



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Calidad de servicio y satisfacción del usuario
externo en el área de emergencia de un Hospital de
Lambayeque

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Romero Torres, Hans Jesus (orcid.org/0000-0003-1509-1040)

ASESORES:

Dr. Chero Zurita, Juan Carlos (orcid.org/0000-0003-3995-4226)

Dr. Carmona Brenis, Marco Antonio (orcid.org/0000-0002-1993-3455)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis preciados padres Juana y Enrique, porque son la fuerza que me sostiene y me motivan a seguir creciendo como ser humano y profesional, para finalizar a mis queridos hermanos por su apoyo incondicional

AGRADECIMIENTO

Principalmente, le doy gracias a DIOS, porque ha sido, es y será la luz que ilumina mi camino y quien me brinda las fuerzas que necesito, para seguir adelante en esta vida llena de vicisitudes.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variable y Operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnica e instrumento de recopilación de datos	18
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos Éticos.....	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIA	33
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Niveles de la variable calidad de servicio.....	20
Tabla 2	Nivel de las dimensiones de la variable calidad de servicio.....	20
Tabla 3	Niveles de la variable satisfacción al usuario externo.....	21
Tabla 4	Nivel de las dimensiones de la variable satisfacción al usuario externo.....	21
Tabla 5	Pruebas de normalidad de dimensiones.....	22
Tabla 6	Relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción al usuario externo.....	23
Tabla 7	Pruebas de normalidad entre ambas variables.....	24
Tabla 8	Relación que presenta la calidad de servicio y la satisfacción al usuario externo.....	24

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	La estructura del diseño correccional descriptivo.....	14
----------	--	----

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es determinar la conexión entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital de Lambayeque. El estudio se llevó a cabo utilizando un enfoque no experimental y descriptivo correlacional, con una muestra de 127 personas. Se utilizó una encuesta como técnica y un cuestionario para evaluar la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en dicho Nosocomio. Los resultados revelaron que el 85,04% de los usuarios consideran que la calidad de servicio brindada por los trabajadores que laboran y la satisfacción al usuario externo en el Centro de Salud se ubican en los niveles bajo y medio, esos valores indican que no es la más adecuada. Se encontró una relación directa entre las variables de estudio: la satisfacción del usuario y la calidad de atención, con una correlación de $r = 0,876$. Esto indica que un alto nivel en la calidad del servicio, mejora en gran medida la satisfacción al usuario externo. Por lo cual es indispensable mejorar la calidad del servicio por parte del personal que laboran en dicho Hospital, el cual impactará de manera directa en la satisfacción al usuario externo.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario externo y servicio de emergencia.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the connection between the quality of service and the satisfaction of the external user in the Emergency Service of a Hospital in Lambayeque. The study was carried out using a non-experimental and descriptive correlational approach, with a sample of 127 people. A survey was used as a technique and a questionnaire was used to evaluate the quality of service and the satisfaction of the external user in said Hospital. The results revealed that 85,04% of the users consider that the quality of service provided by the workers who work and the satisfaction of the external user in the Health Center are located at low and medium levels, these values indicate that it is not the most adequate. A direct relationship was found between the study variables: user satisfaction and quality of care, with a correlation of $r = 0,876$. This indicates that a high level of service quality greatly improves external user satisfaction. Therefore, it is essential to improve the quality of service by the personnel who work in said Hospital, which will directly impact the satisfaction of the external user.

Keywords: Service quality, external user satisfaction and emergency service.

I. INTRODUCCIÓN

En nuestro Perú, cuando la pandemia de COVID19 apareció, nuestras instituciones de salud colapsaron y fueron vistas de una manera ineficientes, y esto se origina producto de que no tenemos el suficiente recurso humano especializado en las diferentes áreas de salud, de igual manera se debió tener los suficientes suministros clínicos y equipo clínico, con la finalidad de contrarrestar los síntomas del COVID19, asimismo otra dificultad que se pudo observar fueron las condiciones precarias de las diversas instalaciones de salud las cuales debieron ser optimas, por lo tanto el estado peruano tendría que mejorar nuestros servicios públicos la cual se acentúa de manera específica en el sector salud en pro de todos los peruanos, en ese sentido podríamos cerrar las brechas de igualdad que aún persisten entre los mismos ciudadanos, aunado a lo antes señalado se busca brindar un servicio de nivel de excelencia la cual está orientada a buscar a una mejor percepción de los pacientes entre los diferentes centros de atención hospitalarias.

Por ello, planteamos la incógnita vigente de la opinión de los usuarios externos que no son parte de la organización o entidad de salud en cuestión, se acerquen en buscar la excelencia en los servicios brindados por el área de salud y la satisfacción del paciente, cabe precisar que el génesis de la problemática en nuestro sistema de salud se origina por la fragmentación y la atomización en los servicios prestados al ciudadano de a pie, toda vez que tenemos una base de datos deficiente con respecto al registro de paciente y esto se origina por nuestra precaria innovación en la tecnología, sin dejar de lado que existe una asimetría en la conexión en los beneficiarios y los obligacionistas de servicios de salud, lo cual dificulta la provisión de un servicio de calidad integral el cual perjudica a los usuarios que son atendidos en dichos nosocomios.

Bajo este premisa, las organizaciones de bienestar actualmente deberían discurrir no sólo si el paciente ha averiguado cómo recuperar su bienestar, sino que también deberían considerar diferentes perspectivas que son significativas para el cliente y que son importantes para sus suposiciones de cómo podría querer ser tratado; sin embargo, en cualquier caso, alcanzamos observar mediciones que muestran que

los clientes no están totalmente satisfechos, una realidad que afecta desde la perspectiva de referente a la naturaleza de la atención que reciben; obteniendo mediciones que muestran que las naciones no industriales tienen una decepción más prominente que las naciones industrializadas. El Servicio Madrileño de Salud (2017) indicó sobre la situación del cumplimiento en los clientes de las clínicas de urgencias de la Administración Sanitaria Madrileña en ese año, donde se distinguió que "el registro general de cumplimiento con la consideración obtenida fue del 89,15%, mientras que el 75% de las comunidades clínicas presentan expedientes superiores al 86,9%, con un mayor cumplimiento del 96,1% y un cumplimiento base del 80". En México un estudio realizado por Gerónimo et al. (2016) en una revisión hecha en Tabasco vio que apenas 8,5% de los individuos que reciben atención médica estaban satisfechos con la naturaleza de la atención recibida, y de los aspectos considerados, el bienestar y la simpatía fueron los que obtuvieron un expediente alto, con un normal de 39,53 y 37,41 por separado, dejando en manifiesto que están realizando sus labores de forma adecuada, alcanzando los objetivos que se plantean en los establecimientos hospitalarios.

Asimismo, el objetivo general del estudio es determinar la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo de un hospital de Lambayeque, y los objetivos particulares son los siguientes: Medir el nivel de la calidad de servicio de un hospital de Lambayeque, medir el nivel de la satisfacción del usuario externo de un hospital de Lambayeque y establecer la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo de un hospital de Lambayeque.

Cabe precisar que hoy en día, persisten aun la problemática entre los hospitales de emergencia del distrito de Lambayeque conforme a nuestras variables de estudio en la presenta investigación, es por ello que sería necesario el aporte del personal de los servicios médicos con la finalidad de poder llevar una buena administración integral de dichos servicios, teniendo en cuenta factores como la calidad humana, la simpatía, un serio nivel de destreza y una oportuna consideración clínica. Sin embargo, esto no se puede lograr, porque existen diferentes variables, y una de ellas sería la falta de disposición de las administraciones, lo que repercutiría en las atenciones con los usuarios externos, y esto desencadenaría un descontento generalizado en el público que es atendido en diversos hospitales. Es útil hacer

esta revisión, ya que permitirá a la entidad de salud conocer sus activos y deficiencias, en cuanto a la naturaleza de la atención prestada al paciente, del mismo modo, tratará de exhibir la conexión entre la naturaleza de la administración y el cumplimiento de los usuarios externos en la administración de crisis, por otra parte, el examen de estos datos determinará qué actividades de restauración deben ejecutarse en la administración de crisis para hacer las mejoras o cambios importantes y dar un servicio médico integral y suficiente bajo las normas de calidad vigentes, el cual es necesario para la atención de los pacientes, generando la confianza de los familiares en los establecimientos de salud.

En este sentido, este trabajo de investigación busca diseccionar la realidad que se presenta en la región de crisis de un hospital del área de emergencia en Lambayeque y cómo distinguir los problemas que agobian a los usuarios externos y a sus familias, desde su ingreso hasta su salida del nosocomio, tratando posteriormente de encontrar un arreglo exitoso que permita avanzar en un nivel serio de satisfacción a los usuarios externos, y disminuir las protestas y reclamos con respecto a la múltiples factores que se pueden suscitar en la atención médica.

Finalmente, en nuestra localidad de Lambayeque, la naturaleza de los servicios médicos vienen siendo impactada por el bajo grado de cumplimiento que se presentan al inicio de la vigilancia médica por los propios trabajadores que están laborado en las áreas de emergencia con el usuario externo y esto se debe a las diversas variables que emergen en el perfeccionamiento de los ejercicios de cada especialista, Por ejemplo, la ausencia de simpatía hacia el cliente externo, lo que crearía angustia en el paciente y de sus familiares, por lo tanto es un aplazamiento en la consideración ideal, otro elemento sería las desafortunadas circunstancias de trabajo que el nosocomio les brinda a sus trabajadores, lo que produciría un mal clima laboral, y en consecuencia no podrían cumplir con las metas y objetivos que se haya trazado el establecimiento de salud. Por lo tanto, los únicos perjudicados serían los usuarios externos que forma parte de la colectividad chiclayana, la cual se debe mejorar para generar la satisfacción y confianza en las instituciones médicas.

II. MARCO TEÓRICO

Para la presente investigación se toman los antecedentes internacionales como el de Quizhpe (2017) quien tuvo como propósito de su investigación analizar la satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención en dos hospitales. Se ejecutó una pesquisa de tipo descriptivo y diseño transversal. El conjunto de participantes seleccionados para el estudio fue de 239 usuarios, de los cuales 120 pertenecieron al Hospital Isidro Ayora y 119 al Hospital Manuel Ignacio Monteros. Se aplicó un cuestionario llamado SERVQHOS, compuesto por 17 ítems, para medir el nivel de satisfacción en categorías como "Muy satisfecho", "Satisfecho", "Nada satisfecho" y "Poco satisfecho". El cuestionario mostró una confiabilidad alta con una cuantía de fiabilidad de 0.96. Igualmente, los resultados revelaron aproximadamente un rango que va desde el 51% hasta el 54% de los pacientes, reportaron satisfacción con el servicio recibido en ambos hospitales, estos valores no son los adecuados, los cuales deben ser mejorados.

Riska & Haerawati (2019) en su investigación tiene el propósito de dar una forma de sobrevivir en la industria de la salud hoy en día y es justamente de generar satisfacción en el cliente a través de una mejor calidad de atención. De igual manera, el objetivo de esta indagación es observar la correspondencia entre el costo de los servicios hospitalarios, el nivel de atención y la satisfacción de los pacientes. Asimismo, se utilizó una encuesta analítica utilizando un enfoque de investigación transversal. La muestra de este estudio serán los pacientes hospitalizados y ambulatorios del Hospital Bhayangkara en Palembang hasta 117 pacientes. La técnica de muestreo que se aplicara sería de forma aleatorio sistemática. Del mismo modo, para la valoración de la información se utilizó la prueba T. Constatando la existencia de una conexión importante y significativa de las variables mencionadas en esta investigación (p-valor 0,001). Mientras que el costo hospitalario no existe una reciprocidad característica con la satisfacción de los pacientes (p-valor 0,368). Por tanto, dicho centro de salud debe enfocarse en mejorar la dimensión atención de los pacientes y de sus familiares, ya que permite poder contar con una mejor comunicación en los procesos de atención.

Yepes et al. (2018) en este artículo científico, los autores desarrollan el objetivo de este estudio adquirir datos sobre la forma en que se percibe los beneficiarios de las redes públicas de la ciudad de Pasto, Colombia, respecto a la

disposición desde productos de salud en la vigilancia primaria, se aplicará un estudio cualitativo a 28 participantes en los centros asistenciales rurales y urbanos utilizando métodos hermenéuticos históricos. Asimismo, los métodos de obtención y procesamiento de los datos para lo cual se aplicaron a través de entrevistas medianamente estructuradas y grupos focales. Los aspectos evaluados en el proceso de investigación incluyeron la confianza, confiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad. Los resultados revelaron que se identificaron ciertas limitaciones en la asistencia de servicios de salud, como dificultades de acceso por cuestiones administrativas y geográficas, problemas en el acceso a atención especializada, falta de derivaciones y necesidad de optimar la infraestructura de los establecimientos de salud. Se destacó que la actitud positiva en pacientes médicos interviene en el discernimiento de calidad. En conclusión, los autores señalan la relevancia del perfeccionamiento en la calidad de los servicios de salud y centrarse en las necesidades del usuario, garantizando salvaguardar sus derechos a la salud y a una vida digna. Esto se lograría promoviendo la integridad, continuidad, eficiencia, eficacia y justicia en el bienestar del paciente.

Pérez-Cantó et al. (2019) menciona en el Artículo Científico, la finalidad del estudio fue evaluar la tendencia de percepciones y la apreciación de la satisfacción de los individuos que esgrimen los servicios del sistema de atención médica en España durante el período 2005-2017. Se aplicó un enfoque metodológico en la investigación basada en series temporales y se analizaron 8 indicadores de percepciones y nivel de satisfacción recopilados por el Ministerio de Sanidad y el Barómetro de Salud. Se aplicó el análisis de auto regresión de Prais Winsten para datos temporales y cuantitativos. Se determinaron las tendencias utilizando el cambio porcentual anual (APC) y los intervalos de confianza del 95%. Las tendencias se clasificaron como ascendentes (cuando el IC 95% era positivo y no incluía el valor 0), estacionarias (cuando el IC 95% incluía el valor 0) o descendentes (cuando el IC 95% era negativo y no incluía el valor 0). Los resultados mostraron una tendencia estacionaria en la apreciación de los pacientes sobre el desarrollo del sistema de salud y una tendencia descendente en la percepción de mejoría del cuidado esencial de salud, especialización de salud y hospitalizaciones. Sin embargo, se encontró una tendencia ascendente en la satisfacción con la capacidad y seguimiento por parte del médico familiar y el pediatra. La satisfacción

hacia los profesionales médicos y enfermería fue estacionaria, al igual que las tendencias evaluadas en las diferentes comunidades autónomas. En resumen, se evidencia una evolución negativa en el discernimiento de los usuarios en la calidad del sistema sanitario en España, esta es influenciada por factores como el presupuesto, los elementos relacionados con el personal y las estrategias de administración de calidad, con variaciones entre las comunidades autónomas.

Del mismo modo, Fátima et al. (2018) realizó un estudio con el objetivo de investigar la percepción de los individuos que reciben atención médica hacia los abastecedores de servicios de salud privados, centrándose específicamente en la calidad del servicio hospitalario y de qué manera impacta con la satisfacción y lealtad de los pacientes. Paralelamente, el estudio se efectuó, en seis hospitales privados de Islamabad, Pakistán, y se contó con la participación de 611 pacientes, tanto internos como externos, quienes completaron una encuesta de cuestionario. Los datos recopilados fueron analizados utilizando diversas técnicas estadísticas. Tras analizar los datos, se reveló que los centros de servicios de salud privados están haciendo esfuerzos para ofrecer servicios de atención médica mejorados a sus clientes. Convergen una dependencia positiva entre ambas variables. Estos aspectos demostraron tener una influencia positiva en la lealtad del paciente, y se encontró que esta relación está mediada por la satisfacción del paciente.

Sobre los antecedentes nacionales, se tiene a Dios & Nole (2018) manifestaron en su investigación analizar los procesos a seguir para conocer la calidad en la atención a los asegurados de una entidad ubicada en Tumbes. La finalidad de la tesis fue comprender la calidad del servicio y la satisfacción en un centro hospitalario. Para lo cual se plantea un enfoque descriptivo con un diseño no experimental y transversal, asumiendo que serían favorables en esta institución de salud. La población objetivo consistió en 8,059 personas aseguradas, y se separó una muestra de 351 asegurados y eventuales. Siendo necesario la aplicación de un cuestionario compuesto por dos secciones para recopilar datos, una para evaluar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Se constata que la calidad del servicio como el nivel de satisfacción se encontraban en un nivel moderado. Los usuarios del hospital expresaron satisfacción con la atención proporcionada por la entidad. En conclusión, se determinó que la calidad del

servicio y los valores que constatan la satisfacción los cuales tienen a ser moderados en el Nosocomio Carlos Alberto Cortez Jiménez. Como recomendación final, se sugiere llevar a cabo evaluaciones periódicas de las percepciones de los usuarios para obtener información actualizada sobre su nivel de satisfacción y utilizar estos resultados para implementar mejoras en el servicio brindado por el hospital.

Olaza (2018) realizó una tesis con la finalidad de evaluar la satisfacción de los asegurados y la calidad de atención en el servicio de urgencias del Centro de Salud Víctor Ramos. El cual cuenta un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos. A fin de alcanzar el acopio de datos se empleó el cuestionario SERVQUAL. Los individuos que fueron evaluados para este estudio constó de 227 pacientes, 16 registros y 20 funcionarios del hospital. Los resultados obtenidos revelaron un nivel de insatisfacción muy alto, con un 69,3% de los usuarios expresando su descontento, lo que indica un incumplimiento de los esquemas de eficacia determinados. Además, las generalidades de los pacientes de salud tenían una perspectiva negativa sobre la satisfacción del cliente (75%) y la calidad del servicio (60%). En conclusión, este estudio demuestra la existencia de altos niveles de insatisfacción y falta de compromiso con el acatamiento en el Hospital Víctor Ramos.

Wong (2018) quien aplica un modelo para optimizar la atención y cumplir con las expectativas de los usuarios externos, centrándose poder constatar si existe vínculo entre las variables de estudio a través de las opiniones de dichos usuarios. El propósito era identificar deficiencias en las dimensiones de calidad y desarrollar tácticas y políticas que contribuyeran a mejorar el trato a estos usuarios. La tesis adoptó un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y prospectivo, utilizando un diseño transversal. La metodología utilizada fue la encuesta SERVQUAL, y la población de estudio consistió en clientes externos que buscaban servicios de emergencia. Los resultados mostraron que el 77% de los usuarios externos expresaron su insatisfacción con el servicio integral proporcionado. Esto indica que los usuarios no solo buscan la curación, sino que también valoran la calidad de la atención que manifiestan recibir. En resumen, este estudio destaca cómo ofrecer una buena atención es relevante y cumplir con los requerimientos de los usuarios externos.

Camac (2018) planteando analizar la correlación que se desarrolla en la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) de un nosocomio en Santa Anita. La metodología del trabajo fue descriptiva correlacional, con un diseño transversal, y los que aplicaron para ser evaluados consistieron en 132 clientes, en su mayoría madres con niños, que acudieron al Nosocomio San Carlos para exámenes relacionados con el crecimiento y desarrollo. Los datos fueron recabados a través de encuestas utilizando un cuestionario en escala de Likert como técnica. Los resultados obtenidos mostraron sobre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios se considera en moderado. Además, se observó una correlación moderadamente efectiva y específica entre las variables analizadas en el establecimiento médico en la cual se encuentra ubicado en San Carlos, con un valor de Rho de 0,685**. Esto confirma que a medida que mejora la calidad del servicio, también aumenta la satisfacción del usuario.

Arroyo (2018) tuvo como objetivo de su estudio realizado en la clínica Pronto Salud de Trujillo durante el año 2017 evaluar cómo es que la calidad del servicio afecta la satisfacción del cliente. Se contó con una población total de usuarios y pacientes de 2450, con una muestra de 332 usuarios para el estudio. Fue empleado un enfoque descriptivo-transversal, empleando métodos inductivos, estadísticos, analíticos y transversales. Se obtuvieron los datos a través de encuestas y cuestionarios como técnica instrumental. Concluyendo, los usuarios percibieron un nivel moderado de calidad en el servicio y un nivel medio a alto de satisfacción del cliente el cual es significativo.

En cuanto a los antecedentes locales, se tiene a Barturén (2019) señala que la calidad del servicio en los departamentos de emergencia, consulta externa y hospitalización se evalúa en función de la satisfacción de las expectativas del consumidor. En un estudio previo, se encontró que el 47,5% de los usuarios manifestaron su inconformidad con el servicio. Es prioridad establecer la calidad del servicio, considerando las dimensiones y los diferentes servicios ofrecidos, así como describir los rasgos sociodemográficos de los pacientes y determinar la dimensión más importante para los 332 clientes del hospital de categoría II-2 en Chiclayo. Se asumió una probabilidad similar de satisfacción e insatisfacción del

servicio ($p=q=0,5$), basándose en las deducciones formuladas por la Unidad de Gestión de la Calidad en 2016. La muestra de usuarios externos del hospital se dividió proporcionalmente según el número de atenciones en emergencia (115), consulta externa (114) y hospitalización (103). El diseño del estudio fue no experimental y descriptivo. Se utilizó el instrumento SERVQUAL, útil para conocer la satisfacción del cliente externo en hospitales. En conclusión, se encontró que los usuarios percibieron un nivel altamente insatisfactorio de calidad de servicio en el centro de emergencia, con mayor insatisfacción en los aspectos tangibles y fiabilidad. En el área de consulta externa, el nivel de insatisfacción fue muy alto, especialmente en el aspecto de capacidad de respuesta. En el área de hospitalización, el nivel de insatisfacción fue moderado, y los aspectos tangibles y fiabilidad resultaron ser los más problemáticos. Estos hallazgos corresponden en un nosocomio de nivel II en Chiclayo, en el último semestre de 2017.

El objetivo principal de la publicación realizada por Valdiviezo (2019) fue conocer el comportamiento de la satisfacción en los usuarios y de qué manera influye en la calidad de la atención recibida. Se utilizó un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo-correlacional. Las encuestas SERVQUAL y PECAUSS fueron utilizadas como herramientas metodológicas y se aplicaron a una muestra de 246 clientes seleccionados para el estudio. La resolución de los datos reveló que el 66,7% de los clientes estaban insatisfechos con la atención recibida, y el 50,4% consideraba que la calidad era baja. Todas las dimensiones de la satisfacción, los cuales mostraron un porcentaje de insatisfacción superior al 50%. En cuanto a la calidad y sus dimensiones, la efectividad obtuvo un 48,9% y la satisfacción un 38,2%, siendo percibidas como de alta calidad. El análisis estadístico mostró una significancia de 0,000, indicando una relación significativa entre las variables estudiadas. En resumen, este estudio encontró que es significativo el vínculo existente en la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención en el nosocomio del cual está ubicado en la Regional Docente Las Mercedes. Se recomienda implementar mejoras en los procesos y proporcionar capacitación la cual debe ser constante y continua al personal de la salud orientado a satisfacer las expectativas de los usuarios y ofrecer un servicio más centrado en el ser humano.

El objetivo principal del estudio realizado por Jara (2018) fue analizar el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la consulta

externa del Hospital PNP en Chiclayo. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo y descriptivo, con un diseño no experimental y transversal. Se administraron encuestas a los usuarios y/o acompañantes de pacientes que fueron atendidos en la consulta externa del hospital, de los cuales se consideraron 367 participantes. Se halló una calidad del servicio deficiente, con el 51,47%, existiendo descontento por parte de los usuarios en las consultas externas del centro médico en estudio.

El propósito principal de la investigación realizada por Vásquez (2019) fue examinar la relación entre la motivación del personal asistencial y la satisfacción de los usuarios externos de un hospital. El estudio tuvo un enfoque descriptivo, prospectivo y correlacional. Se administraron encuestas a un total de 54 profesionales asistenciales, que incluían médicos, enfermeros, fisioterapeutas y químicos farmacéuticos. Los resultados obtenidos se centraron en el aspecto de la motivación del personal, el cual alcanzó un nivel del 59,3%. En cuanto a las dimensiones, se observó un nivel bueno en los Factores Extrínsecos con un 53,7% y en los Factores Intrínsecos con un 61,1%. Por otro lado, en relación a la satisfacción de los usuarios externos, predominó la insatisfacción, con porcentajes desfavorables en las dimensiones de Fiabilidad (70,6%), Capacidad de Respuesta (79,3%), Seguridad (60%), Empatía (79,2%) y Aspectos Tangibles (63%). Estos resultados condujeron a una insatisfacción general del 70,8%. Se encontró una relación estadísticamente significativa entre las variables analizadas, con un nivel de significancia de $p < 0,05$.

Bardales (2019) realizó una investigación con el objetivo de conocer la calidad del servicio y la atención desde la perspectiva de los clientes de un hospital. El enfoque aplicado fue transversal y descriptivo, buscando describir y recopilar datos periódicamente sobre el nivel de satisfacción de los pacientes en el centro de salud. Además, se utilizó un enfoque cuantitativo al recopilar datos de los pacientes y analizarlos con un objetivo medible. La población objetivo consistió en 333 personas a las cuales se les aplicaron encuestas utilizando el modelo SERVQUAL. Las derivaciones obtenidas mostraron que la calidad brindada a los pacientes en relación con el servicio recibido alcanzó una satisfacción del 67%, y un 15% expresó un alto nivel de satisfacción. Esto indica que el servicio ofrecido se acerca a las perspectivas de los interesados. La dimensión de calidad que más influyó en

esta percepción fue la empatía, ya que los pacientes percibieron que los expertos o especialistas en el campo que brindan el servicio en el hospital son competentes. En conclusión, la baja cobertura no se debe a la aptitud de la atención proporcionada en el hospital.

Para la variable Calidad de servicio, se cuenta con distintas definiciones como la de Donabedian (1988); Delgado-Gallego (2010) y Baker (2023) el aseguramiento de la calidad establece la recopilación de información sobre las prácticas de atención médica y la realización de ajustes en función de esa información. En su definición, asigna tres roles principales a los "consumidores" (es decir, los pacientes): Los consumidores tienen la capacidad de definir la calidad, evaluarla y compartir sus experiencias de salud; El aseguramiento de la calidad busca ver a los consumidores como coproductores del cuidado del paciente junto con los trabajadores de la salud (Escobedo & Vásquez, 2019). El objetivo es que los consumidores sean herramientas de control que ayuden a regular la conducta de los médicos; La opinión del personal de salud también es importante en el aseguramiento de la calidad (Espinoza-Portilla et al., 2021). Esto puede implicar su participación activa en las relaciones con los expertos, su apoyo administrativo para contribuir de manera sistemática o su participación en mecanismos de mercado. Además, los consumidores también pueden ejercer su poder de elección al tener acceso a información suficiente y, como ciudadanos, pueden tomar acciones políticas (García, 2021).

Podemos señalar que existe una teoría muy adecuada de Jean Watson que es capaz de enfocar los cuidados que necesita el paciente; el autor habla sobre los factores del cuidado y los principales retos a los que se deben hacer frente los profesionales de la salud, especialmente en implica brindar atención y cuidado médico a los individuos, con el propósito de mantener, mejorar o restaurar su salud y bienestar, toda vez que las enfermeras y sus necesidades son las que más entran en contacto con los pacientes, argumentando que los pacientes son únicos y la necesidad de un cuidado holístico que promueve el humanismo y como la intención de elevar las condiciones y el bienestar general de las personas, lo cual

implica que el cuidado debe estar fundamentado en una correspondencia sólida y específica.

Donabedian, un reconocido experto en calidad de atención médica de la Universidad de Michigan, en su análisis, define la calidad como la utilización óptima desde los peculios aprovechables para conseguir una mejora máxima en la salud. En este enfoque, se identifican diferentes aspectos de la calidad, como la eficacia, la eficiencia, la efectividad clínica, la accesibilidad, la utilidad y la calidad científico-técnica.

La variable satisfacción del usuario externo según Miguel & Flórez (2010); García (2019) y Hassan (2020) indican que depende de cómo percibe un producto o servicio en relación con sus expectativas, lo que puede tener un impacto emocional significativo. En el campo de la salud, especialmente en el sector público, la satisfacción del cliente ha adquirido una creciente importancia para evaluar la calidad de los servicios de atención médica. En los últimos años, se ha reconocido su relevancia y se ha convertido en un factor central en la evaluación de los servicios de salud (Alotaibi et al.,2021).

De modo similar la evaluación de la calidad de los servicios de salud se ve significativamente afectada por la satisfacción de los usuarios externos. Se han propuesto diversas teorías psicosociológicas para explicar este concepto, generando un debate sobre cuál de ellas se ajusta mejor a los datos empíricos disponibles. Aunque aún no se ha alcanzado un consenso definitivo, el enfoque de la "desconfirmación de expectativas" se considera ampliamente como el modelo teórico más adecuado para explicar la satisfacción del usuario. Según esta teoría, la satisfacción fue fundamentada en la disparidad existente entre las expectativas que las personas tienen y las experiencias que realmente experimentan previas del usuario y su percepción de los servicios recibidos. En otras palabras, la calidad de la atención se puede ver afectada por diversos factores. por las percepciones subjetivas del usuario en comparación con las expectativas que tenía previamente.

De acuerdo con la teoría de la "disonancia" propuesta por León Festinger, la satisfacción de un paciente está determinada por la resolución del conflicto surgido de la discrepancia entre sus deseos y lo que realmente obtiene durante la atención médica. Según esta teoría, un paciente insatisfecho experimentaría un alto nivel de disonancia entre sus expectativas y la realidad de la atención sanitaria recibida.

Dicho de otra manera, la satisfacción del paciente se ve afectada por la discrepancia entre lo que considera aceptable y lo que realmente experimenta durante su atención médica.

Respecto a las dimensiones de la calidad del servicio, Mendoza et al. (2021) expresa que se toma en cuenta los elementos tangibles, estos están constituidos por las instalaciones físicas o la infraestructura, el personal de servicio, equipamiento del establecimiento y los materiales necesarios de comunicación. Se debe agregar la conectividad de internet de la más alta calidad por ser primordial en el desarrollo de las actividades en la salud. Una segunda dimensión es la fiabilidad, la cual garantiza una prestación de servicio de calidad, esta habilidad permite brindar el servicio de manera segura, cumpliendo lo prometido en su publicidad con eficiencia y eficacia y en el tiempo pactado. La seguridad, se traduce en el sentir del cliente, es la imagen de la organización y su nombre que generan ese sentir en el cliente. Sin dejar de lado la forma cómo es atendido, las habilidades que se observan además de la credibilidad en el momento de la atención. Finalmente, Terán et al. (2017) mencionan que la capacidad de respuesta o Actitud favorable hacia la asistencia a los clientes con el propósito de cumplir con sus requerimientos y cubrir sus expectativas dentro del plazo establecido. Si algo sucede en el proceso, es la empresa que debe actuar de inmediato y de forma efectiva para solucionar esas situaciones inesperadas.

Si nos enfocamos en las dimensiones de la satisfacción del cliente, mencionamos a Krizanova et al. (2019) ambos expresan que los elementos que inciden en la satisfacción tales como la eficiencia, la eficacia, la rapidez del servicio y la atención humanizada. Para González et al. (2017) las expectativas del usuario externo son las presunciones en relación a la entrega del producto, estas van a convertirse en referentes para evaluar a la organización y tener la aceptación de los clientes. Serna (2013) indica que la percepción del usuario externo, es la apreciación del usuario respecto a la organización.

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque del estudio es de naturaleza cuantitativa. De acuerdo con Lipson (2018) y Esteban (2018) la investigación cuantitativa tiene como objetivo explicar y describir los hechos y fenómenos relacionados con los sujetos de estudio. Para lograrlo, se requiere recopilar datos de manera numérica y cuantificable, y utilizar métodos estadísticos para verificar e interpretar los resultados obtenidos.

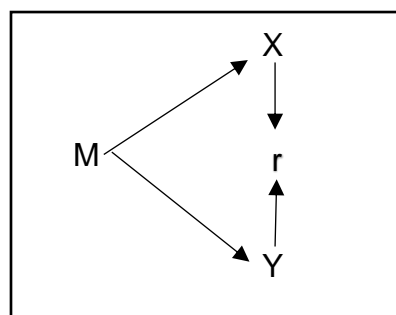
El estudio se basó en una investigación aplicada. Según Lipson (2018) y Pandey & Mishra (2015), la investigación aplicada tiene como objetivo utilizar los resultados obtenidos de investigaciones básicas para abordar problemas prácticos, empíricos y tecnológicos que sean beneficiosos para el sector productivo de la sociedad.

El estudio se realizó utilizando un enfoque descriptivo correlacional. Según Hernández et al. (2014) los estudios descriptivos tienen como objetivo proporcionar una explicación exhaustiva de las propiedades o atributos de las comunidades, grupos, individuos u otros fenómenos sujetos de estudio.

El diseño utilizado en esta investigación será el correlacional descriptivo, el cual se enmarca dentro de un enfoque cuantitativo. Este diseño tiene como objetivo principal identificar las relaciones numéricas a través de las variables de estudio, sin establecer una relación de causalidad entre ellas, según lo indicado por Bernal (2016).

Figura 1

La estructura del diseño correlacional descriptivo



M: Usuario del Servicio de Emergencia

X: Calidad de Servicio

Y: Satisfacción del usuario

r: Relación

3.2. Variable y Operacionalización

Variable 01: Calidad de Servicio

Definición conceptual: Según Khan et al. (2018) y Sandoval (2022) la calidad de servicio se refiere a cómo los pacientes y sus familiares perciben la calidad de un servicio en su mente. Se basa en comprender sus necesidades y en la capacidad de superar sus expectativas en relación con un servicio específico. Además, está estrechamente vinculada a la satisfacción del cliente.

De acuerdo con Kelley et al. (2018) se trata de un concepto complejo y de múltiples dimensiones que se ve influenciado por diferentes aspectos, que van desde la efectividad y la acreditación, tomando en cuenta las normas vigentes en cada lugar, siempre garantizando la seguridad y satisfacción del usuario. Esto tiene un efecto directo en las tasas de mortalidad, morbilidad, incapacidad y desnutrición.

Según los estándares de calidad de atención definidos por la Organización Mundial de la Salud (WHO, 2017), se identifican las siguientes características:

- Competencia elevada del personal de salud.
- Uso eficiente de los recursos disponibles.
- Reducción de riesgos para los usuarios de los servicios de salud.
- Asegurar los beneficios en la salud del usuario.

De acuerdo con Canzio (2018) y Ramos (2015) se destaca que las características esenciales del servicio de salud deben ser de óptima calidad, confiables, precisas y accesibles para los usuarios. Esto implica satisfacer la demanda mediante recursos humanos y logísticos que estén en sintonía con

sus responsabilidades. Además, es crucial tener en cuenta las diferentes situaciones que enfrentan los usuarios antes, durante y después de recibir la atención médica.

Definición operacional: Para Parasuraman et al. (1985) la variable fue operacionalizada abarcando a las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta, toda vez que serán valoradas a partir de la aplicación del instrumento correspondiente

Dimensiones: a) Elementos Tangibles, b) Fiabilidad, c) Seguridad y d) Capacidad de respuesta.

Escala de medición: ordinal

Variable 02: Satisfacción del usuario externo

Definición conceptual: Según Febres-Ramos & Mercado-Rey (2020) y Rengifo (2020), permite evaluar la calidad de los servicios de salud. Entender la satisfacción de los usuarios, brindando la oportunidad de identificar áreas de mejora y fortalecer aquellas que funcionan bien. Esto tiene como objetivo desarrollar un sistema de salud permitiendo alcanzar las expectativas de calidad que los pacientes demandan.

Según Morillo & Morillo (2016) y Rodríguez & Hernández (2021) lo describen como el cumplimiento de las expectativas del usuario, y varios autores lo definen como un estado psicológico que involucra una sensación de bienestar y satisfacción después de haber satisfecho una necesidad a través de un servicio o producto.

Según los Autores Abidova et al. (2020) y Abolfotouh et al. (2017) indican lo siguiente:

Las características se agrupan en tres perspectivas distintas:

- El enfoque de la organización, que considera los tiempos de espera y el entorno físico.

- La calidad de la atención recibida y cómo contribuye al bienestar del estado de salud.
- La forma en que el personal de salud brinda la atención al usuario.

Definición operacional: Para Oliver (1980) el cual plantea las siguientes dimensiones: elementos que inciden en la satisfacción, percepción del usuario externo y expectativas del usuario externo, toda vez que serán valoradas a partir de la aplicación del instrumento correspondiente.

Dimensiones: a) Elementos que inciden en la satisfacción, b) Percepción del usuario externo y c) Expectativa del usuario externo.

Escala de medición: ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Conformada por un total de 1600 usuarios externos de un Hospital de Lambayeque.

Muestra: Debido a que la población es de gran tamaño, se aplicó la siguiente fórmula estadística para calcular la cantidad de participantes en la muestra:

$$n = \frac{Z^2 P(1 - P)N}{E^2(N - 1) + Z^2 P(1 - P)}$$

Z = Nivel de confianza (95%)	1.96
E = Precisión	0.05
P = Probabilidad de éxito	0.9
q = Probabilidad de fracaso	0.1
N = Tamaño de la población	1600

$$n = \frac{3.8416 * 0.09 * 1600}{0.0025 * 1599 + 0.3457}$$

$$n = \frac{553,1904}{4,3432}$$

$$n = 127$$

Asimismo, la muestra estará compuesta por un grupo seleccionado de participantes por 127 usuarios externos de un Hospital de Lambayeque.

3.4. Técnica e instrumento de recopilación de datos

En esta investigación, se empleará la técnica de encuesta como método para recopilar datos. Se diseñarán cuestionarios específicos para cada una de las variables analizadas con el fin de obtener información relevante que permita comprender su comportamiento y características en el contexto del estudio. El objetivo es establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios externos en el área de emergencia de un Hospital en Lambayeque. Para evaluar la calidad del servicio, se utilizará un instrumento de recolección de testimonios que valore la calidad del servicio brindado en el hospital. La información recopilada se analizará mediante el uso de software como Excel y SPSS 26, lo que permitirá validar las hipótesis planteadas y presentar los resultados de manera adecuada al enfoque y tipo de investigación, utilizando gráficos y tablas.

3.5. Procedimiento

Durante esta etapa, el investigador llevó a cabo las gestiones necesarias con la entidad para obtener la información requerida para el estudio. Además, se consideró el tiempo necesario para aplicar los instrumentos a los individuos que utilizan los servicios de la organización. Todo esto fue fundamental para obtener los resultados que respondieran a los objetivos establecidos en el estudio y permitieran llegar a las conclusiones presentadas en el informe de investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Para analizar los resultados de los objetivos, se utilizaron métodos de estadística descriptiva e inferencial. Se creó un conjunto de datos en Excel 2019 para organizar las opiniones de los usuarios por dimensiones y facilitar la presentación de los testimonios mediante gráficos y tablas. Además, se empleó el método de Spearman para realizar el análisis estadístico inferencial y examinar las relaciones entre las variables. Se evaluó el valor de significancia alcanzado para realizar las pruebas de hipótesis. Estas

metodologías se utilizaron con el fin de obtener conclusiones válidas respaldadas por el análisis estadístico (Cohen & Gómez, 2019).

3.7. Aspectos Éticos

La recopilación de información por parte del investigador se llevará a cabo sin realizar modificaciones con el objetivo de obtener el resultado anhelado. Se dará importancia a todos los aspectos y detalles de la fuente de información y se presentará tal como se haya proporcionado. En línea con las pautas éticas descritas por Scholz (2022) y el Código de Ética de la Universidad Cesar Vallejo (2017) se considerarán los aspectos éticos que se refieren a las responsabilidades de investigadores en el aspecto de indagación., estas por lo general son:

- **Discrecionalidad:** Dado que el uso de la herramienta se hizo de forma anónima, los nombres de los encuestados no fueron publicados para garantizar una mayor libertad de respuesta a las preguntas del cuestionario.
- **Veracidad:** las preguntas se refieren a casos reales, contienen información respetable, teoría válida relevante a lo que se discute, se citan de acuerdo con las normas APA y reverencian las retribuciones de autor y propiedad intelectual de los teóricos involucrados. En esencia, el enfoque del estudio se centra en la investigación.
- **Imparcialidad:** La postura del investigador respecto a la aplicación de la herramienta propuesta será neutral, de forma que el estudioso no interferirá o manipulará los datos en beneficio propio bajo ninguna circunstancia, utilizando datos fiables y confiables que puedan cumplir con todos los propósitos establecidos.
- **Confidencialidad:** El estudio demuestra la fiabilidad, en cuanto muestra la credibilidad de la inversión y la distinción de los datos recolectados de la situación real, los cuales son auténticos.

IV. RESULTADOS

Objetivo 1

Medir el nivel de la calidad de servicio de un hospital de Lambayeque

Tabla 1

Niveles de la variable calidad de servicio

Var	fi	%
Bajo	95	74,8
Medio	13	10,24
Alto	19	14,96
Total	127	100

Fuente: Elaboración según el cuestionario aplicado.

La tabla siguiente presenta los hallazgos de la "calidad de servicio" realizada mediante el cuestionario. Los resultados revelan que la mayoría de los pacientes, representando un 74,8% del total, se clasifican en la categoría "bajo". La categoría "alto" muestra una proporción de pacientes del 14,96%. Por otro lado, se observa que el 10,24% de los pacientes se encuentran en la categoría "medio". En resumen, la calidad de servicio es principalmente baja.

Tabla 2

Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio

Comparativa	D1	D2	D3	D4
Bajo	69,29	86,61	74,80	74,80
Medio	16,54	13,39	14,17	10,24
Alto	14,17	0	11,02	14,96
Total	100	100	100	100

En la segunda tabla se muestran los niveles alcanzados en las dimensiones de "calidad de servicio". Siendo la primera "Elementos tangibles", la mayoría de los pacientes se sitúan en la categoría "bajo", representando un 69,29%. A continuación, la categoría "medio" cuenta con un 16,54% de pacientes, mientras que la categoría "alto" muestra una proporción del 14,17%. En la segunda dimensión, denominada "Fiabilidad", la categoría "bajo" es la más representada con un 86,61% de los pacientes. A continuación, la categoría "medio" cuenta con un

13,39% de pacientes, mientras que no se encontraron pacientes en la categoría "alto". En la tercera dimensión, conocida como "Seguridad", una gran parte de los usuarios se localizan en la categoría "bajo", representando un 74,80% del total. Les siguen un 14,17% en la categoría "medio" y un 11,02% en la categoría "alto". En referencia a la cuarta dimensión, denominada "Capacidad de respuesta", se evidencia una mayoría en la categoría "bajo", con un 74,80% de los pacientes encuestados. La categoría "alto" representa un 14,96% y la categoría "medio" cuenta con un 10,24% de pacientes, lo cual permitió inferir el bajo nivel en todas las dimensiones.

Objetivo 2

Medir el nivel de la satisfacción del usuario externo de un hospital de Lambayeque

Tabla 3

Niveles de la satisfacción al usuario externo.

Var	fi	%
Bajo	85	66,93
Medio	23	18,11
Alto	19	14,96
Total	127	100

La tabla 3 muestra los resultados obtenidos mediante el instrumento utilizado, específicamente en cuanto a la variable "satisfacción del usuario externo". Estos hallazgos aseveran de los pacientes, con un porcentaje elevado del 66,93%, se encuentran en la categoría "bajo". En segundo lugar, se encuentra la categoría "medio", con un 18,11% de los pacientes. Por último, la categoría "alto" muestra una proporción de pacientes del 14,96%.

Tabla 4

Nivel de las dimensiones de la variable satisfacción al usuario externo

Comparativa	D1	D2	D3
Bajo	70,08	70,87	67,72
Medio	16,54	17,32	17,32
Alto	13,39	11,81	14,96
Total	100	100	100

La tabla presenta los resultados desglosados por dimensiones de la satisfacción del usuario externo. En la dimensión "Elementos que inciden en la satisfacción", los

pacientes con un 70,08%, se clasificaron en si mayoría en el nivel bajo. El nivel medio fue seleccionado por el 16,54% de los encuestados, mientras que solo el 13,39% alcanzó el nivel alto. En la segunda dimensión, "Percepción del usuario externo", se encuentra que la mayoría de los pacientes, con un 70,87%, se ubicaron en el nivel bajo. Un 17,32% de los pacientes se encontraron en el nivel medio, y solo un 11,81% alcanzó el nivel alto. En relación con la tercera dimensión, "Expectativas del usuario externo", se observa que la mayoría de los pacientes, con un 67,72%, se encuentran en la categoría "bajo". Un 17,32% se clasificó en la categoría "medio" y, finalmente, un 14,96% consideró tener un nivel alto.

Objetivo 3

Establecer la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo de un hospital de Lambayeque.

Tabla 5

Pruebas de normalidad de dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	GI	Sig.
D1	,294	127	,000
D2	,293	127	,000
D3	,286	127	,000
D4	,337	127	,000
V2	,355	127	,000

Al realizar esta prueba, se observa que todos los valores de significancia de las dimensiones están por debajo a 0,05, los datos no se ajustan a una distribución normal. Por lo tanto, es necesario emplear la prueba de Rho de Spearman.

Tabla 6

Relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción al usuario externo

			D1	D2	D3	D4	V2
Rho_de_Spearman	D1	Coef_Correlacional	1,000	,361**	,561**	,648**	,745**
		Sig_(bil)	.	,000	,000	,000	,000
		N	127	127	127	127	127
	D2	Coef_Correlacional	,361**	1,000	,325**	,507**	,683**
		Sig_(bil)	,000	.	,000	,000	,000
		N	127	127	127	127	127
	D3	Coef_Correlacional	,561**	,325**	1,000	,490**	,538**
		Sig_(bil)	,000	,000	.	,000	,000
		N	127	127	127	127	127
	D4	Coef_Correlacional	,648**	,507**	,490**	1,000	,732**
		Sig_(bil)	,000	,000	,000	.	,000
		N	127	127	127	127	127
	V2	Coef_Correlacional	,745**	,683**	,538**	,732**	1,000
		Sig_(bil)	,000	,000	,000	,000	.
		N	127	127	127	127	127

** . Es correlativa y significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la sexta tabla se pueden observar las relaciones entre las dimensiones de la variable calidad de servicio con la variable de satisfacción del usuario externo. La dimensión "Elementos tangibles" donde $r_1 = 0,745$. De manera similar, la dimensión "Fiabilidad" muestra un coeficiente de correlación de 0,683. Asimismo, la dimensión "Seguridad" presenta $R_2 = 0,538$. Por último, la dimensión "Capacidad de respuesta" exhibe $r_3 = 0,732$. En añadidura, todas las dimensiones presentan un valor Sig. (bilateral) de 0.000. En resumen, se puede concluir que las dimensiones de la variable calidad de servicio están relacionadas directa y significativamente con la variable de satisfacción del usuario externo.

Objetivo 4

Determinar la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo de un hospital de Lambayeque

Tabla 7

Pruebas de normalidad entre ambas variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	GI	Sig.
V1	,351	127	,000
V2	,355	127	,000

Al realizar esta prueba, se observa que todos los valores de significancia son inferiores a 0,05, no son distribuciones normales. Por lo tanto, se debe recurrir a la prueba de Rho de Spearman.

Tabla 8

Relación que presenta la calidad de servicio y la satisfacción al usuario externo

			V1	V2
Rho_de_Spearman	V1	Coef_Correlacional	1,000	,876**
		Sig_(bil)	.	,000
		N	127	127
	V2	Coef_Correlacional	,876**	1,000
		Sig_(bil)	,000	.
		N	127	127

** . Es correlativa y significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Al examinar el vínculo de las variables, se obtuvo el valor Rho en 0,876. Además, Sig. bil es 0,000, lo que indica, es inferior a 0,05. Por lo tanto, se puede concluir existiendo una influencia significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el hospital regional de Lambayeque.

V. DISCUSIÓN

En esta parte del informe, se expondrán los hallazgos obtenidos en el trabajo realizado, en el cual se plantea determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo de un hospital de Lambayeque. Los valores de α son $0,000 < 0,05$ y un Rho de $0,876$, lo que manifiesta una correlación significativa y directa entre las variables mencionadas en el planteamiento de la investigación. Además, cuando un paciente experimenta una atención de calidad, es más probable que su nivel de satisfacción aumente. Por lo tanto, es importante que el nosocomio se esfuerce por mejorar continuamente la calidad de servicio, ya que esto mejora en gran medida la satisfacción general de los individuos que son atendidos.

En los siguientes apartados se compararán con las comparaciones recogidas en las referencias bibliográficas recabadas para esta investigación. Esto permitirá contrastar nuestros hallazgos con los de investigaciones previas, contribuyendo así a una mejor comprensión del tema en cuestión.

En este acápite se presentan las pesquisas de varias investigaciones relacionadas con la satisfacción del usuario los cuales son brindados por las entidades de salud. Por un lado, el estudio realizado por Quizhpe (2017) se centró en analizar la satisfacción del usuario en relación con la calidad de atención en establecimientos de salud. Los resultados mostraron que aproximadamente entre el 51% y el 54% de las atenciones, reportaron estar satisfechos por la atención recibida en dos hospitales. Es de importancia el trabajo realizado por Riska & Haerawati (2019) quienes se propusieron investigar de qué manera se relacionan el costo de los servicios hospitalarios, la calidad del servicio en la satisfacción de los pacientes. En la cual los datos una vez procesados y analizados revelan una conexión significativa de la calidad del servicio en la satisfacción del paciente, mientras que el costo hospitalario no mostró una asociación clara con la satisfacción de los pacientes. Por su parte, el estudio realizado por Yepes et al. (2018) examinaron de qué manera perciben los beneficiarios los servicios de salud en la ciudad de Pasto, Colombia. Se identificaron limitaciones en brindar la atención adecuada en los servicios de salud, como dificultades de acceso y problemas en la atención especializada. Se resaltó que es imperante y trascendental mejorar la

calidad de los servicios de salud orientado a cubrir las necesidades del usuario. En un contexto diferente, Pérez-Cantó et al. (2019) evaluó la tendencia de las percepciones y la satisfacción de los individuos que utilizan los servicios del sistema de salud en España. Los resultados mostraron una tendencia estable en la apreciación de los pacientes sobre el desarrollo del sistema de salud, pero también se observaron tendencias descendentes en la percepción de mejora del cuidado de salud esencial y especializado. Finalmente, en cuanto a la labor realizada en la investigación de Fátima et al. (2018) el cual desean describir de qué manera perciben los individuos el servicio brindado en los nosocomios privados en Islamabad, Pakistán. Llegando a identificar que existe un vínculo directo entre la calidad del servicio y la satisfacción generando lealtad en las personas tratadas en dichos establecimientos médicos. Se encontró que aspectos como el entorno físico, la capacidad de respuesta del personal y la comunicación efectiva afecta de manera directa en la satisfacción y lealtad del paciente.

A nivel nacional, se han llevado a cabo diversas investigaciones que abordan el tema de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en distintos establecimientos de salud. En una investigación llevada a cabo por Dios & Nole (2018) de un hospital de Tumbes, se evaluó la calidad del servicio y la satisfacción que tiene los pacientes, quienes son tratados en dicho nosocomio, encontrando que ambos aspectos se situaban en un nivel moderado. Olaza (2018) investigó la satisfacción de los usuarios los cuales fueron tratados en urgencias de un establecimiento médico, revelando altos niveles de insatisfacción entre los usuarios. Wong (2018) examinó de qué manera se vincula la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios externos, destacando la importancia de proporcionar una atención de calidad la cual debe alcanzar las expectativas y requerimientos por parte de las personas atendidas en dichos establecimientos. Camac (2018) por su parte, analizó la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Crecimiento y Desarrollo de un centro de salud, encontrando una relación moderadamente efectiva entre ambas variables. Por último, Arroyo (2018) evaluó de que manera la calidad del servicio afecta la satisfacción del cliente en una clínica de Trujillo, concluyendo que ambas variables tienen un vínculo directo y significativo. En resumen, estas investigaciones subrayan la importancia de aplicar diferentes procesos y estrategias permitiendo optimizar la calidad del servicio, la

cual está orientada a cumplir con las expectativas deseadas por los usuarios para que puedan satisfacer las necesidades que puedan tener en dicho nosocomio.

A nivel local, se han realizado varios estudios que abordan la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en diferentes centros médicos. En un estudio realizado por Barturén (2019) de un hospital en Chiclayo, se analizó la calidad del servicio en distintos departamentos, revelando un marcado descontento por parte de los pacientes en el sector de emergencia y consulta externa, con aspectos tangibles y fiabilidad como los más problemáticos. Valdiviezo (2019) evaluó la satisfacción de los usuarios y de qué manera afecta la calidad de atención de un hospital, encontrando altos niveles de insatisfacción y resaltando lo importante de mejorar los procesos y capacitando de manera constante y continua al personal de salud de dicho nosocomio. Jara (2018) examinó la calidad del servicio en la consulta externa de un nosocomio, identificando deficiencias en elementos tangibles y fiabilidad, y evidenciando diferencias significativas entre la calidad percibida y la calidad esperada. Vásquez (2019) quien desea investigar la influencia en la motivación del personal en la satisfacción de los usuarios externos en un nosocomio, encontrando altos niveles de insatisfacción y un vínculo significativo entre las variables. Bardales (2019) analizó la calidad del servicio desde la perspectiva de los clientes de un hospital, encontrando niveles aceptables de satisfacción y resaltando la importancia de mejorar la empatía en la atención.

Los resultados descriptivos indicaron que con respecto a los indicadores definidos para la variable calidad de servicio muestran que la mayoría de los pacientes se encuentran en la categoría "bajo", lo cual representa un 74,8% del total. La categoría "alto" muestra una proporción de pacientes del 14,96%. Por último, se observa que un 10,24% de los empleados se sitúan en la categoría "medio". Después de analizar los datos, se puede señalar que la calidad de servicio es mayormente baja.

De manera similar, se realizó un estudio por Camac (2018) quien planteó conocer de qué manera se vincula la calidad del servicio en la satisfacción del usuario en el área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) de un hospital de Santa Anita. Los resultados obtenidos revelaron que la calidad del servicio así mismo la satisfacción de los usuarios se encontraba se considera moderado. Además, se

observó una correlación moderadamente efectiva y eficiente en el dicho establecimiento médico, con un valor de Rho de 0,685**. Confirmando que ambas variables están relacionadas y que es importante mejorar la calidad de servicio para una mejor satisfacción del usuario.

Donabedian (1988) presenta una definición del aseguramiento de la calidad que involucra la recopilación de información sobre las prácticas de atención médica y la implementación de ajustes basados en dicha información. En su enfoque, destaca tres roles clave para los "consumidores" o pacientes. En primer lugar, los consumidores desempeñan un papel fundamental al definir la calidad, evaluarla y compartir sus experiencias de salud. En segundo lugar, el aseguramiento de la calidad busca que los usuarios y los trabajadores profesionales que atienden en los establecimientos de salud sean coproductores del cuidado del paciente, colaborando juntos y utilizando herramientas de control para regular la conducta médica. En tercer lugar, se reconoce la importancia de la opinión del personal de salud, ya sea a través de su participación activa en las relaciones con los expertos, su contribución administrativa o mediante mecanismos de mercado. Además, se menciona la teoría de Jean Watson, que se centra en los cuidados necesarios para el paciente. El autor aborda los factores del cuidado y los retos que asumen dichos trabajadores, especialmente en términos de brindar atención médica y cuidado a los individuos con el objetivo de mantener, mejorar o restaurar su salud y bienestar. Se destaca la importancia de las enfermeras y su relación cercana con los pacientes. La teoría de Watson busca guiar a las enfermeras hacia compromisos éticos y transpersonales centrados en la relación. Las enfermeras tienen la responsabilidad de brindar cuidado en la preservación o restauración de la salud, incluso en el final de la vida. En este sentido, el cuidado se basa en una correspondencia sólida y específica entre los usuarios con los trabajadores profesionales que atienden los distintos establecimientos de salud.

Donabedian, un reconocido experto en calidad de atención médica de la Universidad de Michigan, en su análisis, presenta una definición de calidad que se centra en el uso óptimo de los elementos que disponen buscando mejorar la salud. En su enfoque, se identifican varios aspectos de la calidad, como la eficacia, eficiencia, efectividad clínica, accesibilidad, utilidad y calidad científico-técnica. La

eficacia se refiere a la relación entre los objetivos planificados y los resultados alcanzados en situaciones óptimas o efectivas. La eficiencia clínica depende del desempeño de los profesionales y busca evitar la utilización redundante de recursos. Se evalúa mediante auditorías realizadas por un equipo técnico, ya sea interno o externo a la organización de salud, que revisa la documentación clínica. La accesibilidad se refiere a la disponibilidad y facilidad de acceso a los servicios de salud, sin que estén limitados por barreras económicas, geográficas, organizativas, psicológicas o culturales. La disponibilidad se relaciona con el nivel de rendimiento del sistema de salud en términos de la disponibilidad de servicios. Por último, la calidad científico-técnica se refiere al grado en que se aplican los conocimientos y habilidades técnicas existentes en un campo específico, así como al uso adecuado de los avances y descubrimientos más recientes en esa área. Implica mantenerse actualizado y utilizar de manera efectiva los avances y tecnologías disponibles en el ámbito correspondiente.

La satisfacción del cliente o usuario es un aspecto relevante que se refiere a cómo una persona percibe el desempeño de un producto o servicio en comparación con sus expectativas previas, y esto tiene un impacto significativo en su estado emocional. En el ámbito de los establecimientos médicos públicos, la satisfacción del cliente ha ganado cada vez más importancia como criterio para evaluar la calidad de los servicios de atención en diferentes hospitales. En los últimos años, se ha reconocido su relevancia y se ha convertido en un aspecto central en la prestación de servicios de salud. Aunque hay un debate en curso sobre cómo definir y medir la satisfacción del usuario, es crucial considerar la perspectiva de los interesados como un factor fundamental para mejorar la organización y la atención en los servicios de salud. Se ha destacado el enfoque de "desconfirmación de expectativas" como el modelo teórico más apropiado para explicar la satisfacción del usuario. Según esta teoría, la satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas previas del usuario y sus experiencias concretas durante el servicio, así como en su percepción de los servicios recibidos. En otras palabras, la calidad del servicio se ve positivamente afectada por las percepciones subjetivas del usuario en comparación con sus expectativas iniciales. Además, la teoría de la "disonancia", propuesta por León Festinger, también sugiere que la satisfacción de un paciente está determinada por cómo resuelve el conflicto surgido entre sus

deseos y lo que realmente obtiene durante la atención médica. Según esta teoría, un paciente insatisfecho experimentaría un alto nivel de disonancia entre sus expectativas y la realidad de la atención sanitaria recibida.

Para Mendoza et al. (2021) señala que las dimensiones de la calidad del servicio, se componen: dimensión elementos tangibles, como las instalaciones físicas, el personal, el equipamiento y los materiales de comunicación, además, destacan la importancia de una conectividad de internet de alta calidad en el ámbito de la salud; La dimensión fiabilidad, asegura una prestación de servicio segura y eficiente, cumpliendo las promesas publicitarias y los plazos establecidos. La dimensión seguridad se relaciona con la imagen de la organización y la atención al cliente, incluyendo habilidades y credibilidad. Por último, la dimensión capacidad de respuesta implica una actitud positiva para satisfacer las necesidades del cliente y resolver situaciones imprevistas de manera efectiva.

En términos de la satisfacción al usuario, se tiene a Krizanova et al. (2019) quien indica que la eficiencia, la eficacia, la rapidez del servicio y la atención humanizada son factores influyentes en la dimensión que inciden en la satisfacción. La dimensión las expectativas del usuario externo se basan en suposiciones sobre la entrega del producto y se convierten en criterios de evaluación para la organización. La percepción del usuario externo se refiere a la apreciación que tiene de la organización.

Gracias a este fundamento teórico, podemos reconocer las variables clave y los elementos esenciales que las conforman. Este aspecto es crucial para la creación de los cuestionarios que se emplearán en la recolección de datos requeridos para esta investigación.

VI. CONCLUSIONES

- 1.** Al medir el nivel de la calidad de servicio de un hospital de Lambayeque se encuentra que Los resultados indican que la mayoría de los pacientes se encuentran en la categoría "bajo", lo cual representa un 74,8% del total. La categoría "alto" muestra una proporción de pacientes del 14,96%. Por último, se observa que un 10,24% de los empleados se sitúan en la categoría "medio". Entonces se puede afirmar que la calidad es mayormente baja.
- 2.** Al medir el nivel de la satisfacción del usuario externo de un hospital de Lambayeque se halla que la mayoría de los pacientes se encuentran en la categoría "bajo", representando un porcentaje del 66,93%. En segundo lugar, se encuentra la categoría "medio", con un 18,11% de los pacientes. Por último, la categoría "alto" muestra una proporción de pacientes del 14,96%. Por tanto, se puede afirmar que los pacientes se sienten inconformes.
- 3.** Al establecer la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo de un hospital de Lambayeque, se encuentra que todas las dimensiones de la variable calidad de servicio tienen una relación directa y significativa con la variable satisfacción al usuario externo.
- 4.** De la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo de un hospital de Lambayeque se tiene una correlación de 0,876, Además, el valor de significancia bilateral fue de 0,000. Por lo tanto, se puede concluir que existe una relación significativa entre ambas variables.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Es esencial fomentar la participación del personal médico y de enfermería en la mejora de la calidad del servicio. Esto puede lograrse mediante la implementación de programas de capacitación y formación continua, así como el reconocimiento y recompensas por un desempeño excepcional. Además, promover una cultura organizacional que ponga al paciente en el centro de la atención también resulta fundamental.
- 2.** Se debe tener un grupo de profesionales líderes con la finalidad de que puedan tomar un rol fundamental en la mejora de la calidad del servicio. Es importante incentivarlos a que establezcan políticas y procedimientos eficientes, promuevan la transparencia y la comunicación efectiva, asignen recursos adecuados y fomenten un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.
- 3.** Es de suma importancia involucrar a los pacientes y sus familiares en la mejora de la calidad del servicio, ya que son los principales destinatarios de la atención médica. Se pueden establecer mecanismos para recopilar y evaluar sus opiniones, como encuestas de satisfacción, grupos de enfoque y comités de pacientes. Además, es fundamental ofrecer información clara y accesible sobre los derechos y responsabilidades de los pacientes, al mismo tiempo que se promueve su participación activa en la toma de decisiones relacionadas con su atención médica.
- 4.** Se debe incluir a las diferentes organizaciones y entidades externas para que puedan incentivar la mejora de la calidad del servicio de un hospital. Estas pueden incluir organismos reguladores de la salud, asociaciones médicas y de enfermería, y organizaciones de acreditación y certificación. Estas entidades pueden proporcionar estándares, directrices y programas de mejora de la calidad, con la finalidad de alcanzar estándares óptimos de calidad y satisfacción al usuario externo.

REFERENCIA

- Abidova, A., Alcántara da Silva, P., & Moreira, S. (2020). Predictors of Patient Satisfaction and the Perceived Quality of Healthcare in an Emergency Department in Portugal. *West J Emerg Med*, 21(2), 391-403. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7081842/>
- Abolfotouh, M., Al-Assiri, M., Alshahrani, R., Almutairi, Z., Hijazi, R., & Alaskar, A. (2017). Predictors of patient satisfaction in an emergency care centre in central Saudi Arabia: a prospective study. *Emerg Med J EMJ*, 34(1):27-33. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27480456/>
- Alotaibi, N. H., Alzarea, A. I., Alotaibi, A. M., Khan, Y. H., Mallhi, T. H., Alharbi, K. S., Alruwaili, N. K., Alanazi, A. S., Hassan, A., & Alotaib, B. S. (2021). Exploring satisfaction level among outpatients regarding pharmacy facilities and services in the Kingdom of Saudi Arabia; a large regional analysis. *PloS one*, 16(4). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0247912>
- Arroyo, J. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción de los clientes de la Clínica Pronto Salud, Trujillo - 2017*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo). http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11341/arroyovillar_juan.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baker, K. (2023). *Healthcare Consulting: What It Is & How to Succeed in It*. <https://blog.hubspot.com/sales/healthcare-consulting>
- Bardales, A. (2019). *Evaluación de la calidad del servicio percibido por los pacientes de centro de salud Mórrope periodo noviembre - diciembre, 2016*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo).

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/815/1/TL_BardalesPeralesYhesica.pdf

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 Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1703/TL_Bartur%C3%A9nSarangoPilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y

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 Cesar Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22404>

Canzio Meneses C. (2018). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este* (Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22404>

Código de Ética de la Universidad Cesar Vallejo (2017). Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV. <https://www.ucv.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>

Cohen, N. & Gómez, G. (2019) *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños*. Editorial Teseo.

Delgado-Gallego, M., Vazquez-Navarrete, M., & De Moraes-Vanderlei, L. (2010). Quality of health-care according to social actors' frameworks of meaning in Colombia and Brazil. *Rev. salud pública*, 12(4), 533-545.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0124-00642010000400001

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 Licenciatura, Universidad Nacional de Tumbes). <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/240/TESES%20-%20DIOS%20Y%20NOLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Donabedian, A (1988). The quality of medical care: how can it be assessed? *JAMA*, 16, 79-144. <https://www.bradfordvts.co.uk/wp-content/onlineresources/quality-improvement/what-is-quality/quality%20of%20care%20by%20avedis%20donabedian.pdf>

Escobedo, M., & Vásquez, E. (2019). *Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de medicina Hospital Leoncio Prado Huamachuco*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo). <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14742>

Espinoza-Portilla, E., Gil-Quevedo, W., & Agurto-Távora, E. (2021). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4), e2146. <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2020.v46n4/e2146/>

Esteban, N. (2018). *Tipos de investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzmán. <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>

Fátima, T., Malik, S. & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. *International Journal of Quality & Reliability*

Management, 35(6), 1195-1214. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>

Febres-Ramos, R., & Mercado-Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

García, J. (2021). *Calidad de atención y satisfacción de usuarios del Servicio de Cirugía del Hospital Belén Lambayeque*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejos). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85098>

García, M. (2019). La importancia del buen trato como regla y no como excepción. *Revista digital INESEM*. <https://www.inesem.es/revistadigital/educacion-sociedad/importancia-del-buen-trato/>

Gerónimo, R., Guzmán, L., Magaña, L., & Ramos, K. (2016). Calidad de servicio de consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Revista Salud Quintana Roo*. <https://salud.qroo.gob.mx/revista/index.php/component/content/article?id=39>

González, I., Bernal, P., Melo, N., Lavín, J., & Monforte, G. (2017). Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in Mexico. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, 33(57), 36-47. <https://doi.org/10.25100/cdea.v33i57.4510>

Hassan A. Y. I. (2020). Challenges and Recommendations for the Deployment of Information and Communication Technology Solutions for Informal Caregivers: Scoping Review. *JMIR aging*, 3(2), e20310. <https://doi.org/10.2196/20310>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú. (IRTP) (2019). *SUSALUD resuelve denuncias presentadas por usuarios frente a insatisfacción en salud*. <https://radionacional.com.pe/informa/locales/susalud-resuelve-denuncias-presentadas-por-usuarios-frente-a-insatisfaccion-en-salud>
- Jara, BA. (2018). *Calidad del servicio en el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad- PNP- Chiclayo-2017*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán). <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5793>
- Kelley, E., Kluge, H., & Ganesh, V. (2018). *Quality in primary health care*. World Health Organization. <https://www.who.int/docs/default-source/primary-health-care-conference/quality.pdf>
- Khan, A. G., Lima, R. P., & Mahmud, M. S. (2021). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. *Global Business Review*, 22(1), 85–100. <https://doi.org/10.1177/0972150918795551>
- Krizanova, A., Lăzăroiu, G., Gajanova, L., Majerova, J., Nadanyiova, M., & Moravcikova, D. (2019). The Effectiveness of Marketing Communication and Importance of Its Evaluation in an Online Environment. *Sustainability*, 11(24). https://www.researchgate.net/publication/337842627_The_Effectiveness_of_Marketing_Communication_and_Importance_of_Its_Evaluation_in_an_Online_Environment

- Lipson, C. (2018). *How to Write a BA Thesis, Second Edition: A Practical Guide from Your First Ideas to Your Finished Paper*. The University of Chicago Press.
<https://press.uchicago.edu/ucp/books/book/chicago/H/bo28551583.html>
- Mendoza M. A. B., Navarro-Martínez A., Mize C. W., Alducin Chávez G. D., & Negreros-Castillo P. (2021). Minimalist trends in Mexican tropical forest management: motives and experiences. *Bois et Forêts des Tropiques*, 348, 29-36. <https://doi.org/10.19182/bft2021.348.a31913>
- Miguel, J., & Flórez, M. (2010). Calidad de servicio percibida por clientes de entidades bancarias de Castilla y León y su repercusión en la satisfacción y la lealtad a la misma. *Pecunia: revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 1, 105-128.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3104702>
- Morillo Moreno M & Morillo Moreno, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Rev Cienc Soc Ve*; 22(2):111-31.
<https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/>
- Olaza, A. (2018). *Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2016*. (Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres).
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3489>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002224378001700405>

- Pandey, P. & Mishra, M. (2015). *Research methodology: tools and techniques*. Bridge center. <https://euacademic.org/BookUpload/9.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002224298504900403>
- Pérez-Cantó, V., Maciá-Soler, L., & González-Chordá, V. M. (2019). User satisfaction in the spanish health system: trend analysis. *Revista de saude publica*, 53, 87. <https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2019053001506>
- 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 Licenciatura, 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 – USMP) <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2116>
- Rengifo, E. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E de Lamas*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42661/Rengifo_LEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Riska, A. & Haerawati, I. (2019). The Relationship of Hospital Cost, Service Quality and Patient Satisfaction. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 10, 132-138.

https://www.researchgate.net/publication/336034342_THE_RELATIONSHIP_OF_HOSPITAL_COST_SERVICE_QUALITY_AND_PATIENT_SATISFACTION

Rodríguez, J., & Hernández, M. (2021). *Análisis de la necesidad y propuesta de herramientas para la atención farmacéutica y uso racional de medicamentos en pacientes analfabetos que acuden a farmacias del distrito de Cajamarca, año 2021*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo).

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1668/FYB-017-%202021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Scholz, R. (2022). *Investigation Methodology. In: Mechanism-Based Assessment of Structural and Functional Behavior of Sustainable Cottonid. Werkstofftechnische Berichte*. https://doi.org/10.1007/978-3-658-37540-9_4

Serna, G. (2013). *Servicio al cliente: una nueva visión, clientes para siempre: Metodología y herramientas para medir su lealtad y satisfacción (3 ed)*. Panamericana Editorial.

Servicio Madrileño de Salud (2017). *Memoria Anual de Actividad del Servicio Madrileño de Salud 2017*. Salud Madrid. <http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM020190.pdf>

Terán, G., Montenegro, B., Bastidas, J.L., Realpe, I.A., Villarreal, F.J., & Fernández, A. (2017). Critical analysis of social responsibility in health entities. *Rev Cubana Invest Bioméd*, 36(1), 1-10. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenl.cgi?IDREVISTA=255&IDARTICULO=75098&IDPUBLICACION=7285>

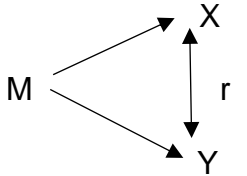
- Valdiviezo, A. (2019). *Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención en el Hospital Regional Docente Las Mercedes Nivel II-2 Chiclayo, 2017*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán). <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5958>
- Vásquez, BP. (2019). *Motivación del Personal Asistencial y su Relación con la Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud José Leonardo Ortiz – Chiclayo, 2018*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo). <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/7576>
- Wong, M. (2018). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario externo Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2018*. (Tesis de Segunda especialidad, Universidad de San Martín de Porres). https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3872/wong_dme.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- World Health Organization. (2017). *Medication Without Harm*. <https://www.who.int/es/news/item/29-03-2017-who-launches-global-effort-to-halve-medication-related-errors-in-5-years>
- Yepes, M.; Ricuarte, M., & Jurado, D. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(2), 97-110. <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00097.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad del servicio	Según Khan et al. (2018) La calidad de servicio se construye en la mente de los usuarios o de los consumidores, de un servicio y se basa en el conocimiento de las necesidades de los clientes y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio. La calidad de servicio tiene una relación directa con la satisfacción del cliente.	La variable fue operacionalizada en función a las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta, toda vez que serán valoradas a partir de la aplicación del instrumento correspondiente	Elementos Tangibles	Equipamiento Instalaciones e Infraestructura Personal en el Área de Servicio Materiales	Ordinal
			Fiabilidad	Puntualidad Profesionalismo Disposición de los medicamentos adecuados	
			Seguridad	Empatía Cortesía y Amabilidad Confianza y Confidencialidad Comunicación	
			Capacidad de respuesta	Servicio rápido y oportuno Disponibilidad Precisión de las respuestas	
Satisfacción del usuario externo	Según (Febres-Ramos, & Mercado-Rey. 2020) La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan.	La variable fue operacionalizada en función a las siguientes dimensiones: elementos que inciden en la satisfacción, percepción del usuario externo y expectativas del usuario externo, toda vez que serán valoradas a partir de la aplicación del instrumento correspondiente.	Elementos que inciden en la satisfacción	Eficacia Eficiencia Servicio y atención humanizada	Ordinal
			Percepción del usuario externo	Sobre la rapidez en la atención Solución de Problemas Servicio percibido	
			Expectativas del usuario externo	Cumplimiento de promesas Solución de Problemas Beneficios recibidos	

Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN
<p>¿Se puede determinar la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo de un hospital de Lambayeque?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo de un hospital de Lambayeque.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Medir el nivel de la calidad de servicio de un hospital de Lambayeque.</p> <p>Medir el nivel de la satisfacción del usuario externo de un hospital de Lambayeque.</p> <p>Establecer la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo de un hospital de Lambayeque.</p>	<p>Existe una relación directa entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo de un hospital de Lambayeque.</p>	<p>Variable Independiente Calidad de servicio.</p> <p>Variable dependiente Satisfacción del usuario externo</p>	<p>Estudio</p> <p>Aplicativa Descriptiva Correlacional</p> <p>Diseño</p>  <pre> graph LR M --> X M --> Y X <--> r Y </pre> <p>M: Usuario del Servicio de Emergencia X: Calidad de Servicio Y: Satisfacción del usuario r: Relación</p>

Anexo 3: Instrumentos de Recolección de Datos

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL AREA DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE LAMBAYEQUE

Este presente instrumento SERVQUAL determina la calidad de atención de los usuarios externos durante la su atención. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y la conteste marcando una X frente a la fila, considerando las escalas.

Factores sociodemográficos

Condición del encuestado: Usuario () Acompañante ()

Edad: Sexo: () Masculino () Femenino

Nivel de instrucción: () Ninguno () Primaria () Secundaria () Técnico () Superior

Tipo de seguro: () SIS () SOAT () Ninguno () Otro

Procedencia: Urbano() Rural ()

Tópico o área del Servicio de Emergencia donde fue atendido.....

Cuestionario de Calidad de Servicio a los usuarios externos								
Califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Emergencia (Nivel III). Utilice una escala numérica del 1 al 7								
Considere lo siguientes escalas Bajo (1 a 3) – Medio (4 a 5) – Alto (6 a 7)								
ELEMENTOS TANGIBLES								
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	Los equipos médicos con los que fue atendidos tuvieron alguna falla al momento de su evaluación medica							
2	¿Que la señalización de consulta externa (carteles, letreros y flechas) son adecuados para orientarse, y sean visualmente atractivos?							
3	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							

4	Que el consultorio cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención, posea un aspecto moderno								
FIABILIDAD									
5	¿Espero demasiado tiempo para poder atenderse con el medico de turno?								
6	¿Que el personal de emergencia, le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención?								
7	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?								
8	¿El personal de emergencia lo trato con empatía, respeto y paciencia?								
SEGURIDAD									
9	¿El personal administrativo y asistencial lo tratan con amabilidad								
10	¿El comportamiento del personal administrativos y asistencial le transmite confianza?								
CAPACIDAD DE RESPUESTA									
11	¿Si necesitó resolver alguna duda, se le atendió y resolvió en un tiempo razonable o adecuado?								
12	¿El servicio en los laboratorios y cajas del nosocomio fueron rápidas y oportunas?								
13	¿El personal de emergencia le mostro disponibilidad para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?								
14	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?								

Cuestionario de Satisfacción al Usuario Externo								
Califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Emergencia (Nivel III). Utilice una escala numérica del 1 al 7								
Considere lo siguientes escalas Bajo (1 a 3) – Medio (4 a 5) – Alto (6 a 7)								
ELEMENTOS QUE INCIDEN EN LA SATISFACCION								
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	¿Cree usted que el Personal de salud es eficaz al momento de dar una respuesta a las interrogantes que se pueden presentar en la consulta externa del área de emergencia?							
2	¿Cree usted que el Personal de salud es eficiente al momento de realizar trámites administrativos y procedimientos médicos?							
3	¿Cree usted que el personal de salud le brindo un servicio oportuno y le mostro un trato humanitario?							
PERCEPCION DEL USUARIO EXTERNO								
4	¿Cree usted, que el personal de salud lo atendió de manera rápida al momento que ingreso al servicio de emergencia?							
5	¿Cree Usted, que el personal de emergencia, le soluciono todos sus interrogantes sobre algunas dudas que hubiera tenido en su atención medica?							
6	¿Cree Usted, que el servicio que le brindo el personal de salud en el área de emergencia, fue el más correcto?							
EXPECTATIVAS DEL USUARIO EXTERNO								
7	¿Usted cree que el personal de emergencia cumplió con sus promesas en cada procedimiento de la atención?							
8	¿Cuándo ingreso al área de emergencia, el personal del área se preocupó por atenderlo de manera inmediata?							
9	¿Usted cree que el personal de emergencia le brindo todos los beneficios de su cobertura de seguro?							

Anexo 4: Validación y confiabilidad

Resumen de validez de los instrumentos

CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO

CALIFICACIÓN DE JUECES				PROMEDIO	V
ÍTEMS	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3		
1	4	4	4	4	1.00
2	4	4	4	4	1.00
3	4	4	4	4	1.00
4	4	4	4	4	1.00
5	4	4	4	4	1.00
6	4	4	4	4	1.00
7	4	4	4	4	1.00
8	4	4	4	4	1.00
9	4	4	4	4	1.00
10	4	4	4	4	1.00
11	4	4	4	4	1.00
12	4	4	4	4	1.00
13	4	4	4	4	1.00
14	4	4	4	4	1.00
V DE AIKEN GENERAL DEL CUESTIONARIO					1.00

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN AL USUARIO

CALIFICACIÓN DE JUECES				PROMEDIO	V
ÍTEMS	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3		
1	4	4	4	4	1.00
2	4	4	4	4	1.00
3	4	4	4	4	1.00
4	4	4	4	4	1.00
5	4	4	4	4	1.00
6	4	4	4	4	1.00
7	4	4	4	4	1.00
8	4	4	4	4	1.00
9	4	4	4	4	1.00
V DE AIKEN GENERAL DEL CUESTIONARIO					1.00

Resumen de confiabilidad de los instrumentos

INSTRUMENTO CALIDAD DE SERVICIO

Alfa de Cronbach	N. de elementos
0.884	14

INSTRUMENTO SATISFACCIÓN AL USUARIO

Alfa de Cronbach	N. de elementos
0.826	9

CONFIABILIDAD INSTRUMENTO 1

Pacientes	Variable Calidad de servicio													
	Dimensión Elementos tangibles				Dimensión Fiabilidad				Dimensión Seguridad		Dimensión Capacidad de respuesta			
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14
1	4	2	3	1	1	3	2	5	1	6	7	5	6	1
2	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5	6	6	6
3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
5	4	5	5	1	4	1	1	3	7	5	7	6	3	3
6	7	6	7	6	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7
7	2	4	4	1	6	7	5	1	2	6	6	6	4	2
8	1	4	3	1	3	4	3	5	7	2	5	7	6	7
9	7	6	2	4	5	3	7	2	3	7	6	2	7	4
10	1	2	7	6	4	6	2	1	2	3	2	2	2	4
11	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
12	7	1	6	1	3	6	6	3	5	2	7	1	5	2
13	2	1	2	4	1	7	4	6	3	3	3	3	1	4
14	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
15	3	4	2	7	3	5	5	2	1	1	1	4	5	5
16	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
17	6	3	1	5	1	1	7	7	7	5	3	2	7	7
18	6	1	5	4	2	1	2	2	3	1	1	3	2	5
19	2	4	3	5	3	1	7	5	4	7	5	3	2	6
20	5	5	6	6	6	5	5	6	6	5	6	5	6	6

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	14

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
CS1	50,15	275,082	,546	,877
CS2	50,50	274,263	,728	,870
CS3	50,10	289,253	,412	,883
CS4	50,40	285,411	,401	,884
CS5	50,55	276,366	,676	,872
CS6	50,10	291,884	,304	,889
CS7	49,70	270,747	,644	,872
CS8	50,30	275,484	,583	,875
CS9	50,10	272,411	,605	,874
CS10	50,05	274,997	,586	,875
CS11	49,65	272,239	,592	,875
CS12	50,15	281,503	,529	,878
CS13	49,80	272,063	,648	,872
CS14	49,80	273,326	,618	,874

CONFIABILIDAD INSTRUMENTO 2

Pacientes	Variable Satisfacción al usuario								
	Dimensión elementos que inciden en la satisfacción			Dimensión Percepción del usuario externo			Dimensión Expéctativas del usuario externo		
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9
1	4	5	5	5	5	4	4	5	5
2	6	7	6	6	6	7	7	6	6
3	7	5	6	4	2	2	5	1	5
4	1	2	2	1	1	1	1	2	1
5	4	4	5	7	6	5	7	7	2
6	6	4	2	3	6	7	1	2	2
7	3	3	4	3	3	3	4	3	3
8	6	5	2	4	4	5	5	1	6
9	1	2	3	4	2	6	3	1	6
10	2	2	2	2	2	3	3	2	2
11	6	3	4	7	5	5	5	7	5
12	3	3	2	6	7	4	3	4	4
13	5	4	4	4	4	5	4	5	4
14	1	4	3	6	5	5	6	7	1
15	1	3	5	5	3	6	3	3	3
16	3	3	2	2	2	2	3	2	3
17	6	7	4	3	2	4	2	1	2
18	4	2	6	3	1	5	5	6	6
19	6	5	5	6	6	6	5	6	5
20	3	4	2	4	4	7	7	5	1

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	9

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
SU1	31,75	90,829	,441	,820
SU2	31,80	95,642	,480	,814
SU3	31,95	94,576	,506	,812
SU4	31,40	84,463	,779	,780
SU5	31,85	87,608	,590	,801
SU6	31,05	92,050	,509	,811
SU7	31,50	87,105	,636	,796
SU8	31,85	84,345	,549	,808
SU9	32,05	96,576	,337	,830

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1

- **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia de un Hospital de Lambayeque.

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario calidad de servicio.

- **TESISTA:**

Br.: Romero Torres, Hans Jesús.

- **DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI (x)

NO ()

Chiclayo, 12 de julio de 2023



Dr. Luis Montenegro Camacho

Doctor en Administración de la Educación

DNI N° 16672474

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2

- **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia de un Hospital de Lambayeque.

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre la satisfacción del usuario.

- **TESISTA:**

Br.: Romero Torres, Hans Jesús.

- **DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI (x)

NO ()

Chiclayo, 12 de julio de 2023



Dr. Luis Montenegro Camacho

Doctor en Administración de la Educación

DNI N° 16672474



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MONTENEGRO CAMACHO**
Nombres **LUIS**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **16672474**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Decano **MOYA RONDO RAFAEL MARTIN**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION**
Fecha de Expedición **17/06/2014**
Resolución/Acta **0742-2014-UCV**
Diploma **A1670953**
Fecha Matrícula **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
06 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000768138

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 06/06/2022 22:31:27-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1

- **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia de un Hospital de Lambayeque.

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario calidad de servicio.

- **TESISTA:**

Br.: Romero Torres, Hans Jesús.

- **DECISIÓN:**

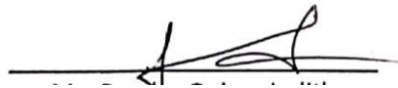
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI (x)

NO ()

Chiclayo, 12 de julio de 2023



Dra. Judith Ivone Perales Quiroz

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

DNI N° 19330544

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2

- **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia de un Hospital de Lambayeque.

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre la satisfacción del usuario.

- **TESISTA:**

Br.: Romero Torres, Hans Jesús.

- **DECISIÓN:**

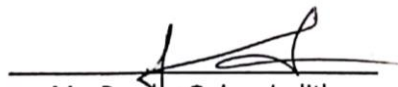
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI (x)

NO ()

Chiclayo, 12 de julio de 2023



Dra. Judith Ivone Perales Quiroz

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

DNI N° 19330544

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	PERALES QUIRÓZ DE CERNA
Nombres	JUDITH IVONE
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	19330544

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	14/05/21
Resolución/Acta	0287-2021-UCV
Diploma	052-112621
Fecha Matrícula	04/01/2018
Fecha Egreso	17/01/2021

Fecha de emisión de la constancia:
23 de Julio de 2022

**CÓDIGO VIRTUAL 0000831845**

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 23/07/2022 14:17:40-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1

- **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia de un Hospital de Lambayeque.

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario calidad de servicio.

- **TESISTA:**

Br.: Romero Torres, Hans Jesús.

- **DECISIÓN:**

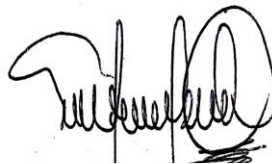
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI (x)

NO ()

Chiclayo, 12 de julio de 2023



Dr. José Andrés Alvitres Sánchez

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

DNI N° 19209157

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2

- **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia de un Hospital de Lambayeque.

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre la satisfacción del usuario.

- **TESISTA:**

Br.: Romero Torres, Hans Jesús.

- **DECISIÓN:**

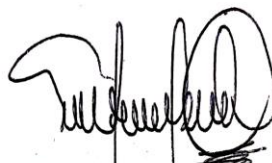
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI (x)

NO ()

Chiclayo, 12 de julio de 2023



Dr. José Andrés Alvitres Sánchez

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

DNI N° 19209157



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ALVITRES SÁNCHEZ**
Nombres **JOSÉ ANDRES**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **19209157**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **21/04/21**
Resolución/Acta **0204-2021-UCV**
Diploma **052-109885**
Fecha Matrícula **04/01/2018**
Fecha Egreso **15/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
23 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000831837

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 23/07/2022 14:10:04-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHERO ZURITA JUAN CARLOS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el área de emergencia de un Hospital de Lambayeque", cuyo autor es ROMERO TORRES HANS JESUS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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.

CHICLAYO, 28 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHERO ZURITA JUAN CARLOS DNI: 16689094 ORCID: 0000-0003-3995-4226	Firmado electrónicamente por: CZURITAJC el 02-08- 2023 17:17:29

Código documento Trilce: TRI - 0625162