firma y sello del experto

Criterios de Evaluación:

Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: el ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son los adecuados.

Coherencia: el ítem tiene relación con la dimensión que está midiendo.

Suficiencia: los ítems son suficientes y necesarios para medir cada dimensión y estas al constructo.

ANEXO 07

PRUEBA DE NORMALIDAD KOLMOGOROV-SMIRNOV

En el presente estudio se determinó la distribución normal de las variables:

Nivel de significancia del 5% ($\alpha=0.05$)

Prueba Estadística: Kolmogorov-Smirnov ($n>50$)

Regla de decisión:

Si $p < 0.05$, entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Si $p \geq 0.05$, entonces no se rechaza la H_0

Hipótesis: H_0 . La calidad de servicio y la satisfacción de usuarios, provienen de una distribución normal.

H_1 . La calidad de servicio y la satisfacción de usuarios, no provienen de una distribución normal

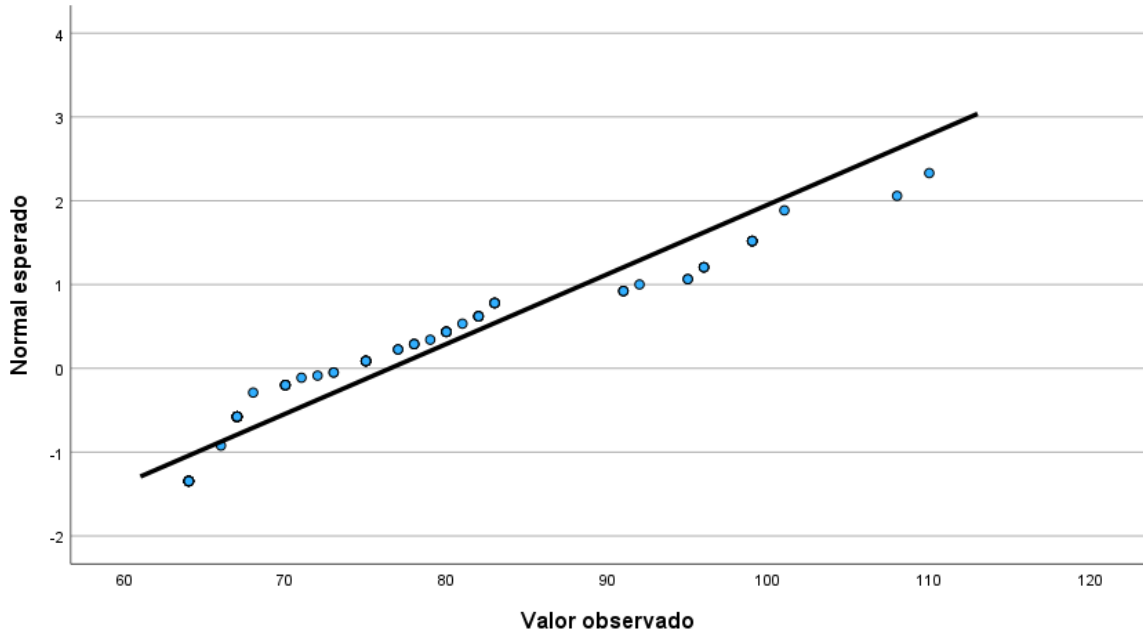
Prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov de las variables Calidad de servicio y Satisfacción de usuario

Prueba de normalidad			
Variables	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	P-Valor
Calidad de servicio	,166	100	< 0.05
Satisfacción de usuarios	,240	100	< 0.05

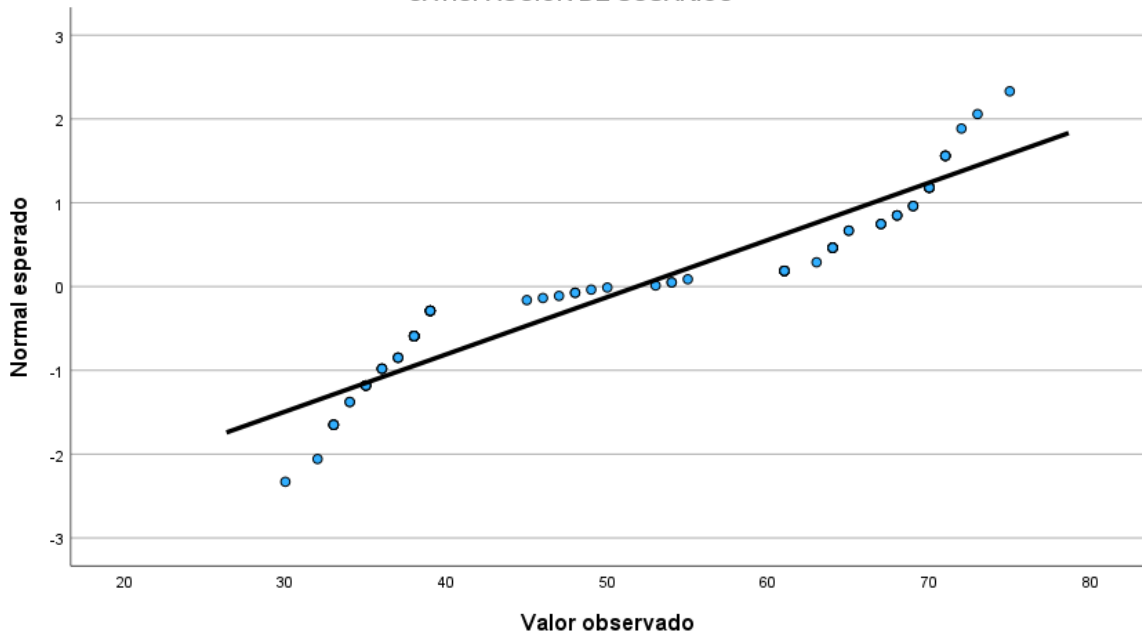
Interpretación:

En esta tabla se puede observar que el p-valor 0.166 de la variable Calidad de servicio y el p-valor 0.240 de la variable Satisfacción de usuarios son <0.05 , esto implica, que ambas variables no provienen de una distribución normal, tal y como se muestra en los gráficos siguientes. Y, según estos resultados la prueba para determinar la relación entre las variables es la Correlación de Spearman.

CALIDAD DE SERVICIO



SATISFACCIÓN DE USUARIOS



PRUEBA DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO

Prueba de la Confiabilidad para el Instrumento que mide: Calidad de servicio		Items																				Puntaje						
Sujeto		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
1	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	10
2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	101
3	5	4	5	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	108	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	91	
5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	114	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	4	3	5	5	4	2	5	3	5	4	4	4	4	4	95	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	103	
8	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	5	3	5	5	96	
9	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	3	5	3	3	3	83	
10	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	2	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	82	
11	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	101	
12	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	1	5	2	2	2	4	83
13	3	1	3	4	4	3	1	3	4	4	4	4	1	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	92	
14	4	4	3	3	3	4	3	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	102	
15	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	80	
16	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	1	4	3	1	3	3	4	4	4	77	
17	5	3	3	3	3	1	1	3	4	2	1	3	3	1	3	1	3	4	4	1	3	3	2	3	3	5	68	
18	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	91	
19	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	79
20	3	4	3	4	4	1	4	3	3	1	4	4	1	4	3	4	1	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	80
Varianza	0.66	0.75	0.58	0.36	0.48	0.87	1.29	0.62	0.77	0.83	0.78	1.73	0.79	0.66	1.06	1.1	1.25	0.74	0.96	0.99	0.79	1.29	0.83	1	0.58			

Coefficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right]$$

Número de ítem	25
Suma de las varianzas de los ítems	17.3
Varianza de la puntuación total	157.5
Coefficiente de Alfa de Cronbach	0.928

Nota: El valor de K, está en función de la cantidad de ítems del instrumento

Análisis Alpha de Cronbach

El Alpha de Cronbach permite realizar determinar la consistencia interna de los ítems y como esto se comportan entre ellos.

"El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0.70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja. Por su parte, el valor máximo esperado es 0.90; por encima de este valor se considera que hay redundancia o duplicación. Varios ítems están midiendo exactamente el mismo elemento de un constructo; por lo tanto, los ítems redundantes deben eliminarse. Usualmente se prefieren valores de alfa entre 0.80 y 0.90. (Oviedo y Campos 2005, p. 577).

Además, de acuerdo con el análisis de Cronbach, la correlación de ítems (columna corrected item -Total Correlation) con puntaje menor a 0.3 deberían ser eliminados.



PRUEBA DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DE USUARIO

Prueba de la Confiabilidad para el Instrumento que mide: Satisfacción de usuarios

Sujetos	Ítems																Puntaje
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	
2	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	
3	4	4	3	3	4	3	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	
4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	
5	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	5	5	
6	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	4	3	3	3	4	
7	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	4	3	4	64	
8	5	5	5	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	3	60	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	60	
10	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	48
11	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	60
12	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	1	1	1	54
13	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	1	4	5	53
14	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	58
15	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	1	1	3	4	56
16	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	66
17	5	3	5	4	4	3	4	4	4	2	3	3	1	3	3	3	54
18	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	56
19	3	3	1	3	3	1	5	1	3	3	1	1	2	3	2	3	36
20	3	1	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	57
Varianza	0.5263	0.7474	1.0632	0.6816	0.3447	0.7474	0.4105	1.0395	0.8	1.2105	0.8842	1.1579	1.4105	1.1579	0.9342	1.1579	

Coefficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{S^2} \right]$$

Número de ítems	16
Suma de las varianzas de los ítems	14.3
Varianza de la puntuación total	77.4
Coefficiente de Alfa de Cronbach	0.870

Nota: El valor de K, está en función de la cantidad de ítems del instrumento

Análisis Alpha de Cronbach

El Alpha de Cronbach permite realizar determinar la consistencia interna de los ítems y como esto se comportan entre ellos.

"El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0.70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja. Por su parte, el valor máximo esperado es 0.90; por encima de este valor se considera que hay redundancia o duplicación. Varios ítems están midiendo exactamente el mismo elemento de un constructo; por lo tanto, los ítems redundantes deben eliminarse. Usualmente se prefieren valores de alfa entre 0.80 y 0.90. (Oviedo y Campos 2005, p. 577).

Además, de acuerdo con el análisis de Cronbach, la correlación de ítems (columna corrected item -Total Correlation) con puntaje menor a 0.3 deberían ser eliminados.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MURRIEL SANTOLALLA LUIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Relación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022", cuyo autor es GONZALES CASTAÑEDA CRISTHIAN DEYWIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, 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.

TRUJILLO, 05 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MURRIEL SANTOLALLA LUIS ALBERTO DNI: 32130801 ORCID: 0000-0001-8079-3167	Firmado electrónicamente por: MSANTOLALLAL el 05-01-2023 07:50:51

Código documento Trilce: TRI - 0509751