



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad de servicio y satisfacción de usuarios del sistema de
referencias de consulta externa de un hospital
nacional de Lima, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Bautista Vitor, Jorge Luis (orcid.org/0000-0002-1373-5511)

ASESORES:

Dra. Silva Narvaste, Bertha (orcid.org/0000-0002-2926-6027)

Mg. Romani Allende, Freddy Gamaniel (orcid.org/0000-0002-1054-6715)

Dr. Ochoa Tataje, Freddy Antonio (orcid.org/0000-0002-1410-1588)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2024

Dedicatoria

Quiero dedicar este trabajo a Dios y a mis padres por su dedicación y esfuerzo.

Agradecimiento

Quiero agradecer a mis asesores por sus asesorías en el presente trabajo, cumpliendo de forma satisfactoria este trabajo.

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SILVA NARVASTE BERTHA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción de usuarios del sistema de referencias de consulta externa de un hospital nacional de Lima, 2023.", cuyo autor es BAUTISTA VITOR JORGE LUIS, 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.

LIMA, 13 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SILVA NARVASTE BERTHA DNI: 45104543 ORCID: 0000-0002-2926-6027	Firmado electrónicamente por: BSILVAN el 11-01- 2024 19:38:18

Código documento Trilce: TRI - 0694910



Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BAUTISTA VITOR JORGE LUIS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción de usuarios del sistema de referencias de consulta externa de un hospital nacional de Lima, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
BAUTISTA VITOR JORGE LUIS DNI: 43381485 ORCID: 0000-0002-1373-5511	Firmado electrónicamente por: JBAUTISTAVI12 el 03- 01-2024 01:57:42

Código documento Trilce: INV - 1467839



Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos y figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	60
3.1. Tipo y diseño de investigación	60
3.2. Variable y operacionalización	60
3.3. Población, muestra y muestreo	62
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63
3.5. Procedimiento	65
3.6. Método de análisis de datos	65
3.7. Aspectos éticos	66
IV. RESULTADOS	67
V. DISCUSIÓN	80
VI. CONCLUSIONES	87
VII. RECOMENDACIONES	89
REFERENCIAS	91
ANEXOS	99

Índice de tablas

Tabla 1.	Correlación de la CS y SU del SRCE en consulta externa	73
Tabla 2.	Asociación entre la tangibilidad y variable 2	74
Tabla 3.	Asociación entre la fiabilidad y variable 2	75
Tabla 4.	Asociación entre la seguridad y variable 2	76
Tabla 5.	Asociación entre la capacidad de respuesta y variable 2	77
Tabla 6.	Asociación entre la empatía y variable 2	78
Tabla 7.	Validez de contenido de los instrumentos de medición	124
Tabla 8.	Resumen de procesamiento de datos - calidad de servicio	124
Tabla 9.	Estadística de fiabilidad para la variable - calidad de servicios	124
Tabla 10.	Resumen de procesamiento de datos – satisfacción de usuario	124
Tabla 11.	Estadística de fiabilidad para la variable satisfacción de usuario	125
Tabla 12.	Coefficiente de Alfa de Cronbach	125
Tabla 13.	Comparación entre la CS y SU	126
Tabla 14.	Comparación entre la Tangibilidad y SU	126
Tabla 15.	Comparación entre la Fiabilidad y SU	126
Tabla 16.	Comparación entre la Seguridad y SU	127
Tabla 17.	Comparación entre la Capacidad de respuesta y SU	127
Tabla 18.	Comparación entre la Empatía y SU	127
Tabla 19.	Estadístico de prueba para evaluar la normalidad en la CS y SU	155
Tabla 20.	Estadístico de prueba para evaluar la normalidad en la tangibilidad y SU	155
Tabla 21.	Estadístico de prueba para evaluar la normalidad en la fiabilidad y SU	156
Tabla 22.	Estadístico de prueba para evaluar la normalidad en la seguridad y variable 2	156
Tabla 23.	Estadístico de prueba para evaluar la normalidad en la CS y SU	157
Tabla 24.	Estadístico de prueba para evaluar la normalidad en la empatía y variable 2	157

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Frecuencia entre la CS y SU	67
Figura 2 Frecuencia entre la Tangibilidad y SU	68
Figura 3 Frecuencia entre la Fiabilidad y SU	69
Figura 4 Frecuencia entre la Seguridad y SU	70
Figura 5 Frecuencia entre la Capacidad de respuesta y SU	71
Figura 6 Frecuencia entre la Empatía y SU	72
Figura 7 Estadística de Fiabilidad de las variables V1 y V2	116

Resumen

Este estudio abordó el desafío de determinar la correlación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en la consulta ambulatoria SRCE del HNDM Lima en 2023. Su enfoque innovador aporta una nueva perspectiva a la investigación existente sobre factores similares. El objetivo principal de la presente investigación fue establecer la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad del servicio de SRCE, categorizando por grupos de edad en el HNDM Lima 2023. Utilizando un diseño no experimental con enfoque cuantitativo para el tema de la metodología, se recopiló un porcentaje aceptable de datos. La muestra de 50 pacientes se obtuvo mediante un muestreo no probabilístico debido a la necesidad de seguimiento constante en centros de salud. La conclusión general reveló una relación significativa (coeficiente de correlación $p=0,005$, $p<0,05$) entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en los pacientes del Hospital Nacional de Lima en 2023. Este resultado contribuye al entendimiento de la importancia de la calidad en la atención ambulatoria y la satisfacción del paciente en el centro médico HNDM en Lima en el año 2023.

Palabras clave: Tangibilidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía.

Abstract

This study addressed the challenge of determining the correlation between quality of care and patient satisfaction in the SRCE outpatient clinic at HNMD Lima in 2023. Its innovative approach brings a new perspective to existing research on similar factors. The main objective of the present research was to establish the relationship between patient satisfaction and SRCE service quality, categorized by age group at HNMD Lima 2023. Using a non-experimental design with a quantitative approach to the subject of the methodology, an acceptable percentage of data was collected. The sample of 50 patients was obtained by non-probabilistic sampling due to the need for constant follow-up in health centers. The overall conclusion revealed a significant relationship (correlation coefficient $p=0.005$, $p<0.05$) between service quality and user satisfaction in patients at the National Hospital of Lima in 2023. This result contributes to the understanding of the importance of quality in outpatient care and patient satisfaction at HNMD medical center in Lima in 2023.

Keywords: Tangibility, reliability, security, responsiveness, empathy.

I. INTRODUCCIÓN

El objetivo de este estudio es determinar estas variables importantes en la gestión de pacientes como es la Calidad de servicio (CS) y satisfacción de usuarios (SU) del Sistema de Referencias, en la actualidad esto es un reto en el sector Salud, estos sistemas de referencia médica son protocolos y pautas aplicadas por los expertos en salud y así remitir a los pacientes a especialistas u otros proveedores de atención médica cuando se requiere una atención más especializada. Estos sistemas ayudan a asegurar que los usuarios obtengan la adecuada atención y oportuna.

A nivel internacional, en Colombia, Ruiz et al. (2020) encontraron que los establecimientos de salud de primer nivel operan en un entorno global. Estos establecimientos proporcionan un punto de referencia importante para los pacientes que necesitan servicios de salud de nivel superior, garantizando el cumplimiento de los estándares establecidos y gestionando las complejidades.

A nivel nacional, la norma Ministerio de Salud (MINSA) N T N° 18 – MINSA/DGSP- V.01 para establecimientos de atención de salud a nivel nacional enfatiza en integrar los servicios de salud de manera presencial, técnica, administrativa y técnica para atender problemas o necesidades de salud, según el MINSA (2015). En línea con los esfuerzos de modernización, priorizamos mejorar los niveles de satisfacción, optimizar los recursos públicos y maximizar la eficiencia del soporte tecnológico de la información. La conformación de Redes Integradas de Salud, según la Ley N° 30885, implica agrupar establecimientos de distintos niveles de atención para lograr paridad en el catálogo de servicios de salud disponibles para las zonas que dependen en gran medida de ellas. Los establecimientos del grupo trabajan en conjunto para asegurar el buen estado de salud de la población asignada mediante la coordinación, complementación y, en última instancia, articulación de sus servicios (Diario oficial el peruano, 2018). El objetivo de esta investigación es desarrollar Calidad de servicio y satisfacción de usuarios del Sistema de Referencias de consulta externa (SRCE) del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM), actualmente representa un reto en el sector salud, tiempos muy prolongados para la confirmación de las

referencias en el hospital especializado de nivel III-1, el estudio se realiza en el servicio de consulta externa, donde se evidencia las mayor cantidad de demandas de referencias por diferentes especialidades médicas, de los centros de salud (primer nivel en atención) para las referencias. Para esto el MINSA viene realizando implementación de políticas públicas, orientadas para mejorar la optimización y priorización de recursos de los EESS, y que representen beneficios para los ciudadanos.

En la actualidad se identificó una mala gestión en las derivaciones de referencias a cada jefe de departamento de cada especialidad, originando tiempos prolongados en las aceptaciones de las referencias, en la actualidad este proceso es manual, se deriva las hojas de referencias impresas. En el entorno local, el HNNDM, es un Hospital de referencias a nivel nacional de complejidad alta, por las tecnologías médicas instaladas y las especialidades médicas, tiene una cartera muy amplia de servicios en salud, En tal sentido, el HNNDM tiene el reto, de una mejora gestión de los recursos para garantizar atenciones de calidez y calidad a todos los pacientes. El sistema de gestión de información debe ser un instrumento para apoyar la toma de decisiones y mejor resultado de la administración en información, por lo tanto, la implementación del SRCE representa una forma de trabajo articulada en línea y con una esto una oportunidad de cambio. La SRCE propone una solución al problema mejorando la tecnología de la información y perfeccionando los procedimientos de derivación de pacientes. Este enfoque permite una mayor capacidad para brindar atención oportuna, reducir los gastos, minimizar el desperdicio de recursos y disminuir los casos de tiempos de espera innecesarios para los pacientes. En el ámbito hospitalario, la calidad de servicio (CS) se convierte en un pilar esencial en el cuidado de la salud. Aquí, la preocupación central radica en la intersección de dimensiones clave: tangibilidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. Estos elementos, entrelazados, influyen directamente en la experiencia del paciente y en su bienestar. La primera impresión, la tangibilidad, va más allá de lo estético y abarca la disponibilidad visible de recursos médicos y equipamiento necesario para el paciente. La confiabilidad en los diagnósticos y tratamientos se vuelve crucial para construir la confianza del

paciente, mientras que la seguridad en todos los aspectos, desde la confidencialidad de la información hasta la integridad física, se vuelve fundamental. La capacidad de respuesta ágil y efectiva, junto con la empatía mostrada por el personal médico, se convierten en elementos esenciales para brindar un cuidado integral. Cada uno de estos aspectos, cuando se equilibran adecuadamente, no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también contribuye a su proceso de recuperación y bienestar. En el mundo de la satisfacción de usuarios (SU), se presenta una problemática que se entrelaza con dimensiones clave: calidad funcional, valor percibido, confianza y expectativas. Estos elementos son fundamentales para moldear la experiencia del usuario, pero también son los puntos donde puede surgir descontento. Por otro lado, en base a la calidad funcional, base esencial, representa la efectividad y fiabilidad del producto o servicio. Sin embargo, discrepancias entre lo ofrecido y lo entregado erosionan la satisfacción, minando la confianza del usuario. El valor percibido, la percepción subjetiva del usuario sobre lo recibido en comparación con lo esperado, juega un rol crucial en la satisfacción. Cuando lo obtenido no coincide con lo invertido, la satisfacción se ve comprometida. La confianza, resultado de la consistencia entre lo prometido y lo entregado, se ve afectada por la falta de transparencia o experiencias negativas, debilitando la satisfacción del usuario. Las expectativas, motor de emociones positivas o negativas, pueden generar satisfacción o decepción según se cumplan o no. Su alineación o desviación influye directamente en la percepción general del usuario sobre el producto o servicio. En este equilibrio entre estas dimensiones, la satisfacción del usuario se ve influenciada. La ruptura en cualquiera de estas áreas no solo afecta la experiencia actual, sino que también impacta en la relación futura entre usuario y producto o servicio.

El MINSA ha creado una herramienta práctica basada en web denominada Sistema Referencia y Contra Referencia (REFCON), que se instala en los servidores de la institución. Dicho software sirve como enlace entre los establecimientos de atención médica que operan en diferentes niveles de atención. Registra referencias y contrarreferencias de pacientes en línea. La implementación del SRCE puede mejorar el tráfico de los

servicios de especialidades médicas, particularmente la congestión. Al aumentar la capacidad resolutoria del Establecimiento de Salud, se dispondrá de un sistema de priorización de la atención médica fiable y continua.

De acuerdo con los hallazgos de la investigación, se plantean las siguientes preguntas:

El problema general planteado es: ¿Cuál es el grado de relación entre la CS y la SU del SRCE en consulta externa del HNDM Lima 2023? Los problemas específicos son: ¿Cuál es el grado de relación entre las dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y la SU del SRCE en consulta externa del HNDM Lima 2023?

La base teórica de la investigación se fundamenta en los conocimientos previos relativos a la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. Se busca integrar ambas variables en el entorno para abordar las brechas identificadas en el estudio. Estos enfoques permiten entender cómo factores como la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía influyen en la percepción del usuario sobre los servicios de salud. Desde la perspectiva práctica, el Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM) enfrenta desafíos constantes en la mejora de sus servicios externos, especialmente en las referencias para consultas externas. Evaluar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en este contexto resulta crucial para identificar áreas de mejora y potenciar la experiencia del paciente, lo cual incide en la eficiencia operativa y la reputación del hospital. Desde el enfoque metodológico, la investigación se apoyará en un enfoque mixto, utilizando encuestas para medir la percepción de los usuarios y entrevistas para profundizar en sus experiencias. Además, se aplicarán análisis estadísticos para cuantificar la relación entre las dimensiones de calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Esto facilitará la identificación de áreas específicas de mejora y el establecimiento de estrategias para elevar la calidad de la atención. En términos sociales, mejorar el sistema de referencias de consulta externa en el HNDM tiene un impacto significativo. Al mejorar la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, se contribuye al bienestar de la comunidad y se refuerza la confianza en el sistema de salud pública. Esto puede influir en la decisión de la población para acceder

a servicios médicos y mejorar la relación entre el personal médico y los usuarios, generando un efecto positivo en la percepción general de los servicios de salud ofrecidos por el hospital.

El objetivo general es: Determinar la relación entre la CS y SU del SRCE del servicio de consulta externa, en el HNDM Lima 2023. Los objetivos específicos son: Determinar la relación entre la tangibilidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y la SU del SRCE en consulta externa del HNDM Lima 2023.

La hipótesis general es: Se evidencia un grado relación significativa de CS y SU del SRCE en consulta externa del HNDM Lima, 2023. Asimismo, las hipótesis específicas son: Existe una relación significativa entre la tangibilidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía es estimadamente elevado por los usuarios del SRCE, en consulta externa del HNDM Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Para evitar la duplicación de atención, el estudio cita la importancia de reconocer los antecedentes internacionales.

Paredes y Santos (2022), en su investigación, tienen como objetivo examinar la conexión entre la calidad del servicio en hospitales públicos y la satisfacción de los asegurados del IESS en Guayaquil. Para esto, emplean el modelo SERVPERF y un diseño no experimental con un cuestionario administrado a 384 asegurados que buscaron atención médica en los hospitales del IESS durante los primeros meses de 2021. En términos de conclusión, plantean que una proporción significativa de la población analizada no expresa satisfacción con el estándar de servicio en los hospitales de la seguridad social. Esto indica una relación importante entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los asegurados.

Jaramillo y colaboradores (2020), en su investigación llevada a cabo en Ecuador, tuvieron como propósito la evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en la sección de Consulta Externa del HGDA. Para lograrlo, emplearon la metodología de SERVQUAL a través de un cuestionario, en el cual evaluaron cinco dimensiones: empatía, receptividad, confiabilidad, seguridad y tangibilidad. Al término del estudio, llegaron a la conclusión de que, tanto en expectativas como en percepciones, los resultados alcanzaron un máximo del 80%. Además, identificaron la presencia de factores que afectan de manera significativa la satisfacción y percepción de los usuarios.

Ruiz (2020) en su estudio llevado a cabo en Colombia, tuvo como objetivo realizar una investigación de enfoque cuantitativo, utilizando datos de forma descriptiva, el instrumento empleado fue una lista detallada de verificación que delineaba las actividades a seguir. Se optó por un muestreo aleatorio simple que produjo 181 remisiones. Los hallazgos concluyeron que el sistema de referencia de la ESE Centro 1 podría mejorar al identificar indicadores de gestión, tales como evaluación, control y mejora, para obtener información que permita medir, evaluar, realizar seguimiento y controlar con rapidez, evitando fallos, como la falta de pertinencia. Como

conclusión, se evidenció que la evaluación de la adhesión a la norma técnica existente para la atención del parto fue mayormente efectiva. Sin embargo, se destacó la persistencia de un porcentaje considerable de anamnesis e exámenes físicos incompletos. Asimismo, se observó una alta coincidencia entre el diagnóstico inicial y final de las pacientes gestantes remitidas, lo cual es un indicador de relevancia. Se estimó que el servicio de partos pudo haber dejado de recibir alrededor de 30 millones de pesos debido a remisiones que no fueron adecuadas durante el período de estudio, lo que podría afectar su estabilidad financiera.

Mejía et al. (2018) desarrollaron una investigación en El Salvador, donde plantearon como objetivo principal de evaluar si el servicio al cliente que brinda CTE, S.A DE C.V Claro cumple con las expectativas del cliente del sector Pymes, el instrumento utilizado fue un cuestionario conformado por 120 preguntas adaptadas al modelo SERVQUAL. Para ello utilizó la metodología cuantitativa, la investigación fue descriptiva. Además, el muestreo fue probabilístico que resultó en 120 personas como muestra concluyendo que un 51% posee ambos servicios con CTE, S.A DE C.V. Claro y cuentan con más de 18 meses de haberlos adquiridos, esto indica que hay una preferencia hacia la empresa; a un 43% de los clientes encuestados les genera incomodidad por la dependencia hacia otras áreas donde no contestaron las llamadas; hace falta mejorar el conocimiento de los procesos de los empleados, porque no muestran seguridad a la hora de atender; el 45% de las empresas encuestadas indican que las agencias no cuentan con los sistemas adecuados para renovar o vender a un cliente de categoría pymes; la gerencia y los ejecutivos no están brindando una buena atención al cliente, no le dan una solución favorable; el 38% de los clientes buscarían otra compañía porque no están satisfechos con la atención que brindan en las agencias generando una pérdida económica para la empresa; como conclusión, para solucionar un trámite el ejecutivo dependen de autorizaciones por correo, de otras áreas como soporte para móviles y el 39% de las empresas indican que el ejecutivo no muestra interés para agilizar el trámite y esto no permite que la atención sea personalizada por parte de la empresa.

Vera (2018) llevó a cabo una investigación con el propósito de analizar las variantes de su estudio y optimizar los indicadores propuestos. La metodología empleada fue de tipo representativo-correlacional con un enfoque proporcional, abordando el estudio con 358 pacientes pediátricos y utilizando el cuestionario SERVQUAL, que evalúa las dimensiones de capacidad de respuesta, viabilidad, comprensión y evidencia. Los resultados esperados incluían las dimensiones de seguridad, tangibilidad, empatía y fiabilidad. Los hallazgos revelaron respuestas satisfactorias y positivas, indicando bajas probabilidades de evaluaciones negativas. No obstante, se concluyó que el servicio no proporcionaba un nivel de seguridad satisfactorio durante el proceso de atención, lo cual se traduce en una atención defectuosa que no se ajusta al nivel establecido por la institución.

En antecedentes nacionales se mencionan los siguientes:

La investigación llevada a cabo por Gonzales (2023) tuvo como objetivo analizar la influencia de la calidad de la atención en la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria. Se adoptó un enfoque cuantitativo básico con un diseño correlacional para llevar a cabo este estudio. La muestra incluyó a 100 usuarios que habían asistido a consultas externas de diversas especialidades hospitalarias durante el año 2022. La principal herramienta utilizada para la recopilación de datos fue un cuestionario de encuesta. Los resultados de la investigación revelaron una correlación significativa entre la percepción del rendimiento, las expectativas y la satisfacción del usuario en relación con la calidad del servicio. Estos hallazgos destacaron un patrón consistente, subrayando la importancia de esta conexión en la experiencia general del usuario en el hospital objeto de análisis.

En la investigación de Vera (2022), se estableció como objetivo central evaluar el impacto que la calidad del servicio tiene en la satisfacción de los usuarios vinculados al Cuerpo de Bomberos municipal en el cantón Pueblo Viejo, Provincia de Los Ríos, Ecuador. Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo no experimental, utilizando un cuestionario como instrumento para la recopilación de datos, el cual fue administrado a una muestra conformada por 380 individuos. Los resultados revelaron una

conexión sólida y significativa entre el nivel de calidad del servicio y el grado de satisfacción de los usuarios. Aunque se señaló que el servicio proporcionado por la institución se clasifica como regular y ha logrado alcanzar un nivel aceptable en cuanto a la satisfacción de los usuarios, se identificaron varios aspectos que requieren mejoras para elevar el estándar de calidad del servicio ofrecido.

La investigación realizada por Mechan (2020) se enfocó en perfeccionar tanto el proceso como la satisfacción de los usuarios en el sistema de referencias y contrarreferencia en la consulta externa de un centro de salud en Mórrope. Se llevó a cabo un estudio cuantitativo con un diseño no experimental de tipo transversal. La muestra consistió en 100 pacientes referidos, de los cuales se seleccionaron 100 para participar en un cuestionario que exploraba 22 expectativas y 22 percepciones. Los resultados revelaron que el 55,3% de los pacientes expresaron su insatisfacción con el sistema de referencia, atribuyéndolo principalmente a la falta de empatía por parte del personal. En resumen, se propone mejorar los procedimientos y utilizar recursos tecnológicos del sistema para abordar deficiencias y atender las necesidades de los pacientes referidos al Centro de Salud de Mórrope.

En su estudio del año 2019, Chávez llevó a cabo una investigación con el propósito de analizar el nivel de satisfacción de la atención proporcionada a pacientes con cáncer de tiroides en el Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Para este propósito, empleó una guía técnica creada específicamente para evaluar la satisfacción de los usuarios externos como instrumento principal. El enfoque de la investigación se basó en un diseño descriptivo y transversal, excluyendo la experimental, y contó con la participación de una muestra de 267 individuos. En términos de conclusiones, se resaltó que la dimensión de fiabilidad fue la que obtuvo la calificación más alta en relación con la insatisfacción, mientras que la dimensión de seguridad presentó niveles más altos de satisfacción. Esta evaluación concluyó con una puntuación global que reflejó un índice de insatisfacción del 81%.

En su investigación, Rivera (2018) llevó a cabo un estudio con el objetivo de establecer la conexión entre la excelencia del servicio y el grado de satisfacción de los clientes en la empresa Consorcio Fredy. Este análisis adoptó un diseño de investigación no experimental de tipo transversal y se basó en un enfoque descriptivo correlacional. La muestra comprendió a 90 clientes, para quienes se recopiló información detallada y completa. Los instrumentos utilizados fueron sometidos a un estricto proceso de validación mediante el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo valores de 0.956 para evaluar la calidad del servicio y 0.944 para medir la satisfacción del cliente. En cuanto a las conclusiones, los resultados de la prueba de hipótesis mostraron un coeficiente de correlación de Spearman de 0.783, con un valor de p igual a 0.000, lo que señala una asociación altamente significativa entre la excelencia en el servicio y la satisfacción de los clientes en Consorcio Fredy.

Por otro lado, se hace mención a las bases teóricas las cuales detallan información sobre las variables e indicadores mostradas a continuación:

La calidad de servicio es un elemento distintivo en el contexto empresarial, ya que implica no solo la entrega funcional de un producto o servicio, sino también la atención a detalles, la eficiencia y la capacidad de respuesta a las inquietudes del cliente (Kumar et al., 2018).

La afirmación del autor resalta la importancia de la calidad de servicio como un factor diferenciador en el entorno empresarial. No se limita únicamente a la funcionalidad del producto o servicio, sino que abarca la atención meticulosa a detalles, la eficiencia y la prontitud para abordar las preocupaciones del cliente. Esto subraya la necesidad de una gestión integral que no solo satisfaga las necesidades básicas, sino que también considere aspectos clave para fortalecer las relaciones comerciales.

Este aspecto abarca altos estándares en la ejecución de tareas, la adaptabilidad a las necesidades del mercado y la consideración de factores como la amabilidad y la empatía en las interacciones con los clientes (Beheshtinia y Azad, 2019).

Se logra destacar que la calidad de servicio implica mantener elevados estándares en la realización de tareas, ser adaptable a las dinámicas del mercado y, crucialmente, incorporar elementos como la amabilidad y la empatía en las interacciones con los clientes. Esta perspectiva resalta la necesidad de una atención integral que abarque no solo la eficiencia operativa, sino también la conexión emocional con los clientes.

Para evaluar y mejorar la calidad de servicio, las empresas recurren a herramientas como encuestas de satisfacción y retroalimentación del cliente (Ying et al.,2021).

Este enfoque destaca el papel fundamental de las encuestas de satisfacción y la retroalimentación del cliente como herramientas esenciales para evaluar y mejorar la calidad de servicio. Esta metodología no solo ofrece datos tangibles para identificar áreas de mejora, sino que también facilita la implementación de medidas correctivas, según Carbajal (2017), lo que subraya la importancia de una evaluación continua y la capacidad de respuesta proactiva.

Proporcionando datos para identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas (Carbajal, 2017). Una calidad de servicio alta puede generar ventajas competitivas sostenibles al generar experiencias positivas para los clientes, mientras que una baja calidad puede resultar en la pérdida de clientes y dañar la reputación de la empresa (Carbajal, 2017).

las implicaciones estratégicas de la calidad de servicio. Una calidad elevada no solo se traduce en experiencias positivas para los clientes, sino que también puede ser un factor clave para la creación de ventajas competitivas sostenibles. Por el contrario, una baja calidad no solo conlleva la pérdida de clientes, sino que también puede tener consecuencias perjudiciales para la reputación general de la empresa, subrayando la necesidad crítica de priorizar la excelencia en el servicio.

El autor Elgius (2016) expone que la calidad del servicio se puede describir como la discrepancia entre lo que los usuarios esperan, perciben del rendimiento del servicio y la realidad de este (p. 20).

Dentro de esta perspectiva es esencial al definir la calidad del servicio como la discrepancia entre las expectativas de los usuarios, su percepción del rendimiento del servicio y la realidad del mismo. Esta conceptualización destaca la importancia de comprender y gestionar las expectativas del usuario para garantizar la alineación entre lo esperado y lo experimentado, subrayando la relevancia de una gestión eficaz de las percepciones del cliente en el contexto de la calidad del servicio.

Vu (2021) señala que, en los últimos años, la calidad del servicio ha adquirido una considerable importancia en sectores como la atención médica, las finanzas y el comercio minorista. Las empresas buscan destacarse de la competencia mediante la prestación de servicios. No obstante, este enfoque conlleva riesgos y amenazas al generar situaciones más complicadas (p. 9).

Se tiene en cuenta la importancia de la calidad del servicio en sectores clave como la atención médica, las finanzas y el comercio minorista en los últimos años. La competencia en la prestación de servicios se ha vuelto crucial para que las empresas se diferencien. Sin embargo, el autor advierte sobre los riesgos y amenazas asociados a este enfoque, indicando que puede generar situaciones más complicadas para las empresas que buscan destacarse en la oferta de servicios.

Obanaya (2020) considera que la calidad del servicio es un concepto que ha generado un gran interés y debate en la literatura de marketing de servicios, dado los desafíos para su identificación y evaluación, sin lograr un consenso generalizado. Esto ha llevado a que diversos investigadores sean catalogados como "excelentes" o "individuales" en términos de su uso operativo y en la medición (p. 18).

Es importante aclarar que la calidad del servicio es un concepto que ha suscitado un notable interés y debate en la literatura de marketing de servicios debido a los desafíos asociados con su identificación y evaluación, sin alcanzar un consenso generalizado. Este desacuerdo ha resultado en que varios investigadores sean clasificados de manera dispar, algunos como "excelentes" y otros como "individuales", en relación con su aplicación

operativa y métodos de medición. Este debate refleja la complejidad y la falta de uniformidad en la conceptualización y medición de la calidad del servicio en la investigación.

Por otra parte, Hakim (2019) afirma que la calidad del servicio se define como la diferencia entre las expectativas de los clientes sobre un servicio y lo que realmente reciben. En el actual y cambiante entorno, la calidad del servicio se percibe como una herramienta esencial para la supervivencia y la competencia. Es especialmente relevante en la industria bancaria, ya que garantiza un elevado nivel de satisfacción del cliente y, por consiguiente, se convierte en un medio aún más crucial para obtener una ventaja competitiva (p. 19).

Desde otra perspectiva, la calidad del servicio se entiende como la discrepancia entre las expectativas de los clientes respecto a un servicio y la experiencia real que reciben. En el actual y dinámico entorno, la calidad del servicio se reconoce como una herramienta fundamental para la supervivencia y la competitividad. Este aspecto cobra una relevancia particular en la industria bancaria, donde asegura un alto nivel de satisfacción del cliente, convirtiéndose así en un componente esencial para lograr una ventaja competitiva significativa.

Conforme a Pase (2021), la calidad del servicio se define como la valoración global que realiza un proveedor de servicios acerca de su rendimiento en relación a las expectativas generales de los clientes sobre el funcionamiento de las empresas en ese sector. Esto implica que la calidad del servicio se basa en la discrepancia entre lo que los clientes perciben o esperan de las organizaciones de servicios. En resumen, evalúa la capacidad de un proveedor de servicios para satisfacer eficazmente las necesidades del cliente (p. 19).

Se tiene en cuenta que la calidad del servicio se conceptualiza como la evaluación integral que un proveedor de servicios realiza respecto a su desempeño en comparación con las expectativas generales de los clientes sobre el funcionamiento de las empresas en ese sector. Esta definición implica que la calidad del servicio se fundamenta en la discrepancia entre lo

que los clientes perciben o anticipan de las organizaciones de servicios. En síntesis, este enfoque evalúa la capacidad de un proveedor de servicios para satisfacer eficazmente las necesidades del cliente.

De acuerdo con Osma, Mohamad y Mohamad (2016), el servicio se puede describir como una acción o ejecución que proporciona beneficios a los clientes. Por este motivo, proveer una calidad de servicio superior es crucial para los clientes en el entorno empresarial actual, ya que existe una intensa competencia en el mercado (p. 2).

La accesibilidad en el contexto de la calidad de servicio se define como la facilidad con la cual los usuarios pueden acceder y utilizar un servicio o producto. Su objetivo principal es eliminar barreras y facilitar el acceso a los servicios para todos los usuarios, independientemente de sus habilidades, características o circunstancias particulares. Aborda la premisa de que un servicio de calidad debe ser accesible para todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidades físicas, sensoriales o cognitivas. Se destaca la necesidad de diseñar y ofrecer servicios de manera que resulten comprensibles, utilizables y disponibles para todas las personas, sin importar sus limitaciones o condiciones específicas.

La accesibilidad en la calidad de servicio abarca distintos aspectos, entre los cuales se encuentra la accesibilidad física, que implica garantizar que las instalaciones y entornos sean accesibles para personas con discapacidades físicas, mediante la implementación de rampas, puertas anchas, ascensores accesibles, entre otras medidas.

Asimismo, se aborda la accesibilidad digital, que asegura que los servicios en línea, sitios web y aplicaciones sean accesibles para personas con discapacidades visuales, auditivas o motoras. Esto incluye la implementación de tecnologías de asistencia como lectores de pantalla, subtítulos y una navegación intuitiva.

La accesibilidad cognitiva se refiere al diseño de la información y las interacciones de manera comprensible para todas las personas, incluso aquellas con dificultades cognitivas o de comprensión. Además, se destaca la importancia de la accesibilidad comunicativa, que implica garantizar que

la comunicación sea clara y comprensible para todos los usuarios, teniendo en cuenta diferentes idiomas, niveles de educación y necesidades de comunicación.

La calidad del servicio se ve fuertemente influenciada por la comunicación, que desempeña un papel esencial en la forma en que los clientes perciben y experimentan un servicio. La comunicación en el ámbito de la calidad del servicio implica la interacción entre el proveedor del servicio y el cliente, así como la transmisión efectiva de información, expectativas y experiencias. Aspectos clave de esta interacción incluyen la claridad en la información proporcionada, la calidad de la comunicación interpersonal durante las interacciones con el personal, la gestión efectiva de expectativas, la retroalimentación abierta y la resolución de problemas, así como la consistencia a lo largo de toda la experiencia del cliente. La elección apropiada de canales de comunicación también desempeña un papel crucial en este proceso. En resumen, la calidad de la comunicación contribuye de manera significativa a la percepción global de la calidad del servicio por parte de los clientes.

El profesionalismo del personal en la calidad de servicio se refiere a la manera en que los empleados exhiben actitudes, comportamientos y habilidades éticas al interactuar con los clientes o usuarios. La calidad del servicio no solo aborda la eficiencia operativa o la entrega de un producto, sino que también considera la forma en que se atienden y comprenden las necesidades de los clientes.

El profesionalismo también se relaciona con la ética, instando a los empleados a actuar con integridad y honestidad, evitando prácticas poco éticas que puedan afectar la confianza del cliente. La capacidad de comunicarse de manera clara y efectiva, así como la presentación personal adecuada, también son elementos clave del profesionalismo en el ámbito de la calidad de servicio.

Las instalaciones y el equipamiento en el contexto de la calidad de servicio hacen referencia a los elementos físicos y materiales que desempeñan un papel esencial en la entrega de un servicio de calidad

superior. Estos componentes físicos y equipos son elementos fundamentales para garantizar un entorno favorable y eficaz, un aspecto que tiene un impacto significativo en la percepción de calidad por parte de los usuarios o clientes.

En diversos contextos, tales como el sector de la salud, donde se consideran hospitales y clínicas, o el sector hotelero, que abarca desde áreas de recepción hasta habitaciones y espacios recreativos, las instalaciones y el equipamiento representan pilares esenciales. Dentro del ámbito financiero, las sucursales bancarias y la disponibilidad de tecnología para transacciones constituyen elementos clave. En el ámbito educativo, que engloba desde aulas hasta laboratorios y bibliotecas, estos elementos físicos y tecnológicos son cruciales para ofrecer un servicio educativo de calidad.

El Proceso de Atención en la Calidad de Servicio se caracteriza por una secuencia de fases meticulosamente diseñadas para proporcionar un servicio de alta calidad a los usuarios o clientes. En este contexto, se inicia con la recepción y bienvenida, donde se busca establecer un primer contacto amable y cordial que influirá en la percepción global de la interacción. Posteriormente, se procede a la identificación de las necesidades de los usuarios mediante la aplicación de técnicas como la escucha activa y la recopilación de información relevante. Con base en estas necesidades identificadas, se lleva a cabo el diseño del servicio, estableciendo un plan estratégico que permita abordar de manera eficiente y efectiva las expectativas del usuario.

La ejecución del servicio constituye la fase central del proceso, implicando la implementación de protocolos, la prestación de servicios específicos y la interacción directa con el usuario. Durante esta etapa, se realiza un monitoreo constante y una evaluación en tiempo real para asegurar que se cumplan los estándares de calidad establecidos. En caso de surgir inconvenientes, se procede a la resolución de problemas de manera oportuna, lo que puede requerir la toma de decisiones rápida y la implementación de medidas correctivas.

Finalmente, el proceso culmina con el cierre y despedida, enfocándose en concluir la interacción de manera positiva y asegurándose de que el usuario se sienta satisfecho y agradecido por el servicio recibido. Este enfoque integral, centrado en la atención continua a lo largo de cada etapa, contribuye significativamente a la mejora de la calidad del servicio y, por ende, a la satisfacción general del usuario. La retroalimentación constante y la búsqueda de la mejora continua se destacan como elementos esenciales para perfeccionar este proceso de atención en la calidad de servicio.

En esta perspectiva, el primer paso radica en la precisa identificación de los problemas, un ejercicio que puede basarse en la retroalimentación de los clientes, análisis interno, comentarios del personal y otros mecanismos de supervisión. Posteriormente, se procede a un minucioso análisis de las causas subyacentes, un proceso destinado a desentrañar las razones fundamentales detrás de los problemas identificados, y no solo a tratar los síntomas evidentes.

La etapa subsiguiente implica la formulación de soluciones concretas y pragmáticas, tomando como base el análisis previamente efectuado de las causas. Estas soluciones pueden abarcar cambios en los procesos, mejoras en la capacitación del personal, o la implementación de nuevas tecnologías, entre otras medidas correctivas.

La implementación de las soluciones diseñadas constituye un paso crucial en este proceso. Este aspecto implica la introducción efectiva de los cambios en los procedimientos operativos, la formación del personal o la adopción de nuevas tecnologías, según corresponda. Posteriormente, se lleva a cabo un seguimiento continuo y una evaluación para determinar la efectividad de las soluciones implementadas, asegurándose de que las mejoras hayan tenido el impacto deseado en la calidad del servicio.

Este enfoque proactivo hacia la resolución de problemas en la calidad de servicio refleja un compromiso con el aprendizaje continuo. Las organizaciones deben aprender de sus experiencias pasadas, estando dispuestas a ajustar constantemente sus estrategias para hacer frente a

desafíos emergentes y garantizar una mejora continua en la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.

La seguridad del paciente en el ámbito de la calidad de servicio aborda un componente crucial de la atención médica al enfocarse en prevenir y mitigar los riesgos asociados con la prestación de servicios sanitarios. Este concepto busca asegurar que los pacientes reciban atención médica segura y de calidad, minimizando la probabilidad de errores, accidentes, lesiones o eventos adversos durante su tratamiento. Dentro de este contexto, se destacan varios elementos esenciales:

Prevención de Errores Médicos: La seguridad del paciente implica la implementación de medidas destinadas a evitar errores médicos, tales como la administración incorrecta de medicamentos, diagnósticos erróneos o la ejecución inadecuada de procedimientos.

Comunicación Efectiva: La seguridad del paciente se beneficia de una comunicación clara y efectiva entre los profesionales de la salud y los pacientes. Esto incluye explicar de manera comprensible los procedimientos, informar sobre los riesgos y asegurarse de que los pacientes comprendan las instrucciones y cuidados posteriores.

Gestión de Riesgos se define como el proceso proactivo de identificación y manejo de posibles riesgos en el ámbito de la atención médica. Este concepto engloba actividades tales como el establecimiento de protocolos de seguridad, la formación del personal y la aplicación de sistemas destinados a identificar y solucionar inconvenientes antes de que impacten en los pacientes.

Tecnología de la Información en Salud: La utilización de tecnologías de la información, como registros médicos electrónicos y sistemas de alerta, puede contribuir significativamente a mejorar la seguridad del paciente al reducir errores relacionados con la documentación y facilitar el seguimiento de la atención.

Promover una cultura organizacional centrada en la seguridad del paciente se convierte en un elemento esencial. Esto conlleva establecer un

ambiente en el que los profesionales de la salud se sientan seguros al comunicar posibles errores o eventos adversos, sin temor a consecuencias negativas. Esta apertura facilita la oportunidad de aprender de dichas experiencias, contribuyendo así a la mejora continua de la calidad del servicio.

La Tecnología y los Sistemas de Información desempeñan un papel fundamental en la optimización de la calidad de servicio en diversas industrias. Dentro del contexto de la calidad de servicio, estos elementos son empleados para perfeccionar procesos, agilizar la comunicación, recopilar y analizar datos, y proporcionar herramientas que facilitan la prestación de servicios de manera más eficiente. Varias formas en las que la tecnología y los sistemas de información influyen en la calidad de servicio incluyen la automatización de procesos, la gestión eficiente de la información del cliente mediante sistemas de relaciones con el cliente (CRM), la supervisión instantánea de la satisfacción del cliente, así como la formación del personal mediante plataformas de aprendizaje en línea, constituyen prácticas esenciales. Asimismo, la administración eficaz de inventarios y recursos, la adaptación de servicios para atender las necesidades específicas de los clientes y la salvaguardia de la información son elementos críticos para perfeccionar la calidad del servicio a través de la efectiva implementación de tecnologías.

El ambiente físico dentro del contexto de la calidad de servicio se refiere al entorno físico en el cual se brinda el servicio. Este entorno desempeña un papel fundamental en la percepción que los usuarios tienen respecto a la calidad del servicio que están recibiendo. Un entorno físico bien diseñado y agradable puede contribuir de manera significativa a mejorar la experiencia del cliente, mientras que un entorno descuidado o inadecuado puede tener un impacto negativo.

La interoperabilidad es una definición importante en la globalización en la tecnología y los sistemas informáticos, fundamental para el intercambio efectivo de datos y la comunicación entre distintos dispositivos, programas o plataformas. Se refiere a la capacidad de sistemas diversos para trabajar juntos, compartiendo información y utilizando sus respectivas funciones de

manera coordinada y sin problemas. Este término abarca una amplia gama de aspectos, desde la interoperabilidad de software y hardware hasta la interoperabilidad en redes y protocolos de enlaces. En el área de la información, la interoperabilidad es crucial para optimizar que los sistemas puedan comunicarse entre sí, independientemente de su origen, formato de datos o estructura subyacente. En un nivel práctico, la interoperabilidad permite a diferentes aplicaciones o dispositivos intercambiar datos y trabajar en conjunto sin requerir modificaciones significativas en su diseño o funcionamiento. Esto es especialmente importante en entornos donde la colaboración entre múltiples sistemas es fundamental, como en el sector de la salud, donde los registros médicos electrónicos deben ser compartidos entre hospitales y clínicas, o en el sector financiero, donde la transferencia de información entre instituciones es constante. En el contexto de los estándares de interoperabilidad, existen protocolos y normas que se establecen para facilitar la comunicación entre sistemas heterogéneos. Estos estándares pueden incluir formatos de datos comunes, interfaces estandarizadas y protocolos de comunicación que permiten la integración y el intercambio fluido de información. Sin embargo, alcanzar la interoperabilidad puede ser un desafío, ya que diferentes sistemas a menudo están diseñados con tecnologías, lenguajes de programación o estándares diferentes. La falta de interoperabilidad puede conducir a dificultades en la transferencia de datos, redundancia en el trabajo, incompatibilidad de sistemas y obstáculos en la eficiencia operativa. Por lo tanto, la promoción de estándares abiertos y la adopción de enfoques que fomenten la interoperabilidad se consideran cruciales en el desarrollo tecnológico. Los esfuerzos para establecer normativas comunes y prácticas recomendadas son fundamentales para facilitar la interoperabilidad y optimizar un intercambio fluido y eficiente de información en una globalización que está más enlazado cada vez más de manera dependiente a todas las tecnologías.

La protección de datos viene siendo un campo multidisciplinario la cual se enfoca en proteger la integridad, disponibilidad y confidencialidad en los datos. Se concentra en implementar medidas, procesos y tecnologías diseñadas para prevenir el ingreso de manera no autorizada, la utilización no

debida, la alteración o la destrucción de la información. Este concepto abarca una amplia gama de elementos, incluyendo datos digitales, sistemas informáticos, redes, dispositivos, así como también los procedimientos y políticas que rigen su manejo. En la era digital, donde la información es un activo invaluable, la protección de los datos se volvió indispensable en todas las esferas, desde el ámbito empresarial hasta el gubernamental, la atención médica y la vida cotidiana. Los riesgos asociados con la pérdida de datos confidenciales o la manipulación no autorizada son significativos, y pueden resultar en consecuencias graves, desde la pérdida financiera hasta el daño a la reputación y la violación de la privacidad. Las estrategias de seguridad de la información abarcan una serie de elementos clave, que incluyen la implementación de controles de acceso, cifrado de datos, autenticación de usuarios, auditorías de seguridad, monitoreo continuo de amenazas, así como la capacitación y concienciación de los usuarios para prevenir ataques de ingeniería social o descuidos involuntarios que puedan comprometer la seguridad. Los principios fundamentales de protección de los datos se conocen comúnmente como el "triángulo de protección de los datos", que consta de tres aspectos interrelacionados: la disponibilidad, confidencialidad y la integridad. La confidencialidad se refiere a mantener la información fuera del alcance de personas no autorizadas; la integridad busca optimizar que los datos no sean alterados o manipulados de manera no autorizada; y la disponibilidad se enfoca en asegurar que la información esté disponible y accesible cuando sea necesario. El ámbito de protección de los datos está en constante evolución debido al aumento de amenazas cibernéticas sofisticadas y a la rápida expansión de la tecnología. Los profesionales en este campo trabajan constantemente para desarrollar nuevas estrategias y herramientas para proteger los datos y sistemas, anticipándose a las amenazas emergentes y adaptándose a un entorno digital en constante cambio. La colaboración entre expertos en seguridad, la implementación de mejores prácticas y el uso de tecnologías avanzadas son aspectos clave para mantener la integridad y protección de la información en un mundo altamente conectado y dependiente de la tecnología.

El acceso de forma remota está enfocada en la conexión y control del software informático, dispositivo o red de encuentro externo, a menudo a través de internet o una red privada. Esto permite a los usuarios interactuar con recursos informáticos situados en un lugar distante, como servidores, computadoras o dispositivos móviles, como si estuvieran físicamente presentes en el mismo lugar. Esta capacidad de acceso remoto es fundamental en la actualidad, ya que permite una flexibilidad significativa en términos de trabajo, colaboración y administración de sistemas. Los empleados pueden acceder a sus entornos laborales desde casa o desde cualquier ubicación remota, lo que facilita la continuidad del trabajo y la colaboración sin importar la distancia física. Existen diversas tecnologías y métodos para el acceso remoto. Por ejemplo, el escritorio remoto permite a un usuario controlar una computadora o servidor a través de una interfaz gráfica, visualizando la pantalla y operando el sistema como si estuviera frente a él. Además, las conexiones VPN (Red Privada Virtual) crean un túnel seguro a través de internet para acceder a una red privada de forma remota, proporcionando un nivel adicional de seguridad para la transmisión de datos. El acceso remoto tiene aplicaciones en una amplia gama de áreas, desde la asistencia técnica y el soporte de sistemas hasta la educación en línea, la administración de servidores y la telemedicina. Sin embargo, su implementación también plantea desafíos en términos de seguridad, ya que el acceso desde ubicaciones externas puede aumentar la vulnerabilidad a posibles amenazas cibernéticas si no se utilizan medidas de seguridad adecuadas, como la autenticación de dos factores o la encriptación de datos. La evolución de las tecnologías de acceso remoto ha sido constante, buscando optimizar la experiencia de usuario de la misma manera la cual se refuerza la seguridad. A medida que el trabajo remoto y la conectividad global continúan expandiéndose, el acceso remoto seguirá siendo una herramienta esencial, siempre sujeto a mejoras y medidas de seguridad continuas para optimizar su eficiencia y protección en un entorno digital en constante cambio.

El tiempo de respuesta, en el ámbito tecnológico, se refiere al lapso que transcurre desde que se inicia una solicitud o se emite una orden hasta

que se obtiene una respuesta o se completa una acción en un sistema informático, una red o cualquier dispositivo. Es un indicador crucial de la eficiencia y el rendimiento de un sistema, ya que determina la velocidad con la que puede procesar y contestar a la solución de conflictos en el usuario. En diferentes contextos, el tiempo de respuesta puede tener significados variados. Por ejemplo, en el ámbito de las redes informáticas, está enfocada al tiempo que demora el paquete de información al viajar en el punto de inicio y recibir una confirmación de entrega. En sistemas informáticos, puede referirse al intervalo entre una solicitud de procesamiento y la finalización de esa solicitud, siendo crucial en la evaluación del rendimiento de aplicaciones y servidores. Un tiempo de respuesta rápido es fundamental para brindar una experiencia satisfactoria al usuario, especialmente en aplicaciones web, donde la velocidad de carga de una página puede influir en la retención de visitantes. En entornos de negocios, un tiempo de respuesta ágil es esencial para mantener la eficacia y la optimización de las operacionalizaciones. El tiempo de respuesta se ve afectado por una variedad de factores, que influyen en la capacidad de procesamiento del hardware, la eficiencia del software, la congestión en redes, la distancia física en comunicaciones a larga distancia, así como la carga de trabajo del sistema. Los desarrolladores y administradores de sistemas trabajan constantemente para optimizar estos elementos y reducir los tiempos de respuesta mediante la mejora de la infraestructura, el uso de algoritmos eficientes y la implementación de técnicas de almacenamiento en caché. Medir y mejorar el tiempo de respuesta es un objetivo constante en el diseño y desarrollo de sistemas informáticos. La búsqueda de tiempos de respuesta más rápidos impulsa la innovación en tecnología, desde la optimización de bases de datos hasta el desarrollo de redes de alta velocidad y la adopción de arquitecturas de software más eficientes. El tiempo de respuesta es un indicador crítico en la evaluación del rendimiento de sistemas y tecnologías, con un impacto significativo en la experiencia del usuario y la eficiencia operativa.

La disponibilidad del sistema es un concepto fundamental en el área de la informática hace referencia a la capacidad de un sistema, aplicación o recurso tecnológico para estar accesible y operativo cuando se necesite y

durante el tiempo que se requiera. La disponibilidad se mide generalmente en términos de porcentaje de tiempo en el que un sistema está en funcionamiento y accesible para los usuarios. Un sistema altamente disponible es aquel que tiene un tiempo de inactividad mínimo y está disponible para su uso en la mayor parte del tiempo. Esto implica que los servicios o recursos informáticos asociados están disponibles para los usuarios cuando los necesitan, sin interrupciones significativas. La disponibilidad del sistema es esencial en una amplia gama de contextos, desde entornos empresariales hasta aplicaciones críticas como servicios en la nube, sistemas bancarios, salud y telecomunicaciones. La falta de disponibilidad puede ocasionar interrupciones costosas, pérdida de ingresos, disminución de la eficacia y, en algunos casos, riesgos significativos para la seguridad de los datos. Para asegurar la alta disponibilidad, se emplean diversas estrategias y tecnologías. Esto incluye la redundancia de hardware y software, la implementación de sistemas de respaldo y recuperación ante fallos, la distribución de cargas de trabajo y la adopción de arquitecturas de sistemas que minimicen los puntos únicos de fallo. Los acuerdos de nivel de servicio (SLA) suelen establecer los parámetros de disponibilidad esperados para un sistema o servicio en particular. Estos acuerdos definen el tiempo de actividad objetivo y los procedimientos en caso de incumplimiento de estos objetivos, lo que ayuda a asegurar que los proveedores de servicios mantengan un nivel de disponibilidad satisfactorio para los usuarios. La disponibilidad del sistema es un factor crucial para asegurar la continuidad del negocio, la satisfacción del usuario y la eficiencia operativa en el entorno tecnológico actual. La capacidad de acceder y utilizar sistemas y recursos de manera consistente y confiable es esencial para la mayoría de las operaciones en el mundo moderno, y por eso se dedican esfuerzos considerables para asegurar altos niveles de disponibilidad en los sistemas y servicios digitales.

La integración de información viene siendo un principio fundamental en el ámbito de la informática que se enlaza a la precisión, exactitud y consistencia en la información en lo largo de los años, iniciando en su creación o captura hasta su almacenamiento y manipulación. Se busca

asegurar que los datos no sean alterados, corrompidos o comprometidos de manera no autorizada, manteniendo su validez y confiabilidad. Este concepto es importante para optimizar la confianza y utilidad de la información en sistemas y bases de datos. La integridad de los datos se ve comprometida cuando se producen errores, manipulaciones no autorizadas o corrupciones, lo que puede conducir a decisiones erróneas, pérdida de confianza en los datos y a resultados inexactos o poco fiables. Existen varios métodos y técnicas para optimizar la integridad de los datos. El uso de mecanismos de control de acceso, como la autenticación y la autorización, ayuda a prevenir el acceso no autorizado que podría conducir a modificaciones no deseadas. Asimismo, la implementación de medidas de seguridad, como el cifrado de datos, ayuda a proteger la integridad durante la transmisión y el almacenamiento. Los sistemas de gestión de bases de datos suelen incorporar funcionalidades específicas para mantener la integridad de los datos, como restricciones de integridad referencial, validación de campos y verificaciones de integridad a nivel de base de datos. Estas herramientas permiten mantener la consistencia de los datos y asegurar que cumplan con ciertas reglas o estándares definidos. La garantía de la integridad de los datos es crucial en numerosos contextos, incluyendo aplicaciones financieras, registros médicos, sistemas de gestión de inventario y cualquier entorno donde la precisión y confiabilidad de la información sean críticas. Los errores en la integridad de los datos pueden tener repercusiones significativas, desde pérdidas financieras hasta riesgos para la seguridad y la reputación de una organización. La integridad de los datos es un componente fundamental para asegurar la confiabilidad y utilidad de la información en el mundo digital. Se basa en prácticas sólidas de gestión de datos, medidas de seguridad y controles de acceso para optimizar que los datos se mantengan precisos, completos y libres de manipulaciones no autorizadas durante todo su ciclo de vida.

La gestión de citas se define como el conjunto de procedimientos y estrategias implementados por una institución hospitalaria en Lima, específicamente un hospital nacional, con el propósito de organizar y administrar eficientemente las citas médicas en el sistema de referencias de

consulta externa. Este proceso implica una planificación cuidadosa de los horarios y recursos disponibles para asegurar la disponibilidad de servicios médicos en momentos convenientes para los usuarios. La gestión de citas busca optimizar la utilización de los recursos hospitalarios, minimizar los tiempos de espera y ofrecer una atención médica oportuna y eficaz.

En cuanto al tiempo de espera, se refiere al lapso que los usuarios del sistema de referencias de consulta externa experimentan desde el momento en que solicitan una cita médica hasta que reciben la atención del profesional de la salud en el hospital. Este intervalo temporal abarca diversas fases, que incluyen la asignación de citas, el periodo de espera en la sala correspondiente y el tiempo transcurrido desde la llegada hasta la atención médica efectiva. La gestión efectiva de los tiempos de espera se revela como un elemento crucial para mejorar la satisfacción de los usuarios, ya que periodos prolongados pueden generar incomodidad y afectar la percepción de la calidad del servicio ofrecido por la institución médica.

En relación con los períodos de espera, estos constituyen un componente crítico en la percepción de la calidad del servicio. El intervalo de tiempo que transcurre desde la solicitud de una cita hasta la atención efectiva puede influir directamente en la satisfacción de los usuarios. La correcta administración de estos lapsos temporales no solo tiene como objetivo minimizar las esperas en la sala de consulta, sino también agilizar los procesos desde la llegada hasta la atención médica, contribuyendo de este modo a una experiencia más positiva para los usuarios.

El Historial Clínico Electrónico (HCE) es un registro digitalizado y completo de la información médica de un paciente a lo largo del tiempo. Contiene datos relevantes sobre la historia médica, diagnósticos, tratamientos, procedimientos, medicamentos recetados, resultados de exámenes y cualquier otra información relacionada con la salud del paciente. Este registro electrónico es accesible a profesionales de la salud autorizados y se utiliza para gestionar y mejorar la atención médica, facilitando la toma de decisiones clínicas, la coordinación entre diferentes profesionales y la continuidad en la atención sanitaria. El HCE busca proporcionar un enfoque

más eficiente, preciso y seguro para el manejo de la información médica en comparación con los registros en papel tradicionales.

El Historial Clínico Electrónico (HCE) se configura como un registro digital integral de la información médica de los pacientes a lo largo del tiempo. En este contexto, destaca por su accesibilidad, proporcionando a los profesionales de la salud autorizados un acceso expedito a los datos relevantes, independientemente de su ubicación geográfica. Además, se caracteriza por su capacidad de interoperabilidad, permitiendo la integración y compartición de información entre diversos sistemas y profesionales, con el objetivo de mejorar la coordinación y continuidad en la atención médica.

Entre las características distintivas del HCE se encuentra su capacidad para ofrecer un registro completo y detallado de la historia médica de los pacientes, incluyendo tratamientos previos, resultados de pruebas, alergias y medicamentos actuales. Este enfoque exhaustivo contribuye a una toma de decisiones clínicas más informada, mejorando la calidad global de la atención médica. Asimismo, el HCE incorpora medidas robustas de seguridad y privacidad, como controles de acceso y encriptación de datos, para proteger la confidencialidad de la información del paciente.

En términos de ventajas, el HCE se destaca por su capacidad para mejorar la eficiencia en los procesos administrativos y reducir el tiempo dedicado a la búsqueda de información, lo que impacta positivamente en la productividad del personal médico. Además, contribuye a la reducción de errores asociados con la interpretación de información manuscrita y la pérdida de documentos físicos. En el ámbito financiero, la adopción del HCE puede traducirse en ahorros significativos al eliminar la necesidad de almacenar grandes cantidades de registros en papel, liberando espacio y reduciendo costos operativos.

No obstante, es importante reconocer algunas desventajas asociadas con la implementación del HCE. En primer lugar, se destaca el costo inicial y los gastos continuos de mantenimiento, que pueden representar una barrera financiera para algunas instituciones de salud. Además, la resistencia al cambio por parte de algunos profesionales de la salud,

acostumbrados a métodos tradicionales de registro, puede presentar un desafío en la transición hacia sistemas electrónicos. Se subraya también la importancia de abordar problemas potenciales como la falta de estándares comunes que puedan dificultar la interoperabilidad entre diferentes sistemas de HCE. A su vez, se reconoce el riesgo inherente de violaciones de datos y accesos no autorizados, lo que podría comprometer la privacidad de la información del paciente. Finalmente, la posibilidad de problemas técnicos, como fallos en el sistema o dificultades de conectividad, podría afectar la disponibilidad y accesibilidad de la información, resaltando la importancia de un sólido soporte técnico.

Se define como notificaciones a los mensajes o avisos dirigidos a los usuarios del sistema con el propósito de mantenerlos informados acerca de eventos específicos, actualizaciones o actividades relevantes. Estos mensajes pueden adoptar diversas formas, como presentaciones visuales, auditivas u otros medios, y su función principal es proporcionar a los usuarios información crucial sin que sea necesario que tomen medidas de manera inmediata.

En el contexto hospitalario, por ejemplo, un usuario del sistema de referencias puede recibir notificaciones que le informen sobre la disponibilidad de nuevos resultados de exámenes, modificaciones en la programación de citas médicas o actualizaciones relacionadas con los procedimientos de atención externa.

Se conceptualizan las alertas como mensajes especialmente diseñados para captar de inmediato la atención del usuario ante situaciones críticas, eventos urgentes o condiciones que demandan una respuesta inmediata. A diferencia de las notificaciones, las alertas se emplean para señalar problemas o emergencias que requieren una acción rápida por parte del usuario.

En el ámbito hospitalario, un ejemplo de alerta podría ser generada para informar a los usuarios acerca de cambios inesperados en la disponibilidad de servicios, interrupciones en el sistema de referencia o situaciones que afecten directamente la calidad de servicio. En estos casos,

se hace imperativo que los usuarios actúen de manera urgente para abordar la situación y mitigar sus posibles impactos.

La capacitación del personal, en el contexto de la investigación sobre la calidad de servicio y satisfacción de usuarios en el sistema de referencias de consulta externa de un hospital nacional de Lima en 2023, se define como un proceso metódico orientado a la adquisición, desarrollo y perfeccionamiento de habilidades, conocimientos y competencias por parte del personal encargado de prestar servicios en el mencionado sistema.

Este concepto abarca un enfoque comprehensivo que trasciende la simple transferencia de información; constituye un procedimiento continuo destinado a fortalecer las aptitudes técnicas, habilidades interpersonales y conocimientos específicos necesarios para proporcionar un servicio de alta calidad. En el ámbito hospitalario, la capacitación del personal involucra aspectos técnicos médicos, destrezas de comunicación efectiva con los usuarios y una comprensión profunda de los procedimientos y protocolos asociados al sistema de referencias de consulta externa.

El propósito de la capacitación del personal es asegurar que los profesionales de la salud estén actualizados respecto a las mejores prácticas, procedimientos actualizados y tecnologías emergentes que puedan incidir en la calidad de servicio y, por consiguiente, en la satisfacción de los usuarios. Además, en el contexto de esta investigación, la capacitación del personal puede vincularse directamente a la mejora de la calidad de servicio en el sistema de referencias, dado que un personal debidamente capacitado puede influir positivamente en la eficiencia, precisión y amabilidad en la atención a los usuarios.

El cumplimiento normativo denota el nivel en que una entidad, organización o sistema adhiere y sigue las leyes, regulaciones, normativas y estándares relevantes a su industria o área de operación. Este concepto implica que la entidad, independientemente de si se trata de una empresa, institución u otra entidad, tiene la responsabilidad de estar familiarizada y cumplir con las leyes y normativas que le son aplicables.

Asimismo, se espera que la entidad establezca y ejecute políticas, procedimientos y prácticas operativas en conformidad con las normativas vigentes. Este proceso puede comprender la implementación de protocolos para la atención médica, gestión de registros de pacientes, así como medidas de privacidad y confidencialidad de la información, entre otros aspectos relevantes.

El cumplimiento normativo también demanda un monitoreo y evaluación continuos, asegurándose de que las políticas y prácticas implementadas estén alineadas con las normativas actuales. Este proceso puede incluir auditorías internas, revisiones periódicas y ajustes de procedimientos conforme a los cambios normativos

En situaciones donde se identifiquen desviaciones o incumplimientos, la entidad debe adoptar medidas correctivas inmediatas y establecer procesos para prevenir futuras infracciones. Este enfoque garantiza que la entidad se adapte de forma continua a los cambios normativos y mantenga un estándar constante de cumplimiento.

En el contexto específico del sistema de referencias de consulta externa, la mejora continua se traduce en la definición de objetivos claros y medibles, los cuales deben estar fundamentados en los resultados obtenidos de la evaluación inicial. La implementación de indicadores clave de rendimiento (KPI) se erige como una herramienta esencial para medir el progreso hacia estos objetivos, facilitando una evaluación cuantitativa del rendimiento del sistema en términos de calidad de servicio y satisfacción del usuario.

La implementación de mejoras no debe representar una interrupción significativa en las operaciones diarias del sistema de referencias de consulta externa. En este sentido, la introducción de cambios graduales se presenta como una estrategia viable. Es imperativo garantizar que el personal reciba una capacitación adecuada para la adopción de nuevas prácticas y procedimientos, asegurando así la transición sin contratiempos hacia un servicio de mayor calidad.

La participación activa de los usuarios se considera un componente crucial en el proceso de mejora continua. Para ello, se fomenta la recopilación constante de retroalimentación por parte de los usuarios a lo largo de todo el proceso. Se proponen métodos como encuestas y grupos focales para obtener información directa sobre la experiencia y las expectativas de los usuarios, promoviendo así una colaboración estrecha entre la institución y quienes hacen uso del sistema de referencias.

Un aspecto vital de la mejora continua es el establecimiento de un sistema robusto de monitoreo continuo. Este mecanismo permite evaluar el impacto de los cambios implementados de manera periódica. La revisión constante de los indicadores de rendimiento posibilita ajustar estrategias según sea necesario, asegurando así que la institución se adapte de manera eficiente a las dinámicas cambiantes y mantenga una mejora constante en la calidad de servicio.

La conclusión efectiva del ciclo de mejora continua implica cerrar el bucle con la recopilación adicional de retroalimentación por parte de los usuarios respecto a los cambios implementados. Esta información adicional se utiliza para realizar ajustes adicionales, asegurando que la institución se adapte de manera continua a las necesidades y expectativas de los usuarios en el contexto del sistema de referencias de consulta externa de un hospital nacional. La mejora continua, en este contexto, refleja un compromiso constante con la excelencia y una adaptación continua a las demandas cambiantes del entorno.

Abadh destaca que la satisfacción del cliente facilita la comunicación directa de las necesidades de los clientes a los vendedores. Este factor resulta de gran importancia, ya que permite identificar tanto las fortalezas como las debilidades del negocio. De este modo, los empresarios pueden comprender con claridad sus puntos fuertes y áreas de mejora, lo que les permite tomar decisiones que impulsen el progreso. Además, la satisfacción del cliente también contribuye a asignar recursos para futuras mejoras o para garantizar su satisfacción en caso de problemas (p. 10).

Además, Veyrat (2016) señala que la gestión de la calidad del servicio comprende diversas prácticas que involucran sistemas de mantenimiento y seguimiento de objetivos a largo plazo en relación con los servicios proporcionados a los clientes. Estos métodos buscan monitorear el progreso y evaluar la eficacia de manera continua (s.p.).

En esta perspectiva, Karki (2022) destaca que el concepto de servicio de calidad se erige como una inquietud de gran relevancia para diversas organizaciones, y su alcance ha sido objeto de múltiples interpretaciones. Al remontarse a una de las definiciones más antiguas proporcionadas por la Asociación Americana de Marketing, se define el servicio de calidad como "actividades, beneficios o satisfacciones ofrecidas para la venta o proporcionadas en relación con la venta de bienes" (p. 13). Este matiz histórico resalta la evolución y la complejidad intrínseca al concepto, subrayando la diversidad de enfoques que coexisten en la conceptualización de la calidad del servicio en el ámbito empresarial.

En la teoría expuesta por Duah (2016), se plantea que los clientes podrían evaluar la calidad como "baja" si el rendimiento no satisface sus expectativas, mientras que la percibirían como "alta" si el rendimiento supera dichas expectativas. Para cerrar esta brecha, se requeriría alinear las expectativas con lo que el cliente recibe o mejorar la percepción de lo que verdaderamente ha obtenido (p. 16).

Asimismo, la satisfacción del usuario es un componente crucial para mantener relaciones duraderas con los clientes y refleja el cumplimiento de expectativas (Kumar et al., 2018). Métodos como encuestas, análisis de comentarios y plataformas de reseñas proporcionan información valiosa para identificar áreas de mejora y comprender la experiencia del usuario (Beheshtinia y Azad, 2019). La satisfacción del usuario abarca aspectos como la usabilidad, la confiabilidad y la capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes (Kumar et al., 2018). Una alta satisfacción indica la calidad de los productos o servicios y la capacidad de la empresa para satisfacer las necesidades de sus clientes, mientras que una baja satisfacción puede llevar a la pérdida de clientes y dañar la reputación de la marca (Kumar et al., 2018).

Según Duah (2016), es fundamental comprender el concepto de 'satisfacción del cliente' para establecer su relación con la prestación de calidad del servicio. Esta expresión no se limita únicamente a la satisfacción simple de un cliente, sino que es bastante compleja. Se utiliza con mayor frecuencia en el entorno empresarial y comercial. En este contexto, describe la evaluación de los productos y servicios ofrecidos por una empresa para cumplir con las expectativas de sus clientes. Por consiguiente, para ciertas personas, esto puede ser considerado como un indicador crucial del rendimiento de la empresa (p. 16).

Fida (2020) resalta la indiscutible importancia de la satisfacción y lealtad de los clientes. Subraya que retener a los clientes es significativamente más valioso que adquirir nuevos. En consecuencia, es fundamental para una organización mantener a sus clientes actuales. Por ende, la empresa debe identificar lo que satisface al cliente y asegurarse de proporcionarlo para garantizar su felicidad (p. 20).

Adicionalmente, según lo señalado por Pase (2021), la satisfacción de un cliente puede ser interpretada desde diversas perspectivas. Por ejemplo, representa un concepto comunicativo que detalla cómo los productos o servicios de una empresa cumplen o exceden las expectativas de sus clientes. Frecuentemente se define como el proceso de atender las necesidades, deseos y requerimientos del cliente durante la vida útil de un producto o servicio (p. 20).

Según la visión de Pereira, Salgueiro y Rita (2016), coinciden en que la satisfacción del cliente se deriva de las vivencias que experimenta el cliente a lo largo del proceso de compra, desempeñando un papel fundamental al influir en las acciones futuras de los clientes, como la posibilidad de recompra en línea y la fidelización a la organización (s.p.).

De acuerdo con la perspectiva de Bibek (2022), la satisfacción del cliente se logra al satisfacer las expectativas del huésped y ofrecer servicios de mayor calidad en comparación con los competidores. Esta estrategia proporciona una ventaja competitiva que contribuye al aumento de los ingresos de la organización (p. 14).

Según lo expuesto por Rasis (2018), la satisfacción del cliente generalmente se ve influenciada por el conjunto de circunstancias que rodean el proceso, es decir, tanto antes, durante como después del tratamiento (p. 36).

Además, Raina (2019) señalaron la importancia de desarrollar y comprender la experiencia del cliente como un elemento crucial para ofrecer servicios de excelencia a los clientes, así como para alcanzar su satisfacción y fidelización (p. 2).

Adicionalmente de lo anteriormente mencionado, Muwatiningsih (2019) respaldó la conexión positiva entre la experiencia del cliente y su satisfacción. Esto se refleja en la creación de una experiencia favorable para el cliente, lo cual tiende a aumentar la satisfacción entre los clientes (s.p.).

En este mismo sentido, de acuerdo a, con Rubera y Kirca (2017), se ha descrito en la literatura que la satisfacción del cliente se considera un recurso valioso en el ámbito del mercado, influyendo en la eficiencia y efectividad de la gestión de los recursos empresariales y en el mejoramiento del rendimiento de la empresa (s.p.).

En este sentido, Izquierdo (2021) señala que la percepción de la calidad de servicio se va moldeando en la mente de los consumidores o usuarios, adaptándose a distintos contextos y circunstancias del servicio. Su enfoque radica en cubrir la satisfacción de las necesidades de los clientes o superar sus expectativas (p. 2).

De lo anteriormente mencionado, Gaffar et. al (2018) indican que la calidad de servicio está estrechamente ligada con la satisfacción del cliente, en otras palabras, si los usuarios perciben servicios de calidad, estos estarían más satisfechos. En consecuencia, habría la posibilidad que el usuario o consumidor del servicio de volver a consumir el servicio y generar transacciones con la organización que presta el servicio. Asimismo, mediante las recomendaciones que brindaría el usuario, la organización podría mejorar al brindar el servicio mejorando la imagen (p. 20). Evidentemente, esto refleja una oportunidad para las organizaciones de

fidelizar a sus clientes y de mejorar su imagen corporativa frente a un mercado competitivo.

Con la globalización surgieron cambios de paradigmas en nuestra sociedad, así como también, el concepto de competitividad es una exigencia a nivel de empresa y a nivel de país. La calidad de servicio, actualmente, se ha convertido para las organizaciones de índoles público y privado un factor valorado. Mientras que, en la realidad peruana, el brindar un servicio se da de forma discriminatoria en algunos distritos o por una pésima atención y es por ello que, existe una cierta desconfianza por parte de los clientes frente a las organizaciones que brindan servicios (Park et. al, 2018). A pesar de que, la Secretaría de Gestión pública del Estado Peruano (2020) dictaminó y propuso una serie de refuerzos articulados para garantizar calidad en los servicios brindados.

De lo mencionado, se debe resaltar la importancia de la evaluación y la calidad de los servicios brindados por las organizaciones. Y justamente esto, no es regulado cabal o imparcialmente por las entidades reguladoras del Estado.

Para lograr brindar un mejor servicio de calidad es necesario la realización de un análisis de factores o dimensiones que están involucradas, como, por ejemplo: la fiabilidad, tangibilidad, seguridad, capacidad de respuesta o la empatía que perciben los usuarios o cliente del servicio brindado.

Existen distintos conceptos acerca de la tangibilidad en torno a la calidad de servicio, por ejemplo, Nishizawa (2014) considera que existe una cierta preocupación por lo material, por ejemplo, el cómo o qué recursos es necesario para brindar una calidad en el servicio hacia los usuarios que lo desean adquirir. Además, es de suma relevancia tener en consideración las expectativas que los usuarios tengan respecto al servicio brindado (como se cita en Flores, 2018, p. 26). En contraste, Clemenza, Gotera y Araujo (2010) sostienen que se refiere a todos los elementos tangibles y visibles que los usuarios de un servicio pueden percibir a primera instancia (como se menciona en Bobadilla, 2020, p. 46).

Contrariamente, Clemenza, Gotera y Araujo (2010) argumentan que el concepto de calidad de servicio engloba todos los elementos externos y tangibles que los usuarios de un servicio pueden percibir en una primera instancia. Esto incluye aspectos como la apariencia de las instalaciones físicas, la calidad de los materiales utilizados, el estado de los equipos y la impresión general que transmite el personal.

En el contexto previamente expuesto, Hoffman y Bateson (2012) enfatizan la relevancia de la tangibilidad, la cual es evaluada por el cliente en función de la capacidad de la organización para gestionar de manera efectiva sus elementos tangibles (conforme se menciona en Palomino, 2018, p.20). De acuerdo con estos autores, la percepción tangible por parte del cliente se convierte en un factor crucial para la evaluación de la calidad de servicio, destacando la importancia de la gestión competente de los aspectos físicos y palpables que influyen en la experiencia del cliente.

Según las afirmaciones de Hoffman y Bateson (2012), la dimensión de tangibilidad dentro del servicio es objeto de evaluación por parte del cliente, y esta evaluación está vinculada a la capacidad de la organización para gestionar de manera adecuada los aspectos físicos asociados. Dichos aspectos comprenden una variedad de elementos, tal como se detalla en la investigación de Palomino (2018, p.20).

Desde la perspectiva de Clemenza et. al (2010) indican que la fiabilidad representa la capacidad que posee una organización de realizar sus acciones con eficiencia y eficacia, lo cual se ve reflejado en la parte operativa mediante el personal desde el primer momento de su desempeño en la entidad (Bobadilla, 2020, p. 47). Además, el objetivo de fiabilidad en una organización es generar alto nivel en confianza entre la organización y el cliente (como se cita en Moreno, 2021, p. 47). Además, demuestra la capacidad del personal de la organización en la realización de las acciones con eficiencia y eficacia en el desempeño.

Por otro lado, Flores (2018) consideran a dos factores que son claves para medir la eficiencia y eficacia de un servicio brindado, se debe entender por eficiencia como el tiempo adecuado y teniendo en cuenta los materiales

necesarios al momento de brindar el servicio, y eficacia se refiere es la obtención neta del servicio que ha adquirido el usuario. Además, recalcó que estos servicios que se brinda deban cumplir con las expectativas de los clientes (p.26).

En el contexto de las bases teóricas de la presente tesis, se destaca la perspectiva de Claudio (2023), quien comparte la idea de que la fiabilidad en el servicio implica asegurar que los requerimientos del cliente o usuario sean recibidos de manera precisa y sin la presencia de errores (p. 26). Este enfoque resalta la importancia de garantizar la correcta transmisión y recepción de las expectativas o necesidades de los usuarios, subrayando la relevancia de la fiabilidad como un componente fundamental en la oferta de servicios de calidad.

En palabras de, Claudio y Sánchez (2023) indican que la seguridad implica generar un ambiente donde el cliente se sienta protegido en la tienda, es decir, inspirar confianza a través del trato ofrecido por los empleados, así como las transacciones que realiza para la adquisición del producto o servicio (p. 26). Mientras que, desde la perspectiva de la organización, Victoria (2023) considera que la garantía es una competencia (conocimiento y habilidad) de la empresa, así también, la amabilidad y seguridad que ofrecen a sus clientes. Esto demuestra el desempeño de los servicios ofrecidos por la empresa (p. 60).

Además, las organizaciones pueden considerar las opiniones de sus clientes y de alguna forma realizar una búsqueda para que los clientes formen parte o integrarlos (como se cita en Bobadilla, 2020, p.20). En este mismo sentido, Victoria (2023) consideran que la empatía es aquella capacidad de experimentación de sentimientos de otros como propios, desde una perspectiva empresarial, se puede decir que si no se usa la empatía podrían perder a un cliente. Como tal, las empresas empáticas deben entender que los usuarios y la forma como hayan percibido la respuesta frente a sus necesidades puede influir en la experiencia de otros clientes o usuarios (p. 60)

Este término, según, Borda (2018) expresa que la satisfacción se entiende como aquella evaluación que es realizado por el cliente respecto a algún servicio y esto va a depender de cómo el servicio ha sido percibido sobre sus necesidades y necesidades y expectativas (p.34). En este mismo sentido, Moyano et. al (2011) manifestaron que satisfacción que el usuario percibe cuando lo adquirido cumple con sus exigencias y también cómo es la apreciación por parte de estos hacia el servicio (como se cita en De la Cruz, 2018, p. 23). Por lo tanto, Calle (2018) pone en relevancia que las organizaciones no solo deben considerar la buena imagen publicitariamente, sino que, debe ser de calidad para atraer potenciales clientes mediante una respuesta oportuna ante sus necesidades y expectativas, ya que, la opinión de un cliente respecto al servicio podría alterar una experiencia, satisfactoria o insatisfactoria, en un determinado momento. Y a largo plazo, la posibilidad de tener clientes o usuarios potenciales mermaría (p. 30).

A pesar de que haya diversas interpretaciones sobre un término, los otros autores presentan una visión generalizada, esto es, es que un cliente estará satisfecho si se le cumplen sus expectativas.

Desde el panorama de Ramírez (2018) considera que, si una organización logra la satisfacción de sus usuarios, pueden percibir dos beneficios que resaltarían la importancia de lograr una satisfacción del cliente: el primer beneficio se refiere a que, si un cliente está satisfecho, este puede volver a solicitar el mismo servicio; el segundo beneficio se representa mediante la experiencia percibida divulgada por el usuario o cliente (p. 21).

Los niveles de satisfacción, según lo definido por Ramírez (2018), se refieren al grado de consentimiento que experimenta un individuo al momento de adquirir o utilizar un servicio específico. En términos más simples, cuanto mayor sea el nivel de satisfacción experimentado, mayores son las probabilidades de que el usuario o cliente vuelva a optar por adquirir dicho servicio (Ramírez, 2018, p. 20). Este concepto destaca la importancia de la satisfacción del cliente como un factor determinante en la repetición y preferencia del uso de servicios, subrayando la relación directa entre la percepción positiva del servicio y la intención de retorno por parte del usuario.

La calidad funcional se puede considerar calidad de beneficio de la atención percibida, esto se refleja en la experiencia de usuario durante el transcurso de desarrollo del servicio (Bustamante, 2020, p. 22). Mientras que, Santos (2017) indica que el concepto lo orienta a la forma en cómo el cliente es atendido por la organización durante el desarrollo del servicio brindado (p. 22). Otra interpretación, aunque no ajeno al sentido conceptual de los otros usuarios lo manifiesta, Carrasco (2019), quien considera como un criterio del cliente que se relaciona con su preferencia o el grado de excelencia del beneficio del servicio (p. 17).

De acuerdo con las aportaciones de Espinoza (2020), se destaca la significativa influencia que el valor percibido por parte del usuario ejerce en la capacidad predictiva de su participación futura al volver a adquirir el servicio. El autor subraya este aspecto al considerar que el valor percibido no solo incide en la satisfacción inmediata, sino que también actúa como un indicador crucial para anticipar las decisiones del usuario en términos de fidelización, como se señala en su trabajo (p. 10).

Complementando con lo anterior, desde el punto de vista de Ventura (2020) manifiesta que el valor percibido considera 2 componentes, tales son: los costos que se perciben y los beneficios. Y, además, sostiene que las interacciones entre los usuarios influyen en los comportamientos o actitudes de los otros usuarios (p. 29).

Si las empresas considerasen, según Sharma y Klein (2020) señalan que realmente importante al valor percibido por el cliente y también la participación de estos como consumidores del servicio en las decisiones gerenciales podrían no solo convertir a los que no clientes a usuarios potenciales sino también podrían mantenerlos fidelizados al servicio brindado por la organización (p. 52).

Asimismo, Islam (2021) manifiesta que la confianza se construye a partir de los diferentes elementos como la reputación de la marca o la imagen de la organización, dado que, los clientes confían en la calidad de las empresas, así como también, en el servicio al cliente y el cumplimiento normativo de la organización, la experiencia previa percibida por el cliente es

considerado un factor imprescindible que afecta al grado de confianza que tiene un usuario o cliente frente a una organización. Puesto que, las futuras interacciones del usuario o cliente son producto de las experiencias positivas, además, la comunicación efectiva entre el cliente o usuario juega un papel significativo en la transmisión de información clara y transparente respecto al servicio brindado (p. 22).

Según, Saenz (2019) son considerar “esperanzas” que tiene los clientes o usuarios del servicio por lograr conseguir un beneficio o atender su necesidad mediante el servicio, estas expectativas se producen por cuatro o más situaciones: los beneficios prometidos por las organizaciones a sus clientes al brindar el servicio, las experiencias de usuarios anteriormente, opiniones de otros usuarios sobre la experiencia sobre el servicio (p. 29).

El modelo Servqual es un marco teórico que se utilizará para dimensionar las dimensiones de la variable inicial, abarca varias facetas, asimismo, al demostrar su aptitud para buscar soluciones oportunas, los participantes de la organización han demostrado su capacidad de respuesta, tal como lo definen Raziei et al. (2018) como la aptitud para buscar rápidamente las inquietudes de los usuarios y proporcionar soluciones a cualquier problema o incertidumbre. A pesar de que algunos usuarios se sienten descontentos por tener que esperar un determinado periodo, Urriago (2014) destaca la eficiencia de los participantes a la hora de resolver sus problemas.

Uno de los fines primordiales es identificar las principales razones detrás de la elevada insatisfacción de los usuarios externos fue el objetivo de nuestro estudio, realizado utilizando el estándar MINSA 2018 para evaluar la satisfacción del paciente. Para ello se publicó el estándar de técnicas de evaluación de la satisfacción del paciente. El rango de aplicación de esta norma abarca todas las instalaciones del MINSA a nivel nacional. Las variables de calidad del servicio, o las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, respectivamente, fueron evaluadas mediante un análisis normativo conocido como SERVQUAL (Calidad del Servicio). Con esta comparación se desarrollarán los indicadores de calidad del servicio para comparar E y P de los usuarios. Se identifican cinco

dimensiones: a. Fiabilidad, b. Empatía, c. Seguridad, d. Capacidad de respuesta. e. Aspectos tangibles

La implementación del SRCE propone la mejora de los procedimientos en la derivación de pacientes con el aporte de las TIC, el inicio de nuevos procedimientos en el Sistema de Referencia para consulta externa, nuevos escenarios para la atención de pacientes con potencial para obtener una derivación en menor tiempo, y, en consecuencia, evitar la subutilización de esfuerzos y recursos.

Según Ganga et al. (2019) señalan que hacer coincidir las expectativas del cliente con su experiencia de calidad del servicio es el primer factor crucial a considerar. Esta comparación conduce luego a una evaluación integral, que juzga su percepción de la “calidad del servicio” brindada por el proveedor de servicios. En relación con el aumento de la probabilidad de resultados excelentes y la disminución de resultados desfavorables, satisfacer las expectativas del usuario juega un papel crucial en la provisión de beneficios, como sugiere Suarez (2019). El nivel de satisfacción del servicio es un factor determinante en este sentido.

Para mantener la satisfacción de los clientes y usuarios, Cuba (2022) cree firmemente que la clave de un servicio de calidad está en la atención brindada por el personal. Para que los clientes realmente deseen un servicio, éste debe percibirlo como una necesidad necesaria. Posteriormente, el servicio debe ajustarse al método de prestación establecido y distribuirse eficientemente para garantizar la satisfacción general.

Según Urriago (2014) define que la seguridad tiende a generar confianza y aseguramiento en la calidad de lo ofrecido es esencial para satisfacer las expectativas del cliente. Maghsoodia (2019) afirma además que esta tercera dimensión influye de la perspectiva del cliente sobre la calidad del servicio prestado. Cumbal y Arias (2019) indican que el nivel de seguridad ofrecido se correlaciona directamente con la percepción de calidad del cliente.

Según Urriago (2014) indica que los usuarios requieren de un tipo de comprensión que considere sus emociones y cumpla con sus expectativas,

lo cual se puede lograr a través de la empatía. Yadollahia (2018) sugiere que la empatía se puede desarrollar brindando un servicio personalizado que satisfaga las necesidades únicas de los usuarios individuales.

La infraestructura y apariencia física ofrecida a los clientes, usuarios o público es el quinto factor crucial. Según Zeithaml et al. (2009) señalan que hay una agrupación de objetos físicos que las personas reciben como esenciales para la prestación exitosa del servicio. Estos elementos contribuyen significativamente a la eficiencia y eficacia del servicio, y también ayudan a aumentar la experiencia de los usuarios para hacerla más placentera y cómoda.

La satisfacción del usuario es el segundo factor a considerar, según Carbajal (2017) es una percepción que la persona expresa a través de sus respuestas reflexivas, tangibles y sensoriales al completar una solicitud. (Hernández P., 2011). El nivel de satisfacción del paciente está determinado por sus experiencias con la atención, los efectos de sus mejoras constantes y su nivel de aporte en el área de salud (Larson et al., 2019). Una aplicación metodológica es bastante significativa, y dentro de sus recomendaciones y propuestas, es factible su adopción en los establecimientos de salud nacionales.

La Satisfacción Global se conceptualiza como la evaluación completa y subjetiva que realiza un individuo con respecto a su experiencia global en relación con un producto, servicio o situación específica. En el contexto de la atención médica, especialmente en tu investigación sobre el sistema de referencias de consulta externa de un hospital, la Satisfacción Global refleja la visión general que los usuarios tienen sobre el conjunto de servicios proporcionados, la calidad de la atención médica, la eficiencia del sistema y otros aspectos relevantes.

Esta medida tiene como propósito principal capturar la impresión general del usuario después de haber experimentado diversos aspectos del servicio de salud. La Satisfacción Global se considera valiosa debido a su capacidad para resumir de manera integral la percepción del usuario, teniendo en cuenta múltiples dimensiones y experiencias. Además, se

posiciona como un indicador crucial para evaluar el éxito general de un servicio o programa en el ámbito de la atención médica.

En este contexto específico, la Satisfacción Global se convierte en un punto de referencia esencial para comprender cómo los usuarios perciben y valoran la atención médica ofrecida, proporcionando una perspectiva holística que abarca desde la calidad de los servicios hasta la eficiencia del sistema, lo que resulta fundamental para mejorar y optimizar la prestación de servicios de salud.

La Satisfacción con la Atención Médica se caracteriza por el nivel de complacencia y aprobación que experimenta un individuo en relación con los cuidados y servicios médicos que ha recibido. Este concepto abarca la evaluación subjetiva que los usuarios realizan sobre diversos aspectos de la atención proporcionada por los profesionales de la salud. Incluye elementos cruciales, como la percepción de la competencia y empatía del personal médico, la claridad de la información suministrada, el respeto a la dignidad del paciente y otros factores asociados con la experiencia global de recibir atención médica.

La Satisfacción con la Atención Médica desempeña un papel fundamental al proporcionar una comprensión profunda de cómo los usuarios valoran la calidad de los servicios de salud. Este concepto sirve como indicador clave para evaluar la efectividad y la eficiencia de la atención médica. La retroalimentación proporcionada por la satisfacción del usuario no solo revela la percepción sobre la competencia clínica, sino también sobre la calidad de la comunicación, la empatía y el respeto hacia el paciente.

En última instancia, la Satisfacción con la Atención Médica no solo sirve como un medidor de la experiencia del usuario, sino que también ofrece información valiosa para implementar mejoras significativas y optimizar la entrega de servicios de salud, contribuyendo así a una atención médica más efectiva y centrada en las necesidades del paciente.

La Interacción y Conexión con el Personal Médico abarca, además, la manera en que los usuarios perciben la disposición del personal para abordar sus preguntas, explicar diagnósticos y tratamientos, así como

ofrecer apoyo emocional cuando se requiere. En pocas palabras, este concepto destaca la relevancia de establecer una comunicación abierta, comprensiva y respetuosa entre los profesionales de la salud y los usuarios, lo cual contribuye a crear una experiencia de atención médica más positiva y satisfactoria.

Accesibilidad y Disponibilidad se refiere a la facilidad con la que los usuarios pueden acceder a los servicios de atención médica y a la presencia de estos servicios en distintos momentos y situaciones. En el ámbito de la atención médica, este concepto engloba la disponibilidad física y temporal de los servicios, considerando aspectos como la programación de citas, la proximidad geográfica de los centros de atención, la flexibilidad de horarios y la eficacia en la gestión de consultas. Además, abarca la prontitud y conveniencia con las que los usuarios pueden hacer uso de los servicios de salud, contemplando factores como la atención a urgencias, la disponibilidad de servicios en diferentes momentos del día y de la semana, así como la facilidad para agendar consultas de manera rápida y eficiente. En síntesis, el concepto de Accesibilidad y Disponibilidad procura asegurar que los servicios de atención médica estén fácilmente accesibles y disponibles para satisfacer las necesidades de los usuarios en diversos aspectos, contribuyendo de esta manera a una experiencia de atención más efectiva y conveniente.

Resolución de Problemas y Manejo de Quejas se refiere a la habilidad y eficacia del personal de atención médica para enfrentar y resolver cualquier problema o inquietud expresada por los usuarios, así como para gestionar de manera adecuada las quejas o sugerencias que puedan surgir durante el proceso de atención. Este concepto implica la capacidad de identificar, analizar y solucionar de manera eficiente los problemas que puedan surgir en la prestación de servicios de salud. Además, incluye la competencia para responder de manera efectiva a las quejas de los usuarios, asegurando una atención apropiada a sus inquietudes y, cuando sea posible, implementando medidas correctivas para mejorar la calidad de los servicios. La Resolución de Problemas y Manejo de Quejas tiene como objetivo garantizar una

atención médica receptiva a las necesidades y expectativas de los usuarios, fomentando la mejora continua y la satisfacción del paciente.

El Tiempo de Espera hace referencia al periodo que los usuarios destinan a esperar para recibir un servicio específico dentro del ámbito de la atención médica. Este concepto engloba el lapso que transcurre desde la llegada del usuario al centro de atención hasta que efectivamente obtiene el servicio requerido, ya sea una consulta médica, pruebas diagnósticas u otros procedimientos. La evaluación del Tiempo de Espera considera aspectos como la eficiencia en la gestión de citas, la puntualidad en la atención y la percepción del usuario acerca de la idoneidad del tiempo de espera en relación con sus necesidades y expectativas. Un Tiempo de Espera adecuado resulta fundamental para asegurar una atención médica eficaz y satisfactoria, contribuyendo a la comodidad y a una experiencia positiva del usuario durante el proceso de atención.

Infraestructura y Entorno se refiere a la calidad y estado del entorno físico donde se lleva a cabo la prestación de servicios de atención médica. Este concepto abarca tanto la estructura y equipamiento de las instalaciones como la creación de un ambiente que favorezca el bienestar del usuario. Las Instalaciones comprenden aspectos como la idoneidad y mantenimiento de los espacios físicos, la disponibilidad y estado de los equipos médicos, así como la limpieza y seguridad de las instalaciones. Por otro lado, el Entorno se refiere a la atmósfera general del lugar, considerando elementos como la iluminación, la ventilación, la comodidad y la privacidad.

La evaluación de Infraestructura y Entorno tiene como objetivo asegurar que el entorno físico en el que se proporciona la atención médica sea propicio para el bienestar del paciente, contribuyendo a una experiencia positiva y segura. La calidad de estas dimensiones puede tener un impacto significativo en la percepción del usuario y su nivel de satisfacción durante el proceso de atención médica.

Compasión y Atención Personalizada hacen referencia a la aptitud del personal de atención médica para comprender y abordar las necesidades emocionales, psicológicas y personales de los usuarios, ofreciendo un trato

individualizado e inclusivo. La Compasión implica la capacidad de empatizar con el paciente, manifestando comprensión y sensibilidad hacia sus emociones, inquietudes y experiencias. La Atención Personalizada implica proporcionar cuidado adaptado a las características específicas de cada individuo, considerando sus preferencias, valores y circunstancias únicas.

En conjunto, Compasión y Atención Personalizada buscan establecer una conexión humana entre el personal de atención médica y los usuarios, fomentando un entorno de confianza y respaldo. Este enfoque no se limita al aspecto clínico, sino que también se centra en el bienestar emocional y la experiencia individual del paciente, contribuyendo a una atención médica más integral y satisfactoria.

El término Proceso de Referencia y Coordinación de Servicios hace referencia a la planificación y gestión eficaz de la derivación de pacientes entre distintos servicios de atención médica, así como a la coordinación efectiva de los servicios proporcionados por diversos profesionales de la salud. Este concepto implica asegurar una transición sin problemas y colaborativa entre varios niveles de atención médica, especialidades o departamentos dentro de un sistema de salud.

El Proceso de Referencia involucra la identificación y derivación adecuada de pacientes a servicios especializados o a profesionales específicos según sus necesidades médicas. La Coordinación de Servicios implica garantizar una comunicación efectiva y una colaboración fluida entre los diversos profesionales y servicios que participan en el cuidado del paciente.

En resumen, el propósito del Proceso de Referencia y Coordinación de Servicios es optimizar la continuidad y calidad de la atención médica, facilitando la conexión eficiente entre distintos componentes del sistema de salud para asegurar una atención integral y bien coordinada para los pacientes.

Confidencialidad y Privacidad hacen referencia a la salvaguarda de la información médica y personal de los pacientes, asegurando que esta se mantenga en total reserva y solo sea accesible por profesionales de la salud

debidamente autorizados. El concepto de Confidencialidad implica que la información confiada por los pacientes a los profesionales médicos se maneja con discreción y no se divulga sin su consentimiento, garantizando la privacidad de sus datos médicos y personales.

La Privacidad se relaciona con el derecho de los individuos a controlar quién accede y cómo se comparte su información personal y médica. Esto implica la implementación de medidas y políticas que resguarden la información contra accesos no autorizados, protegiendo tanto la identidad como los detalles médicos de los pacientes.

En resumen, en el ámbito de la atención médica, Confidencialidad y Privacidad buscan preservar la integridad y seguridad de la información confidencial de los pacientes, promoviendo la confianza y respeto por su privacidad dentro del entorno de atención médica.

La Usabilidad de la Plataforma de Referencia se refiere al grado en el cual los usuarios, especialmente profesionales de la salud y personal médico, encuentran la interfaz y las funciones de la plataforma utilizada para referir pacientes entre diferentes servicios o profesionales en el sistema de atención médica, de manera intuitiva, eficiente y accesible. Este concepto abarca la experiencia global del usuario al interactuar con la plataforma, considerando aspectos como la facilidad de navegación, la claridad de las instrucciones, la eficacia en la ejecución de tareas y la capacidad de adaptación a las necesidades del usuario.

El objetivo de la Usabilidad de la Plataforma de Referencia es mejorar la interacción y el flujo de trabajo de los profesionales de la salud al utilizar la plataforma de referencia, facilitando una transición fluida y eficaz en la derivación de pacientes entre distintos niveles de atención médica o servicios especializados. Una plataforma de fácil uso puede contribuir a mejorar la eficiencia del proceso de referencia y, por consiguiente, elevar la calidad general de la atención médica.

El término Acceso Rápido a Información en base a lo que se menciona por un sistema de referencias externas en un hospital nacional se refiere a la capacidad eficiente y veloz de los usuarios, incluyendo tanto a expertos

dentro del tema de la salud como a los empleados que trabajan dentro del sector administrativo, para obtener información relevante sobre los pacientes. Este acceso rápido resulta esencial para agilizar los procedimientos médicos logrando así, una mejora en lo que respecta a la eficiencia dentro de las decisiones clínicas que se dan en el centro de salud.

Esta rapidez en el acceso se caracteriza por una destacada velocidad de búsqueda. El sistema facilita herramientas de búsqueda efectivas que posibilitan a los usuarios encontrar rápidamente información específica, como historias clínicas, resultados de exámenes o datos administrativos, en cuestión de segundos. La interfaz del sistema se diseñará de manera intuitiva para simplificar la navegación, asegurando que cualquier paciente que está considerado como usuario puedan tener el acceso necesario hacia la información deseada con facilidad.

La flexibilidad es fundamental, permitiendo a que cualquiera de los pacientes que esté registrado dentro del centro de salud, tenga la posibilidad de poder acceder a los datos pertenecientes al mismo desde diversos dispositivos, como computadoras de escritorio, tabletas o dispositivos móviles. Además, toda la data que se presenta dentro de dicho sistema, se gestiona o administra de forma lógica y eficiente, con categorías claras que facilitan la rápida ubicación de datos específicos.

El sistema proporcionará resúmenes concisos de la información clave, permitiendo a los usuarios obtener una visión general antes de profundizar en detalles más específicos. La importancia de acceder a datos en tiempo real se enfatiza, asegurando que la información esté actualizada y refleje con precisión el estado actual del paciente.

A pesar de la velocidad, la seguridad no se compromete. Se implementan mecanismos de autenticación seguros para garantizar que solo los usuarios autorizados tengan acceso a información confidencial. En última instancia, el Acceso Rápido a Información se vuelve un elemento crucial para mejorar la eficiencia operativa y elevar la calidad de la atención médica proporcionada en el entorno hospitalario.

El concepto de Precisión de la Información en el contexto de un sistema de referencias externas en un hospital nacional se refiere a la habilidad de suministrar datos exactos y confiables acerca de los pacientes. Es imperativo asegurar que la información sea precisa y libre de errores, con el propósito de respaldar decisiones médicas bien fundamentadas y mantener la integridad de los registros clínicos.

Esta precisión se evidencia en la corrección de los datos ofrecidos. El diseño del sistema se orienta a garantizar que los usuarios, incluyendo profesionales de la salud y personal administrativo, puedan confiar plenamente en la veracidad de la información proporcionada. Esto abarca desde historias clínicas hasta resultados de exámenes y datos administrativos, asegurando una representación fidedigna del estado de cada paciente.

La interfaz del sistema se configura de manera que facilite la entrada de datos correctos y reduzca al mínimo la posibilidad de errores. Se establecen mecanismos de control de calidad para verificar la precisión de los datos ingresados, asegurando coherencia y eliminando inconsistencias.

La constante revisión de la precisión de la información se convierte en una práctica habitual. Esto involucra procesos de verificación y validación para asegurar que los registros clínicos reflejen de manera fiel la realidad del historial de salud de cada paciente. Cualquier discrepancia se aborda de inmediato para preservar la integridad de la base de datos.

La precisión se extiende a la actualización oportuna de la información. El sistema debe reflejar los cambios en el estado de un paciente de manera inmediata, asegurando que los profesionales de la salud cuenten con datos precisos y actualizados al tomar decisiones clínicas.

A pesar de la búsqueda de rapidez y eficiencia, la precisión de la información no se sacrifica. La seguridad y protección de datos son prioritarias, con implementación de mecanismos sólidos de autenticación y acceso para garantizar que solo usuarios autorizados manejen información confidencial.

En última instancia, la Precisión de la Información se erige como un pilar esencial para respaldar la calidad de la atención médica, proporcionando a los usuarios una base fiable y precisa sobre la cual fundamentar sus intervenciones y decisiones clínicas.

La idea de Coordinación entre Departamentos en el contexto de un sistema de referencias externas en un hospital nacional se refiere a la habilidad para facilitar una comunicación eficiente y colaboración fluida entre distintas áreas y profesionales de la salud. Este proceso es fundamental para asegurar una atención médica completa y coordinada para los pacientes, donde la información pertinente se comparte y se accede de manera eficaz en todo el entorno hospitalario.

Esta coordinación se evidencia en la promoción de una comunicación sin obstáculos entre diferentes departamentos. El diseño del sistema busca permitir a profesionales de la salud, personal administrativo y otros participantes relevantes compartir información de forma rápida y precisa. Esto incluye desde resultados de exámenes hasta detalles sobre tratamientos y planes de atención, asegurando que cada departamento esté al tanto de los aspectos críticos del cuidado del paciente.

La interoperabilidad del sistema se convierte en un componente clave para la coordinación. La capacidad de integrarse con varios sistemas y plataformas utilizadas en distintos departamentos garantiza que la información fluya sin problemas entre áreas como el laboratorio, la radiología, la farmacia y otros servicios clínicos.

La estructura del sistema se diseña para facilitar la ubicación y recuperación de información específica sobre pacientes, incluso cuando se comparte entre diferentes departamentos. Esto no solo agiliza los procesos administrativos, sino que también mejora la eficiencia en la toma de decisiones médicas al asegurar que todos los profesionales tengan acceso a la información más reciente y relevante.

La revisión y actualización constante de la información compartida se convierten en prácticas habituales. Los departamentos pueden realizar seguimientos en tiempo real sobre cambios en el estado de los pacientes,

actualizaciones de tratamientos y otros eventos cruciales, mejorando así la coordinación y la continuidad del cuidado.

A pesar de la diversidad de funciones y especialidades entre los departamentos, la coordinación se logra al asegurar que todos los usuarios del sistema puedan comprender y acceder a la información de manera efectiva. Se implementan protocolos y estándares para garantizar la consistencia en la entrada y el intercambio de datos.

En última instancia, la Coordinación entre Departamentos emerge como un componente esencial para optimizar la calidad de la atención médica, fomentando una colaboración sin fisuras entre los diferentes servicios y contribuyendo a un enfoque integral en el tratamiento y la gestión de los pacientes.

La noción de Integración con Otros Sistemas en el ámbito de un sistema de referencias externas en un hospital nacional se refiere a la habilidad de conectar de manera eficiente y armoniosa dicho sistema con diversas plataformas y sistemas utilizados en diferentes áreas de la atención médica. Esta integración es esencial para asegurar un flujo sin complicaciones de información entre varias herramientas, contribuyendo así a una atención médica más completa y coordinada.

La integración se evidencia en la capacidad del sistema para conectarse efectivamente con otras herramientas y plataformas empleadas en el entorno hospitalario. Esto implica la capacidad de intercambiar datos en ambas direcciones, facilitando que la información circule de manera fluida entre el sistema de referencias externas y otros sistemas como registros médicos electrónicos, laboratorios y servicios de imagenología.

La interoperabilidad se convierte en un componente fundamental de esta integración, garantizando que el sistema pueda comunicarse sin inconvenientes con diversas tecnologías y plataformas. Esto facilita obtener una visión completa de la información del paciente, ya que los datos recolectados en diferentes sistemas se integran de manera coherente.

La estructura del sistema se diseña para facilitar la conexión con otros sistemas sin comprometer la seguridad y eficiencia. Se implementan protocolos y estándares que posibilitan una transferencia de datos segura y confiable, evitando posibles vulnerabilidades en la privacidad del paciente y asegurando la precisión de la información compartida.

La capacidad de acceder a información actualizada y relevante desde otros sistemas se torna crucial para mejorar la toma de decisiones médicas. La integración efectiva permite a los profesionales de la salud tener una visión completa y precisa del historial clínico de un paciente, optimizando así la calidad de la atención proporcionada.

La revisión constante de la integración y la actualización de protocolos se establecen como prácticas habituales. Esto implica adaptarse a cambios en otros sistemas y garantizar que la integración se mantenga robusta y eficiente a medida que evolucionan las tecnologías y los requisitos de la atención médica.

A pesar de la diversidad de tecnologías y plataformas utilizadas en el entorno hospitalario, la integración con otros sistemas se logra al asegurar que el sistema de referencias externas pueda operar de manera armoniosa y efectiva con todas ellas. Esto contribuye a una atención médica más completa y coordinada, mejorando la eficiencia operativa y la calidad del cuidado brindado a los pacientes.

La idea de Notificaciones y Recordatorios en el contexto de un sistema de referencias externas en un hospital nacional se refiere a la capacidad de enviar alertas y avisos automáticos a los usuarios, principalmente profesionales de la salud y personal administrativo, con el propósito de recordar eventos cruciales, fechas límite o actividades específicas relacionadas con la atención médica. Este componente fundamental contribuye a optimizar la eficiencia y la gestión del tiempo, garantizando que los profesionales estén al tanto de tareas críticas y eventos programados.

Las notificaciones se materializan a través de la emisión de mensajes automáticos que informan sobre eventos próximos, como consultas programadas, fechas límite de informes médicos o recordatorios de

seguimiento para determinados pacientes. Estos mensajes están diseñados para ser claros, concisos y entregados en el momento adecuado, asegurando que la información llegue a los destinatarios de manera oportuna.

En cuanto a los recordatorios, buscan asegurar que los profesionales de la salud estén al tanto de actividades pendientes, como actualizaciones de tratamientos, disponibilidad de resultados de exámenes u otras tareas relevantes en la gestión de la atención médica. Estos recordatorios pueden adaptarse a las necesidades específicas del usuario y del hospital.

La flexibilidad en la configuración de notificaciones y recordatorios es crucial, permitiendo a los usuarios establecer preferencias en cuanto a la frecuencia y formato de los mensajes. Esto garantiza que la herramienta se ajuste a las dinámicas individuales de trabajo y preferencias de los profesionales de la salud.

La seguridad y privacidad son consideraciones clave en este proceso. Se implementan mecanismos seguros para la entrega de notificaciones, asegurando que la información sensible se maneje de manera confidencial y cumpla con las regulaciones de privacidad en el ámbito médico.

La revisión y actualización constante de las notificaciones y recordatorios se convierten en prácticas habituales. Esto implica ajustar y mejorar continuamente la efectividad de estas alertas en respuesta a la retroalimentación de los usuarios y a los cambios en los protocolos de atención médica.

En última instancia, la implementación eficaz de notificaciones y recordatorios se traduce en una gestión más eficiente del tiempo y una mejora en la atención al paciente, garantizando que los profesionales de la salud estén informados y cumplan con sus responsabilidades de manera oportuna.

El término Retroalimentación en Tiempo Real se refiere a un procedimiento dinámico y continuo de entrega de comentarios que se realiza de manera inmediata durante o después de la ejecución de una actividad, tarea o

desempeño. En el ámbito educativo y profesional, este enfoque se enfoca en proporcionar comentarios precisos y oportunos con el objetivo de permitir que estudiantes o profesionales ajusten su rendimiento de manera inmediata.

La característica distintiva de esta forma de retroalimentación es su rapidez, ya que busca suministrar información valiosa de manera casi instantánea. Por ejemplo, en entornos educativos, un docente podría ofrecer comentarios inmediatos sobre la respuesta de un estudiante a una pregunta o la ejecución de una tarea. En el ámbito laboral, un supervisor podría proporcionar comentarios inmediatos sobre la realización de una tarea o proyecto.

El propósito de la retroalimentación en tiempo real es ser específica y centrada en resultados, identificando áreas de mejora y resaltando fortalezas de manera concreta. Este enfoque no solo busca corregir posibles errores, sino también reconocer y fortalecer comportamientos o habilidades efectivas.

La implementación exitosa de este concepto implica el uso de herramientas y canales que faciliten la entrega rápida de comentarios, tales como plataformas en línea, sistemas de evaluación instantánea o interacciones cara a cara. La retroalimentación en tiempo real se ha vuelto esencial en entornos educativos y profesionales, ya que fomenta una cultura de aprendizaje continuo, mejora del rendimiento y desarrollo de habilidades de manera eficaz y adaptable.

La Adaptación de Preferencias se describe como el proceso mediante el cual un sistema, plataforma o servicio se ajusta a las elecciones individuales y configuraciones específicas de un usuario. En este contexto, la adaptación de preferencias busca ofrecer una experiencia única y personalizada, adaptada a las preferencias y necesidades particulares de cada usuario.

Este enfoque implica que el sistema tenga la capacidad de permitir a los usuarios configurar diversas opciones de acuerdo con sus gustos y requisitos. Estas preferencias abarcan aspectos como la apariencia de la

interfaz, la frecuencia y tipo de notificaciones, la organización de contenidos, entre otros.

El propósito principal de la adaptación de preferencias es mejorar la satisfacción del usuario al proporcionar una experiencia más relevante y cómoda. Al permitir que los usuarios ajusten el entorno según sus preferencias individuales, se busca promover una mayor eficiencia y comodidad en la interacción con el sistema.

En entornos educativos o laborales, la adaptación de preferencias puede extenderse a aspectos como la configuración de horarios, la presentación de contenido, la selección de temas de interés y otros elementos que hacen que la experiencia sea más centrada en el usuario.

La implementación exitosa de la adaptación de preferencias requiere proporcionar herramientas intuitivas y accesibles que permitan a los usuarios ajustar sus configuraciones de manera fácil y rápida. Esto contribuye a una experiencia más satisfactoria y adaptada a las necesidades individuales, fomentando así un mayor compromiso y eficacia en la utilización del sistema o servicio.

Las Funcionalidades de Búsqueda Avanzada hacen referencia a las características mejoradas y sofisticadas integradas en un sistema o plataforma que posibilitan a los usuarios llevar a cabo búsquedas de información con mayor precisión y eficiencia. En este contexto, la búsqueda avanzada va más allá de las funciones convencionales de búsqueda, proporcionando herramientas y opciones adicionales que simplifican la localización de información específica.

Estas capacidades abarcan el uso de operadores booleanos, filtros avanzados, categorización de resultados, búsqueda semántica y otras técnicas diseñadas para mejorar la precisión y relevancia de los resultados obtenidos. Los usuarios tienen la capacidad de refinar sus búsquedas mediante la aplicación de criterios más detallados y específicos, lo que resulta en una experiencia de búsqueda más personalizada y eficaz.

La búsqueda avanzada demuestra ser especialmente beneficiosa en entornos con grandes cantidades de datos, como extensas bases de datos, repositorios de información complejos o vastos conjuntos de documentos. Los usuarios pueden realizar consultas más sofisticadas para obtener resultados más pertinentes, ahorrando tiempo y mejorando la eficiencia en la recuperación de información.

La implementación efectiva de las funcionalidades de búsqueda avanzada implica diseñar interfaces intuitivas y ofrecer a los usuarios herramientas visuales y opciones de filtrado que faciliten la construcción de consultas complejas. Esto contribuye a una experiencia de búsqueda más eficiente y satisfactoria, permitiendo que los usuarios accedan a información específica de manera rápida y precisa.

La Eficiente Solución de Problemas se describe como el procedimiento para enfrentar y vencer obstáculos o complicaciones de forma rápida y efectiva, con la minimización del tiempo y los recursos empleados. Este enfoque involucra la precisa identificación y análisis de un problema, seguido por la implementación de soluciones que sean eficaces y al mismo tiempo eficientes en cuanto a su costo y duración.

La eficiente resolución de problemas implica la habilidad de analizar situaciones desafiantes de manera organizada, dando prioridad a los elementos esenciales y eligiendo estrategias que conduzcan a soluciones prácticas y sostenibles. Este procedimiento se distingue por la toma de decisiones informadas y la aplicación ágil de acciones correctivas.

La eficaz resolución de problemas implica la aplicación de estrategias como el pensamiento crítico, el análisis de datos, la colaboración en equipo y la incorporación de prácticas destacadas. Resulta fundamental prevenir la redundancia y maximizar la eficacia, asegurando que los recursos se utilicen de manera óptima.

La capacidad de abordar desafíos de manera ágil y eficiente mediante la resolución de problemas es crucial en contextos profesionales y académicos. Este habilidoso enfoque no solo conlleva a un incremento en la productividad y la calidad del trabajo, sino que también requiere establecer un entorno

propicio para la innovación, el aprendizaje constante y la adaptabilidad a situaciones problemáticas en evolución constante. La implementación exitosa de este método implica la creación de un entorno que fomente estas cualidades fundamentales.

La Seguridad de Acceso hace referencia a las estrategias y procedimientos establecidos con el fin de asegurar que solo los usuarios debidamente autorizados puedan acceder a recursos específicos, sistemas o información. En contextos digitales, la seguridad de acceso desempeña un papel fundamental al resguardar datos sensibles y prevenir el ingreso no autorizado.

Esta estrategia involucra la introducción de sólidos métodos de autenticación, tales como contraseñas seguras, autenticación multifactor y tecnología biométrica. Además, es posible establecer políticas de acceso que especifiquen qué usuarios tienen autorización para acceder a determinados recursos, así como las condiciones bajo las cuales ese acceso puede llevarse a cabo, ya sea en términos de cuándo o cómo.

La seguridad de acceso tiene como objetivo reducir los riesgos y amenazas, como intentos de intrusión, ataques cibernéticos y la entrada no autorizada a sistemas críticos. Es considerada crucial en diversos entornos, como empresas, instituciones médicas, gubernamentales y cualquier área donde la preservación de la privacidad y la integridad de la información sea una prioridad fundamental.

Garantizar un acceso seguro y autorizado a recursos críticos implica, de manera exitosa, llevar a cabo la actualización constante de sistemas, la vigilancia activa de actividades para identificar comportamientos sospechosos y proporcionar una educación continua a los usuarios sobre las mejores prácticas de seguridad. Este enfoque integral juega un papel fundamental en la preservación de la confidencialidad e integridad de los datos, contribuyendo a mantener un entorno donde el acceso a información crítica se realice de manera segura y autorizada.

El Entrenamiento Continuo se define como un proceso constante y organizado orientado a cultivar y mejorar las habilidades, conocimientos y

competencias individuales en un dominio específico. Este enfoque implica ofrecer de manera regular oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional a lo largo del tiempo, con el propósito de mantener y elevar el rendimiento de los participantes.

Este entrenamiento abarca diversos métodos, que van desde programas formales y seminarios hasta actividades informales de aprendizaje integradas en el entorno laboral. Se reconoce que la evolución constante de tecnologías, prácticas y conocimientos demanda que los profesionales continúen aprendiendo para mantenerse actualizados y eficientes en sus roles.

En entornos laborales y académicos, el entrenamiento continuo no solo se enfoca en adquirir nuevas habilidades, sino también en perfeccionar y mejorar las ya existentes. Puede abordar áreas técnicas, habilidades blandas y otros aspectos relevantes para el desempeño laboral o académico.

La ejecución efectiva del entrenamiento continuo involucra la identificación constante de necesidades de desarrollo, la adaptación de programas de entrenamiento conforme cambia el entorno y la creación de una cultura organizacional que promueva y valore el aprendizaje continuo. Este enfoque beneficia no solo a los individuos al fortalecer sus capacidades, sino que también contribuye al éxito y la innovación de las organizaciones y los equipos.

La Supervisión del Rendimiento del Sistema se refiere a un procedimiento sistemático y continuo para observar y evaluar cómo funciona un sistema, ya sea en términos de hardware, software o la interacción entre ambos. Este enfoque implica la recopilación constante de datos relevantes con el propósito de analizar y comprender el desempeño del sistema, con la meta de mejorar su eficiencia y prevenir posibles inconvenientes.

La supervisión del rendimiento del sistema abarca diversas métricas, como el uso de recursos, la velocidad de procesamiento, la capacidad de almacenamiento y otros indicadores cruciales. Estas métricas ofrecen información valiosa acerca de la salud y el rendimiento del sistema,

permitiendo que los administradores y usuarios tomen decisiones fundamentadas para perfeccionar su funcionamiento.

Parasuraman et al., (1985) La epistemología de la calidad de servicio se refiere al estudio del conocimiento y la comprensión de los principios, fundamentos y métodos utilizados para evaluar y mejorar la calidad en los servicios. Uno de los autores relevantes en este campo es Parasuraman, Zeithaml y Berry, conocidos por desarrollar el modelo de calidad de servicio SERVQUAL.

Fornell (1996) La epistemología de la satisfacción de usuarios se refiere al estudio del conocimiento y la comprensión de los factores, métodos y procesos involucrados en la evaluación y comprensión de la satisfacción de los usuarios con diversos productos, servicios o experiencias. Uno de los autores fundamentales en este campo es Claes Fornell, conocido por su contribución al desarrollo del Índice de Satisfacción del Cliente (CSI, por sus siglas en inglés) y el modelo de satisfacción del cliente, especialmente a través del American Customer Satisfaction Index (ACSI).

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación: Según Salinas (2012) el tipo básico no está diseñado para buscar problemas que resolver; más bien, actúa como una base teórica o una colección de estudios previos. Aceituno (2020) señaló que el enfoque de este tipo es obtener una nueva visión de los principios que subyacen a los eventos y fenómenos analizados.

3.1.2 Diseño de investigación: Sin ninguna manipulación o control externo, los individuos serán estudiados en ambientes naturales para el diseño no experimental. Esto se debe a que las variables en estudio no están sujetas a condiciones o estímulos experimentales. Partiendo de las teorías generales, se empleará el método hipotético deductivo por su capacidad de sacar conclusiones sobre datos previamente desconocidos a partir de información previamente conocida (Arias, 2022). Este enfoque cuantitativo supone datos previamente establecidos e infiere datos nuevos, por lo que es eficaz para consideraciones especiales posteriores. Se verán, describirán y sustentarán varios aspectos para mantener un alcance descriptivo-correlacional. No se utilizará ningún análisis de causa y efecto y no se asignará significado a ninguna variable, evitando al mismo tiempo variables inusuales. Para este fin sólo se relacionarán dos variables (Sousa et al., 2007).

3.2. Variable y operacionalización

Variable 1: Calidad de servicio

Definición conceptual: Un entorno de trabajo eficaz permite la mejora del servicio, que es una evaluación completa al usuario acorde a la calidad del producto. Este juicio proviene de la comparativa de puntos de vista en

el usuario y sus puntos de vista en el efecto del producto influenciados por sus motivaciones (Parasuraman et, al 1998).

Definición operacional: Se incluyen 15 indicadores en el instrumento que cuenta con 5 dimensiones, el cual se compone de 25 ítems politómicos en una escala ordinal.

Indicadores: En cuanto a la medición para esta primera variable relacionada a su dimensión tangibilidad se tiene los siguientes indicadores; infraestructura, limpieza y presentación del personal. Para la siguiente dimensión fiabilidad los indicadores son; Sencillez de trámites, continuidad y Respeto. Para la tercera dimensión seguridad los indicadores de la presente variable son; confianza, honestidad y servicio. En el caso de la cuarta dimensión capacidad de respuesta se tienen los siguientes indicadores; claridad, disposición y tiempo de atención. Para la última dimensión Empatía se tiene los presentes indicadores; amabilidad, atención individualizada y tolerancia.

Escala de medición: En la evaluación del instrumento relacionado con esta variable, se tiene en cuenta el tipo ordinal politómico, el cual implica la utilización de una escala de Likert con cinco niveles.

Variable 2 : Satisfacción del Usuario

Definición conceptual: Las respuestas intelectuales, físicas y sensoriales exhibidas por un usuario al cumplir una solicitud son las que conforman su percepción (Hernández, 2018).

Definición operacional: Utilizando la escala Likert, mediremos un instrumento que consta de 8 indicadores y 20 ítems politómicos en una escala ordinal. La composición de 5 dimensiones garantiza que el instrumento sea único.

La confianza en la atención médica, los resultados del tratamiento y las experiencias de atención al paciente son componentes críticos al medir la satisfacción del paciente (Larson et. al 2019).

Indicadores: En cuanto a la medición para esta segunda variable relacionado a su dimensión calidad funcional se tiene los siguientes indicadores; Necesidades y soluciones. Para la siguiente dimensión valor percibido los indicadores son; Valoración y calidad. Para la tercera dimensión confianza los indicadores de la presente variable son; visión y desempeño. Para la última dimensión Expectativas, se tienen los siguientes indicadores; Información y atención.

Escala de medición: En la evaluación del instrumento relacionado con esta variable, se tiene en cuenta el tipo ordinal politómico, el cual implica la utilización de una escala de Likert con cinco niveles.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: En el ámbito de la investigación, el concepto de población se refiere al conjunto completo de elementos o individuos que presentan las características específicas que el investigador tiene la intención de analizar. Esto abarca la totalidad de casos que cumplen con los criterios predefinidos para participar en el estudio. La población puede ser clasificada como finita o infinita, dependiendo de si es posible enumerar todos los elementos o no. La selección de una muestra, que representa un subconjunto significativo de la población, permite realizar inferencias sobre el conjunto total de la población en cuestión (Pastor, 2019). En este contexto, la población se compone de los pacientes que fueron atendidos referidos en consulta externa del HNMD en Lima que fueron un total de 270 aproximadamente entre el mes de Mayo y Junio.

Criterio de inclusión: Todos los pacientes ambulatorios referidos de consulta externa en el año 2023.

Criterios de exclusión: Todos los pacientes ambulatorios no referidos que reciban atención en el HNMD. Son criterios de exclusión los menores de 18 años y los pacientes derivados a urgencias y sus acompañantes en el período 2023.

3.3.2 Muestra: En el contexto de la investigación, se entiende por muestra a un grupo representativo más reducido de la población total que se elige con el fin de participar en el estudio. Debido a que examinar todos los elementos de una población completa puede ser inviable o costoso, se decide seleccionar una muestra que posibilite la obtención de información que pueda extrapolarse y aplicarse a la totalidad de la población (Pastor, 2019). En base a la población definida sumado a los criterios de inclusión y exclusión propuestos previamente, además de la incidencia de no tener disposición en su totalidad de los pacientes, por lo que se tuvo que trabajar con un estimado, es por ello que se determinó que la muestra seleccionada es de 50 pacientes atendidos en consulta externa.

3.3.3 Muestreo: El término muestreo no probabilístico por conveniencia hace alusión a una estrategia de selección de muestra en la investigación, donde los participantes o elementos son escogidos principalmente por su accesibilidad o disponibilidad conveniente para el investigador en un momento específico. En este enfoque, la selección se fundamenta en la conveniencia y facilidad de acceso a los sujetos, en contraposición a la utilización de un proceso más riguroso de selección aleatoria o probabilística. No probabilístico (Hernández, 2021), por conveniencia, debido a que se cuenta con criterios de inclusión y exclusión. Por ende, el resultado de la muestra es de 50 pacientes.

3.3.4 Unidad de análisis: La unidad de estudio corresponde al paciente referido que recibió atención en la consulta externa del Hospital durante el año 2023 en el mes mayo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En relación a estas dos variables se utilizará la encuesta. Asimismo, Arias (2022) indica que, con frecuencia, los datos numéricos se pueden recuperar a partir de una herramienta que analiza las percepciones, comportamientos u opiniones de las personas

respondiendo preguntas que han sido ordenadas lógicamente y categorizadas según el sistema de respuesta. El propósito de la herramienta es recopilar datos y producir resultados tanto cualitativos como cuantitativos.

Como herramienta para recopilar información, un tipo de encuesta que se ve con frecuencia es el cuestionario, que se emplea en el campo de la investigación científica. Un cuestionario consta de un conjunto de afirmaciones o preguntas que se presentan juntas y, para cada una, a los participantes se les ofrecen múltiples opciones sobre cómo responder. Luego, las respuestas de múltiples sujetos se agregan en un formato tabulado que permite realizar comparaciones e ideas. Cabe señalar que en este tipo de instrumentos no necesariamente existen respuestas correctas o incorrectas, ya que la perspectiva y creencias de cada individuo moldean su respuesta (Arias, 2020).

Conforme a la Resolución Ministerial N° 527-2011, que establece la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo del MINSA, se utilizó el cuestionario SERVQUAL.

Se emplea la evaluación de expertos como método para evaluar el dominio del contenido, según la metodología propuesta por Villasís-Keever (2018). Este enfoque implica solicitar la opinión o criterio de diversos profesionales sobre un escrito, instrumento o recurso educativo específico, con el objetivo de determinar su validez, siguiendo la propuesta de Cabero y Llorente (2013).

Villasís-Keever y colaboradores (2018) definen la confiabilidad como la consistencia en los resultados al aplicar una medición repetidamente a la misma entidad o individuo. En este estudio, se utilizará el coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la coherencia interna, considerando tanto los resultados positivos como los negativos, según lo señalado por Quero (2010). En este contexto específico, se lograron obtener coeficientes de Alfa de Cronbach de 0,822 y 0,852 para las variables de calidad de servicio y satisfacción de usuarios, respectivamente. Estos valores indican un nivel de confiabilidad

considerado como bueno en la medición de ambas variables, se puede entender más a detalle este punto en el Anexo 7 de la tesis, en el apartado de análisis de confiabilidad del instrumento de recolección de datos y validación de juicios de expertos. Ver anexo 7.

3.5. Procedimiento

El primer paso será recopilar información sobre las variables que se examinarán en el estudio; posteriormente, el documento de validación será elaborado y certificado por autoridades educativas con título de maestro o doctorado.

En el año 2023, se implementó el envío de un cuestionario digital a pacientes derivados a través de REFCON y que habían recibido tratamiento ambulatorio. Posteriormente, la información recolectada se sistematizó y estructuró en una base de datos de Excel, considerando dimensiones y variables pertinentes.

Para sacar conclusiones y dar recomendaciones, se discutirán los hallazgos después de utilizar el programa estadístico SPSS para probar las hipótesis. Además, los datos se introducirán en el programa para lograr este objetivo.

3.6. Método de análisis de datos

A través del análisis estadístico descriptivo, se evaluó el grado de satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio, mediante la correlación gráfica se examinó la significancia entre variables y dimensiones, los resultados evidenciaron los objetivos propuestos utilizando como referencia el manual SERVQUAL para la desarrollo del cuestionario. Se presentaron detalladamente cada pregunta, dimensión e ítem en dichos gráficos y tablas. Los valores correspondientes para el cálculo se pueden encontrar en la siguiente tabla.

$P \geq 0$	Satisfecho
$P < 0$	Insatisfecho

3.7. Aspectos éticos

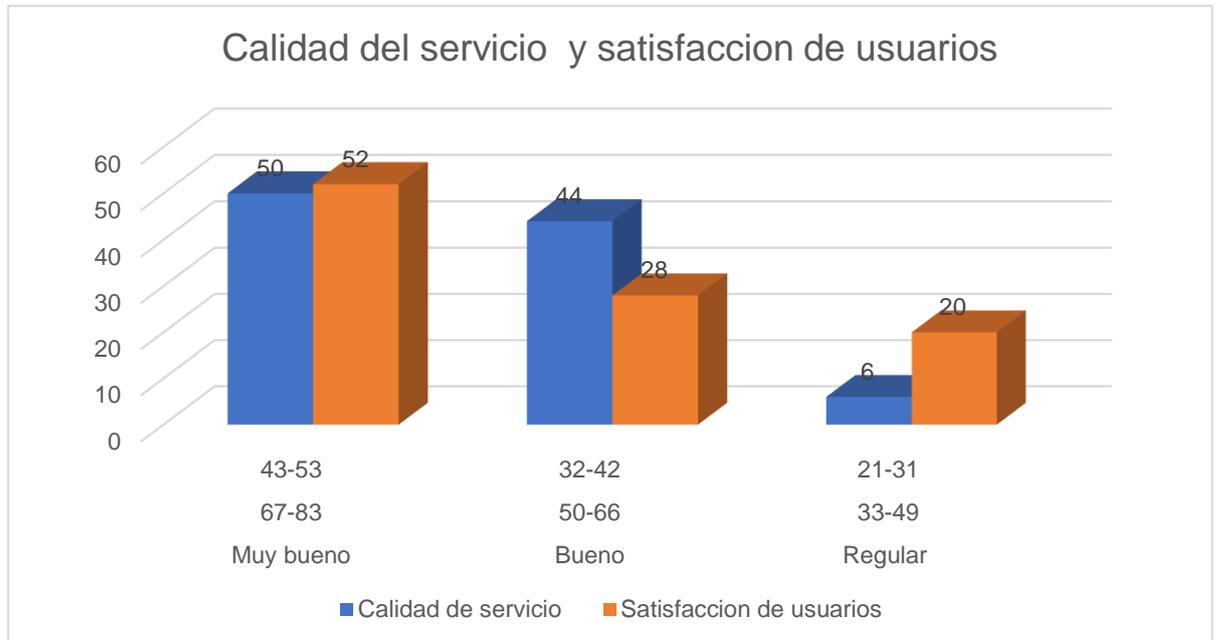
Es esencial tener en cuenta que los pacientes conservan la libertad de negarse a participar en la investigación o interrumpir su participación cuando lo deseen. El trato equitativo de todos los sujetos y la ausencia de variaciones durante la recopilación de datos ejemplifican la justicia. Se respetó el código de ética de acuerdo a las normativas de la Universidad N° 0470-2022/UCV. Además de ello, para evitar la detección de índices de similitud alto en el producto de investigación se recurrió a la aplicación de técnicas de citado y redacción como el parafraseo bajo el estilo de citado APA 7.

IV. RESULTADOS

Estadística Descriptiva

Figura 1

Frecuencia entre la calidad de servicio y satisfacción de usuarios

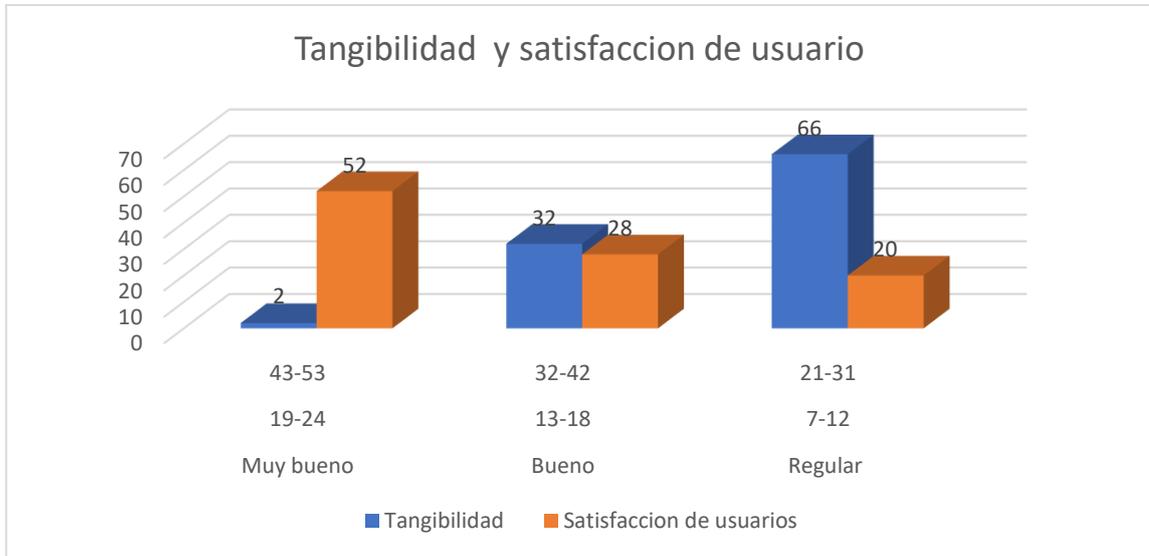


Resultados de la Figura 1

Los resultados indican que existe un nivel muy bueno de 50% la calidad de servicio, de otra parte, se observa a la satisfacción de usuarios en un nivel regular de 20%, por tanto, se deduce que a menor calidad de servicio menor satisfacción del usuario.

Figura 2

Frecuencia entre la tangibilidad y satisfacción de usuarios

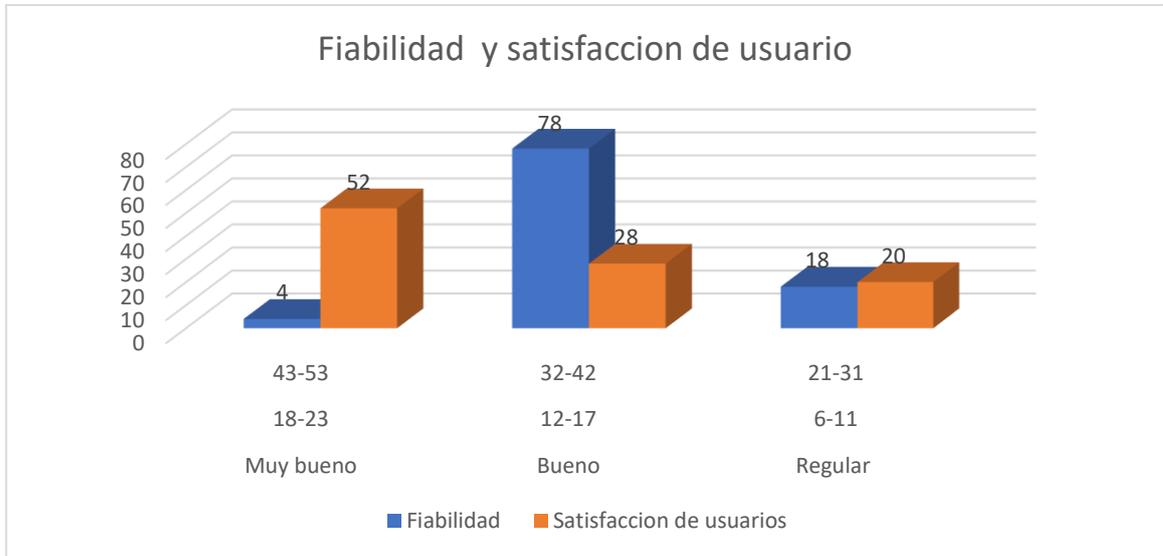


Resultados de la Figura 2

Los resultados indican que existe un nivel muy bueno de 2% la tangibilidad, de otra parte, se observa a la satisfacción de usuarios en un nivel regular de 20%, por tanto, se deduce que a mayor tangibilidad menor satisfacción del usuario.

Figura 3

Frecuencia entre la fiabilidad y satisfacción de usuarios

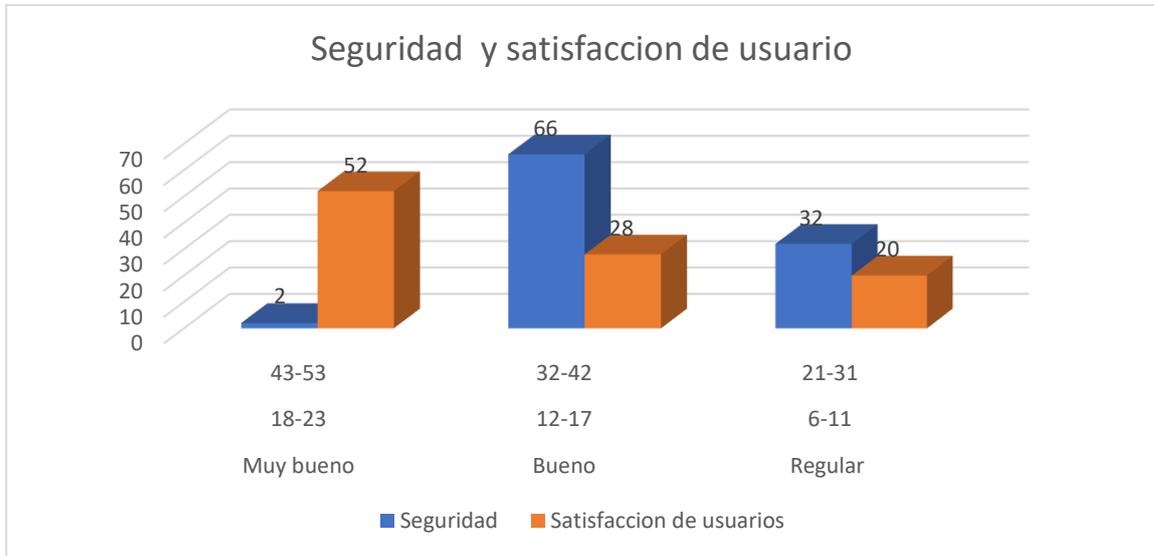


Resultados de la Figura 3

Los resultados indican que existe un nivel muy bueno de 4% la fiabilidad, de otra parte, se observa a la satisfacción de usuarios en un nivel regular de 20%, por tanto, se deduce que a mayor fiabilidad menor satisfacción del usuario.

Figura 4

Frecuencia entre la Seguridad y satisfacción de usuarios

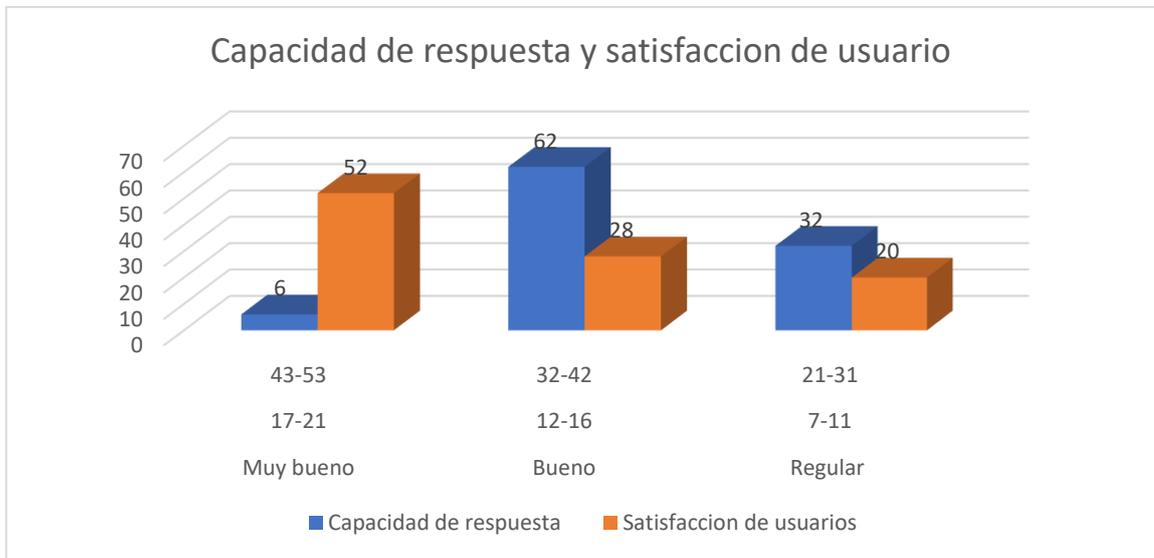


Resultados de la Figura 4

Los resultados indican que existe un nivel muy bueno de 2% la seguridad, de otra parte, se observa a la satisfacción de usuarios en un nivel regular de 20%, por tanto, se deduce que a mayor seguridad menor satisfacción del usuario.

Figura 5

Frecuencia entre la Capacidad de respuesta y satisfacción de usuarios

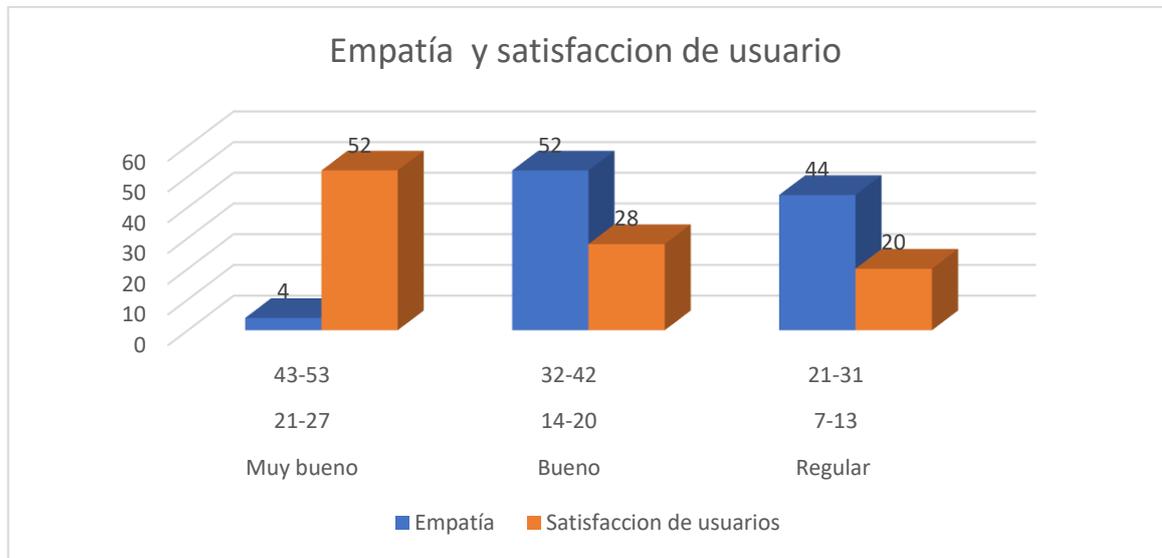


Resultados de la Figura 5

Los resultados indican que existe un nivel muy bueno de 6% la capacidad de respuesta, de otra parte, se observa a la satisfacción de usuarios en un nivel regular de 20%, por tanto, se deduce que a mayor capacidad de respuesta menor satisfacción del usuario.

Figura 6

Frecuencia entre la empatía y satisfacción de usuarios



Resultados de la Figura 6

Los resultados indican que existe un nivel muy bueno de 4% la empatía, de otra parte, se observa a la satisfacción de usuarios en un nivel regular de 20%, por tanto, se deduce que a mayor empatía menor satisfacción del usuario.

Las variables y dimensiones enfocadas no tienen distribución normal, por ende, se trabajó con la prueba estadística de correlación de Rho de Spearman, así mismo el nivel de significación la regla de decisión (Ver anexo 7).

Hipótesis general.

H1: Se evidencia un grado de relación significativa CS y SU del SRCE en consulta externa del HNDM Lima, 2023

Ho: No se evidencia un grado de relación significativa CS y SU del SRCE en consulta externa del HNDM Lima, 2023

En todos los procedimientos de prueba de hipótesis, se aplicará este nivel de significancia y regla de decisión.

Tabla 1*Correlación de la CS y SU del SRCE en consulta externa*

			Calidad de servicio	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	0,391
		Sig. (bilateral)	.	0,005
		N	50	50
	Satisfacción de usuarios	Coefficiente de correlación	0,391	1,000
		Sig. (bilateral)	0,005	.
		N	50	50

Nota. CS = Calidad de servicio, SU= satisfacción de usuarios, SRCE= Sistema de referencia de consulta externa

Grado de relación entre las variables.

Con base en los datos presentados en la tabla anterior que aborda las dos variables en relación con las pruebas de la hipótesis general, se observa que el presente coeficiente mostrado para dichas variables indica una asociación de $r_s = 0,391^*$. Esta asociación señala de manera clara una relación positiva, destacando particularmente un nivel de correlación moderado entre las variables CS y SU.

Decisión estadística.

Después de identificar y analizar los datos para los resultados en esta primera etapa, se considera lo siguiente: dado que el valor de significancia observado del coeficiente Rho de Spearman ($p=0,005$) es menor que el nivel de significancia teóricamente establecido ($\alpha=0,05$), podemos deducir que existe una relación significativa entre las variables. Por lo tanto, se descarta la hipótesis nula, y la afirmación resultante es que hay una relación entre la Calidad de Servicio (CS) y la Satisfacción del Usuario (SU) del Sistema de

Referencias de Consulta Externa (SRCE) en la consulta externa del Hospital Nacional Docente Madre Niño Lima, año 2023.

Hipótesis específica 1

H1: Se evidencia un grado relación de tangibilidad y SU del SRCE en consulta externa del HNDM Lima, 2023.

Ho: No se evidencia un grado relación de tangibilidad y SU del SRCE en consulta externa del HNDM Lima, 2023.

Tabla 2

Asociación entre la tangibilidad y variable 2

			Tangibilidad	Satisfacción de usuarios.
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	1,000	-0,140
		Sig. (bilateral)	.	0,334
		N	50	50
	Satisfacción de usuarios.	Coeficiente de correlación	-0,140	1,000
		Sig. (bilateral)	0,334	.
		N	50	50

Nota. Variable 2 = satisfacción de usuarios.

Grado de relación entre las variables.

En relación con la información recopilada y analizada para las pruebas de correlación entre la primera dimensión y la segunda variable, según se evidencia en la tabla resultante de dichas pruebas, se observa que, en los resultados del presente coeficiente mostrado, hay una relación presente entre estos dos aspectos con un valor de $r_s = -0,140^*$. Este resultado indica una correlación negativa entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario (SU), señalando una correlación mínima.

Decisión estadística.

En base a la información recopilada mediante los instrumentos utilizados para los campos mencionados anteriormente, se considera lo siguiente: dado que el valor de significancia observado en el coeficiente de Rho de Spearman es de $p=0,334$, y este valor supera el nivel de significancia teóricamente establecido de $\alpha=0,05$, se puede concluir que no hay una relación entre ambas variables. En consecuencia, se confirma la hipótesis nula con la siguiente aclaración: no existe una relación entre la tangibilidad y la satisfacción de usuarios del Sistema de Referencias de Consulta Externa (SRCE) en la consulta externa del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM) en Lima, año 2023.

Hipótesis específica 2

H1: Se evidencia un grado relación de fiabilidad y SU del SRCE en consulta externa del HNDM Lima, 2023.

Ho: No se evidencia un grado relación de fiabilidad y SU del SRCE en consulta externa del HNDM Lima, 2023.

Tabla 3

Asociación entre la fiabilidad y variable 2

			Fiabilidad	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	0,178
		Sig. (bilateral)	.	0,217
		N	50	50
	Satisfacción de usuarios	Coeficiente de correlación	0,178	1,000
		Sig. (bilateral)	0,217	.
		N	50	50

Nota. Variable 2 = satisfacción de usuarios.

Grado de relación entre las variables.

En relación con la información recolectada se observa que los resultados del coeficiente de Rho de Spearman indican una relación existente. En este caso, se destaca un valor de $r_s = 0,178^*$, lo que sugiere una relación positiva entre la fiabilidad y la Satisfacción del Usuario (SU), apuntando hacia una correlación mínima.

Decisión estadística.

Al analizar los datos, se concluye que el coeficiente Rho de Spearman ($p=0,217$) no alcanza el nivel de significancia ($\alpha=0,05$) necesario para establecer una relación significativa entre las variables. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, indicando que no se identifica una relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del sistema de referencia de consulta externa del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM) en Lima durante el año 2023.

Hipótesis específica 3

H1: Se evidencia un grado relación de seguridad y SU del SRCE en consulta externa del HNDM Lima, 2023.

Ho: No se evidencia un grado relación de seguridad y SU del SRCE en consulta externa del HNDM Lima, 2023.

Tabla 4

Asociación entre la seguridad y variable 2

			<i>Seguridad</i>	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	0,454
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	50	50
	Satisfacción de usuarios	Coeficiente de correlación	0,454	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	50	50

Nota. Variable 2 = satisfacción de usuarios.

Grado de relación entre las variables.

En los datos recolectados y procesados para las pruebas, se nota una correlación significativa de Rho de Spearman ($r_s = 0,454^*$) entre la seguridad y la satisfacción del usuario (SU), indicando una relación positiva de magnitud media entre ambas variables.

Decisión estadística.

Basándonos en los datos recopilados, al observar que el valor de significancia del coeficiente Rho de Spearman es menor que el nivel de significancia establecido ($p=0,001 < \alpha=0,05$), se confirma la existencia de una relación entre las variables. Esto respalda la hipótesis alternativa, indicando que hay una relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del SRCE del Hospital.

Hipótesis específica 4

H1: Se evidencia un grado relación de capacidad de respuesta y SU del SRCE en consulta externa del HNMD Lima, 2023.

Ho: No se evidencia un grado relación de capacidad de respuesta y SU del SRCE en consulta externa del HNMD Lima, 2023.

Tabla 5

Asociación entre la capacidad de respuesta y variable 2

			Capacidad de respuesta	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	0,461
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	50	50
Satisfacción de usuarios	Satisfacción de usuarios	Coeficiente de correlación	0,461	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	50	50

Nota. Variable 2 = satisfacción de usuarios

Grado de relación entre las variables.

En las pruebas de correlación relacionadas con la tercera dimensión y la segunda variable, según la tabla obtenida, se evidencia una correlación significativa de Rho de Spearman ($r_s = 0,461^*$) entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario (SU), indicando una relación positiva de magnitud media entre ambas variables.

Decisión estadística.

Dentro de los datos recabados en los instrumentos, se tiene en cuenta lo siguiente, dado que el valor de significancia observado del coeficiente de Rho de Spearman ($p=0,001$) es inferior al nivel de significancia teórico establecido ($\alpha=0,05$), podemos concluir que existe una relación entre ambas variables. Por lo tanto, se respalda la hipótesis alternativa, considerando la siguiente aclaración planteada, existe relación entre la capacidad de respuesta y SU del SRCE en consulta externa del HNDM Lima, 2023.

Hipótesis específica 5

H1: Se evidencia un grado relación de empatía y SU del SRCE en consulta externa del HNDM Lima, 2023.

Ho: No se evidencia un grado relación de empatía y SU del SRCE en consulta externa del HNDM Lima, 2023.

Tabla 6

Asociación entre la empatía y variable 2

			Empatía	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	0,416
		Sig. (bilateral)	.	0,003
	N	50	50	
	Satisfacción de usuarios	Coeficiente de correlación	0,416	1,000
Sig. (bilateral)		0,003	.	
N		50	50	

Nota. Variable 2 = satisfacción de usuarios.

Grado de relación entre las variables.

En lo que respecta a los datos recabados y procesados para las pruebas de correlación referentes a la tercera dimensión con la segunda variable tal como se muestra en la tabla obtenida durante dichas pruebas, se puede observar que los resultados obtenidos dentro de la prueba de Rho de Spearman, hay existencia de una relación con un valor de $r_s = 0,416^*$ entre la empatía y SU demostrando que existe una relación positiva, apuntando a correlación media.

Decisión estadística.

Dentro de los datos recabados en los instrumentos para los campos mencionados previamente, se tiene en cuenta lo siguiente, dado que el valor de significancia obtenida al momento de observar dicho coeficiente presenta un valor de $p = 0,003$, se da a entender que es inferior al nivel de significancia teórico $\alpha = 0,05$, podemos concluir que existe una relación entre ambas variables. En consecuencia, se valida la hipótesis alternativa afirmando la siguiente declaración planeada en la investigación que, existe relación entre la empatía y SU del SRCE en consulta externa del HNMD Lima, 2023.

V. DISCUSIÓN

En el hospital nacional de Lima la satisfacción de los pacientes está relacionada con la tangibilidad como se muestra en la tabla. Los resultados del coeficiente de correlación Rho de Spearman muestran una relación significativa entre la dimensión 1 y la variable 2 con un valor de p de 0,334 ($p < 0,05$), rechazándose la hipótesis alternativa. Además, el valor de correlación de -0,140 apunta hacia una relación negativa muy baja.

Teniendo en cuenta que estos resultados fueron realizados en base a la dimensión de tangibilidad, se relaciona con la investigación de Vera (2018) quien en base a su estudio fue que consideró entre sus dimensiones el tema de tangibilidad entre las cuales obtuvo valores negativos en base al tema de correlación en su investigación por lo que, si bien el tema de la dimensión empleada para los resultados es similar a la presente, los valores obtenidos en este caso no fueron los esperados, esta divergencia subraya la importancia de considerar las particularidades de cada entorno de atención médica al interpretar los resultados. Mientras que la tangibilidad puede tener un impacto negativo en la satisfacción en un entorno pediátrico, otros factores pueden influir en la percepción de los pacientes en un hospital general. Este hallazgo resalta la necesidad de investigaciones más específicas y contextualizadas que capturen la complejidad de las interacciones en diversos entornos de atención médica.

Comparando estos resultados con la investigación de Jaramillo et al. (2020), llevada a cabo en Ecuador, se encuentra similitud en la inclusión de la dimensión de tangibilidad en el estudio de satisfacción de usuarios en el área de Consulta Externa. Jaramillo et al. (2020) midieron la tangibilidad como parte del modelo SERVQUAL y concluyeron que, tanto en expectativas como percepciones, se obtuvo hasta un 80% de cumplimiento, identificando factores que influyen significativamente en la satisfacción y percepción de los usuarios. Si bien la correlación específica difiere, la inclusión de la dimensión de tangibilidad en ambas investigaciones respalda la importancia de considerar los aspectos físicos y materiales en la calidad de servicio.

En el contexto colombiano, Ruiz (2020) también investigó la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un hospital público. Aunque su enfoque se centró en la atención del parto, su estudio reveló la importancia de evaluar indicadores de gestión para medir, evaluar y mejorar la calidad del servicio. La persistencia de deficiencias, como anamnesis e exámenes físicos incompletos, destaca la relevancia de aspectos tangibles en la percepción de los usuarios.

Los hallazgos de Paredes y Santos (2022) en hospitales públicos en Guayaquil, Ecuador, también respaldan la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Aunque no se centraron específicamente en la dimensión de tangibilidad, su conclusión sobre la insatisfacción significativa en los hospitales de seguridad social subraya la importancia de abordar diversos aspectos de la calidad de servicio, incluida la tangibilidad, para mejorar la satisfacción del usuario.

En el hospital nacional de Lima la satisfacción de los pacientes está relacionada con la fiabilidad como se muestra en la tabla. Los resultados del coeficiente de correlación Rho de Spearman muestran una relación significativa entre la dimensión 2 y la variable 2 con un valor de p de 0,217 ($p < 0,05$), rechazándose la hipótesis alternativa. Además, el valor de correlación de 0,178 apunta hacia una relación positiva muy baja.

Al contrastar estos hallazgos con el estudio de Paredes y Santos (2022), quienes examinaron la relación entre la calidad del servicio en hospitales públicos y la satisfacción de los asegurados en Guayaquil, se observan similitudes en la importancia de la fiabilidad. Sin embargo, las magnitudes de las correlaciones varían, lo que puede atribuirse a las diferencias contextuales entre los hospitales públicos en Guayaquil y el hospital nacional de Lima.

Esta variación destaca la necesidad de considerar las especificidades de cada contexto hospitalario al interpretar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción. Puede haber factores únicos en el entorno de Lima que afecten la percepción de los pacientes sobre la fiabilidad del servicio. Por lo tanto,

estas diferencias resaltan la complejidad y la singularidad de las dinámicas de atención médica en diferentes regiones.

En concordancia con estos resultados, se puede hacer referencia a la investigación de Vera (2018), donde se analizaron variantes de estudio para optimizar indicadores propuestos en la atención a pacientes pediátricos. Aunque Vera (2018) no se centró específicamente en la dimensión de fiabilidad, su enfoque en evaluar la calidad del servicio en diversas dimensiones, incluida la fiabilidad, proporciona un contexto general para comprender la importancia de este componente en la satisfacción del usuario.

Además, en una investigación realizada por Gonzales (2023), se exploró cómo la calidad de la atención influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital en Perú. Aunque el enfoque de su estudio estuvo en el rendimiento percibido y las expectativas, los resultados respaldan la noción de que la confiabilidad en la atención médica tiene un impacto directo en la satisfacción del usuario. La correlación significativa entre la percepción del rendimiento, las expectativas y la satisfacción del usuario resalta la importancia de la confiabilidad como un componente esencial de la calidad del servicio.

Los resultados obtenidos en el hospital nacional de Lima sugieren una relación positiva muy baja entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes. Esta relación podría indicar que, aunque la fiabilidad es un aspecto importante, su influencia en la satisfacción global del usuario podría ser marginal. Sin embargo, es crucial reconocer que mejoras en la fiabilidad pueden tener un impacto positivo en la experiencia general del usuario, como se ha sugerido en investigaciones anteriores.

En el hospital nacional de Lima la satisfacción de los pacientes está relacionada con la seguridad como se muestra en la tabla. Los resultados del coeficiente de correlación Rho de Spearman muestran una relación significativa entre la dimensión 3 y la variable 2 con un valor de p de 0,001 ($p < 0,05$), aceptándose la hipótesis alternativa. Además, el valor de correlación de 0,454 apunta hacia una relación positiva moderada.

Al contextualizar estos resultados con la investigación de Jaramillo et al. (2020), llevada a cabo en Ecuador y centrada en la calidad de atención y satisfacción en el área de consulta externa de un hospital, se observan similitudes en la importancia de la dimensión de seguridad. Sin embargo, las magnitudes de las correlaciones difieren, lo que sugiere variaciones en la percepción de la seguridad entre los contextos hospitalarios de Lima y Ecuador.

Esta variabilidad destaca la necesidad de considerar las especificidades de cada entorno de atención médica al interpretar la relación entre la seguridad y la satisfacción. Pueden existir factores únicos en el hospital nacional de Lima que influyan en cómo los pacientes perciben la seguridad de los servicios. Por lo tanto, estas diferencias subrayan la complejidad y la singularidad de las dinámicas de atención médica en diversas ubicaciones geográficas.

En concordancia con estos resultados, se puede hacer referencia a la investigación de Vera (2018), donde se analizaron variantes de estudio para optimizar indicadores propuestos en la atención a pacientes pediátricos. Aunque Vera (2018) no se centró específicamente en la dimensión de fiabilidad, su enfoque en evaluar la calidad del servicio en diversas dimensiones, incluida la fiabilidad, proporciona un contexto general para comprender la importancia de este componente en la satisfacción del usuario.

Además, en una investigación realizada por Gonzales (2023), se exploró cómo la calidad de la atención influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital en Perú. Aunque el enfoque de su estudio estuvo en el rendimiento percibido y las expectativas, los resultados respaldan la noción de que la confiabilidad en la atención médica tiene un impacto directo en la satisfacción del usuario. La correlación significativa entre la percepción del rendimiento, las expectativas y la satisfacción del usuario resalta la importancia de la confiabilidad como un componente esencial de la calidad del servicio.

Los resultados obtenidos en el hospital nacional de Lima sugieren una relación positiva muy baja entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes. Esta relación podría indicar que, aunque la fiabilidad es un aspecto importante, su influencia en la satisfacción global del usuario podría ser marginal. Sin embargo, es crucial reconocer que mejoras en la fiabilidad pueden tener un impacto positivo en la experiencia general del usuario, como se ha sugerido en investigaciones anteriores.

En el hospital nacional de Lima la satisfacción de los pacientes está relacionada con la capacidad de respuesta como se muestra en la tabla. Los resultados del coeficiente de correlación Rho de Spearman muestran una relación significativa entre la dimensión 4 y la variable 2 con un valor de p de 0,001 ($p < 0,05$), aceptándose la hipótesis alternativa. Además, el valor de correlación de 0,461 apunta hacia una relación positiva moderada.

Al comparar estos resultados con la investigación de Mechan (2020), que se llevó a cabo en un centro de salud en Mórrope durante el año 2020, se observa una similitud en la importancia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los pacientes. Sin embargo, las magnitudes de las correlaciones difieren, lo que sugiere variaciones en cómo los pacientes perciben la capacidad de respuesta en los dos contextos de atención médica.

Esta variabilidad resalta la necesidad de considerar las especificidades de cada entorno de atención médica al interpretar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción. Pueden existir factores únicos en el hospital nacional de Lima que influyan en la percepción de los pacientes sobre la capacidad de respuesta de los servicios médicos. Por lo tanto, estas diferencias subrayan la complejidad y la singularidad de las dinámicas de atención médica en diversas ubicaciones geográficas. Este hallazgo sugiere que mejorar la capacidad de respuesta en el hospital de Lima podría tener un impacto positivo en la satisfacción de los pacientes, alineándose con la importancia de esta dimensión identificada en investigaciones previas.

En este contexto, también es pertinente considerar el estudio de Ruiz (2020) llevado a cabo en Colombia, donde se investigó la adhesión a la norma

técnica para la atención del parto en la ESE Centro 1. Aunque el enfoque se centra en la atención obstétrica, la capacidad de respuesta en términos de evaluación, control y mejora de indicadores de gestión es un elemento relevante. Los resultados obtenidos por Ruiz (2020) sugieren que mejorar la capacidad de respuesta en los procesos puede tener un impacto directo en la satisfacción y calidad general del servicio.

La relación positiva moderada identificada en el hospital nacional de Lima entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente subraya la importancia de abordar eficientemente las necesidades y expectativas de los usuarios. La referencia a investigaciones anteriores contribuye a enriquecer la comprensión de estos resultados al proporcionar un marco contextual. La capacidad de respuesta, entendida como la prontitud y eficacia en la atención, emerge como un factor esencial para optimizar la satisfacción del usuario en el entorno hospitalario.

En el hospital nacional de Lima la satisfacción de los pacientes está relacionada con la empatía como se muestra en la tabla. Los resultados del coeficiente de correlación Rho de Spearman muestran una relación significativa entre la dimensión 5 y la variable 2 con un valor de p de 0,003 ($p < 0,05$), aceptándose la hipótesis alternativa. Además, el valor de correlación de 0,416 apunta hacia una relación positiva moderada.

Al contextualizar estos resultados con la investigación de Gonzales (2023), realizada en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, se observa una coincidencia en la importancia de la empatía en la satisfacción de los usuarios. Aunque las magnitudes de las correlaciones pueden variar, la consistencia en la dirección de la relación sugiere que la empatía juega un papel significativo en la percepción de los pacientes en diferentes contextos hospitalarios.

Esta consistencia refuerza la idea de que la empatía es una dimensión crítica en la atención médica y destaca su relevancia en diversos hospitales. El hecho de que ambos estudios encuentren una correlación positiva

moderada sugiere que mejorar la empatía en la interacción con los pacientes podría tener beneficios sustanciales en la satisfacción general.

Sin embargo, es importante considerar las particularidades de cada entorno hospitalario al interpretar estos resultados. Cada hospital puede tener desafíos y dinámicas únicas que afectan la forma en que la empatía se percibe. Por lo tanto, futuras iniciativas para mejorar la empatía en el hospital nacional de Lima podrían beneficiarse al abordar específicamente las necesidades y expectativas de los pacientes en ese entorno.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Según las hipótesis general se observa que el presente coeficiente mostrado para dichas variables indica una asociación de $Rho = 0,391$. Esta asociación señala de manera clara una relación positiva, destacando particularmente un nivel de correlación moderado entre las variables CS y SU. Los resultados indican que existe un nivel muy bueno de 50% la CS, de otra parte, se observa a la SU en un nivel regular de 20%, por tanto, se deduce que a menor calidad de servicio menor satisfacción del usuario, indicaron los usuarios del HNDM, Lima, 2023.

Segunda: Según la hipótesis específica 1 se encontró que la satisfacción del usuario no tenía una fuerte asociación con la tangibilidad. Se observa que, hay una relación presente entre estos dos aspectos con un valor de $Rho = 0,140$. Este resultado indica una correlación negativa entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario (SU), señalando una correlación mínima. Los resultados indican que existe un nivel muy bueno de 2% la tangibilidad, de otra parte, se observa a la SU en un nivel regular de 20%, por tanto, se deduce que a mayor tangibilidad menor satisfacción del usuario.

Tercera: Según la hipótesis específica 2 se observa que los resultados del coeficiente de Rho de Spearman indican una relación existente. En este caso, se destaca un valor de $Rho = 0,178^*$, lo que sugiere una relación positiva entre la fiabilidad y la Satisfacción del Usuario (SU), apuntando hacia una correlación mínima. En el análisis descriptivo indican que existe un nivel muy bueno de 4% la fiabilidad, de otra parte, se observa a la SU en un nivel regular de 20%, por tanto, se deduce que a mayor fiabilidad menor satisfacción del usuario.

Cuarta: Según la hipótesis específica 3 se observa que los resultados obtenidos dentro de la correlación de Rho de Spearman para este caso, se tiene en cuenta que hay existencia de una relación con un valor de $Rho = 0,454$ entre la seguridad y SU demostrando que existe una relación positiva, apuntando a correlación media. En el análisis descriptivo indican que existe un nivel muy bueno de 2% la seguridad, de otra parte, se observa a la SU en

un nivel regular de 20%, por tanto, se deduce que a mayor seguridad menor satisfacción del usuario.

Quinta: Según la hipótesis específica 4 se puede observar que los resultados obtenidos dentro de la prueba de Rho de Spearman, hay existencia de una relación con un valor de $Rho = 0,461^*$ entre la capacidad de respuesta y SU demostrando que existe una relación positiva, apuntando a correlación media. En el análisis descriptivo indican que existe un nivel muy bueno de 6% la capacidad de respuesta, de otra parte, se observa a la SU en un nivel regular de 20%, por tanto, se deduce que a mayor capacidad de respuesta menor satisfacción del usuario.

Sexta: Según la hipótesis específica 5 se puede observar que los resultados obtenidos dentro de la prueba de Rho de Spearman, hay existencia de una relación con un valor de $Rho = 0,416^*$ entre la empatía y SU demostrando que existe una relación positiva, apuntando a correlación media. En el análisis descriptivo indican que existe un nivel muy bueno de 4% la empatía, de otra parte, se observa a la SU en un nivel regular de 20%, por tanto, se deduce que a mayor empatía menor satisfacción del usuario.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere llevar a cabo un análisis exhaustivo y minucioso para identificar y comprender a fondo las barreras y desafíos que afectan la calidad de atención y la satisfacción de usuarios en el área de Referencia y contra referencia del HNDM. Esto implica examinar los procesos, protocolos y la interacción entre el personal médico y los pacientes para determinar áreas de mejora.

Segunda: Se propone un enfoque detallado y completo para evaluar y comprender los problemas asociados con la calidad del servicio y la experiencia general de los usuarios dentro del entorno hospitalario. Esto puede incluir factores como el tiempo de espera, la comunicación, la disponibilidad de recursos y la satisfacción del paciente.

Tercera: Se sugiere realizar una evaluación que abarque todos los aspectos relevantes que influyen en la calidad de atención y en cómo los usuarios perciben su experiencia en el hospital. Esto podría implicar evaluar la infraestructura, los procedimientos administrativos, el nivel de especialización del personal, entre otros.

Cuarta: Se implica realizar una investigación exhaustiva para identificar y analizar en profundidad las áreas específicas donde la prestación de servicios en el hospital puede estar experimentando deficiencias. Además, se enfoca en comprender la satisfacción de los usuarios en relación con estos servicios.

Quinta: Se propone un enfoque investigativo profundo para identificar los desafíos que tienen un impacto directo en la calidad de atención y en la experiencia del usuario en el entorno hospitalario. Esto podría incluir aspectos como la carga de trabajo del personal, la disponibilidad de recursos médicos y la gestión de casos.

Sexta: Se insta a llevar a cabo un análisis detallado y meticuloso de los obstáculos específicos que afectan tanto la calidad del servicio como la satisfacción del usuario dentro del hospital. Esto podría abarcar desde problemas de gestión hasta cuestiones relacionadas con la infraestructura y los recursos disponibles.

REFERENCIAS

- Aiteco Consultores. (2012). El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. Aiteco Consultores. <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Altamirano Truyenque, I. A. (2021). Satisfacción de usuarios del sistema de referencia en el servicio de cirugía, Hospital de Villa el Salvador, Lima 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72748/Altamirano_TIA-SD.pdf?sequence=1
- Bibek, K. (2022). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction. [Tesis de maestría]. University of Stavanger. <https://uis.brage.unit.no/uis-xmlui/bitstream/handle/11250/3007835/no.uis:inspera:115868325:47358512.pdf?sequence=1>
- Bibek, K. (2022). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction. [Tesis de maestría]. University of Stavanger. <https://uis.brage.unit.no/uis-xmlui/bitstream/handle/11250/3007835/no.uis:inspera:115868325:47358512.pdf?sequence=1>
- Bobadilla Meza, D. A. (2020). Propuesta de mejora referida a la calidad de servicio en el área de radiología médica en un hospital de Lima 2020 [Tesis de grado]. Universidad Privada Norbert Wiener. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/4406>
- Borda Giraldo, Y. (2018). Calidad De Servicio Y Satisfacción De Los Usuarios En La Municipalidad Distrital De Tamburco Año 2018 [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39029>
- Calle Acuache, H. M. (2018). Gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y satisfacción del usuario en la UGEL 04 – Lima [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/18475>
- Calvay Nauca, o. A. (2021). Gestión de la calidad y satisfacción del cliente en la empresa Caltan Srl, 2019 [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de Cajamarca. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/4656>

- Carrasco Sandoval, K. D. (2019). Calidad funcional del servicio y ventaja competitiva en la librería bazar Rafaelito. Puente Piedra, 2019 [Tesis de grado]. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54728>
- Chávez Arámbulo, P. A. (2019). Evaluación del sistema de referencia y satisfacción de los pacientes con cáncer de tiroides atendidos en el Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2018. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11477/Chavez_ap.pdf?sequence=5
- Cordova Zorrilla, N. L. (2023). Desempeño laboral y satisfacción del cliente de la empresa Ancor Sac, Huancayo, 2022 [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/122241>
- Cuadros Velásquez, M. M. (2019). Satisfacción del usuario externo en relación al proceso de categorización de establecimientos de salud privados ubicados en los distritos de Santa Anita y la Molina en los años 2016 y 2017. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10631/Cuadros_vm.pdf?sequence=1
- De la Cruz Paucar, J. A. (2018). Políticas De Desarrollo Económico Local Y Satisfacción De Los Usuarios En La Municipalidad Distrital De Tate – Ica, 2018 [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31244>
- Duah, A. (2016). Effects of service quality delivery on customer satisfaction in the banking sector: a study in the Cape Coast Metropolis. [Tesis de maestría]. University Of Cape Coast. <https://ir.ucc.edu.gh/xmlui/handle/123456789/3203>
- Duah, A. (2016). Effects of service quality delivery on customer satisfaction in the banking sector: a study in the Cape Coast Metropolis. [Tesis de maestría]. University Of Cape Coast. <https://ir.ucc.edu.gh/xmlui/handle/123456789/3203>

- Edeh, F.O., Zayed, N.M., Darwish, S.Z., Nitsenko, V., Hanechko, I., & Islam, K.M. (2023). Impression Management and Employee Contextual Performance in Service Organizations (Enterprises). *Emerging Science Journal*. <https://www.ijournalse.org/index.php/ESJ/article/view/1355/pdf>
- Espinoza Pinedo, X. Y. J. (2020). Marketing sensorial y el valor percibido por el cliente de la marca Todo Moda, Independencia 2020 [Tesis de grado]. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/115976>
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- Flores Miranda, A. V. (2018). Calidad del servicio en una universidad privada de Lima Metropolitana, 2018 [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/35013>
- Flores Miranda, A. V. (2018). Calidad del servicio en una universidad privada de Lima Metropolitana, 2018. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/35013>
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7–18. <https://doi.org/10.2307/1251898>
- Gonzales Castañeda, C. D. (2023). Relación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113299>
- Haikum, R., Anmer, I.B., and Ahsanullah, A, 2019. Impact of service quality on customer satisfaction. A comparative study on banking sectors of Pakistan through Weighted SerVPERF Model. *International Transaction Journal of Engineering, Management and Applied Services and Technologies*, pp 1-15. https://www.researchgate.net/publication/366093944_IMPACTS_OF_SERVICE_QUALITY_ON_CUSTOMER_SATISFACTION_A_COMPARATI

VE_STUDY_ON_BANKING_SECTOR_OF_PAKISTAN_THROUGH_WEIGHTED_SERVPERF_MODEL/citation/download

Hernández González, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista cubana de medicina general integral*, 37(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21252021000300002&script=sci_arttext

Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. Universidad Señor de Sipan. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>

Jara Barco, D. A., & Vasquez Riega, C. R. (2022). Calidad funcional y empatía del servicio de un establecimiento comercial, Puente Piedra, 2022 [Tesis de grado]. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93099>

Jaramillo, C., Fabara, G., & Falcón, R. (2020). Evaluación calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa (Hospital General Docente Ambato). 593 Digital Publisher CEIT, 5(6), 4-23. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897651>

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>

Maggi Vera, W. A. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Disponible en: https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_e15c1087eccb22c1a29d42f0d07d68f8

Mechan Gonzales, Z. J. M. (2020). Satisfacción y proceso de mejora del sistema de referencia y contrareferencia del usuario de la consulta externa, Mórrope 2020. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53401/Mecan_GZJM-SD.pdf?sequence=1

Moreno Vidal, D. G. (2021). Percepción en la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pacora 2019 [Tesis de grado]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <Http://hdl.handle.net/20.500.12423/4016>

Ncwane, S.E. (2016). User perceptions of service quality and level of user satisfaction at the Mangosuthu University Technology's Natural Sciences Library, Umlazi, Durban 2016. <https://core.ac.uk/download/pdf/196550675.pdf>

Obananya, C.G (2020). Service quality and customers loyalty in Nigerian Commercial Banking Industry. *International Journal of Innovative, Finance and Economics Research* 8(4), 1- 12. <https://www.semanticscholar.org/paper/Service-Quality-Management-And-Customers%E2%80%99-Loyalty/9f1f0c9e17bc10a85325835dea6b94b63bcea5ce>

Osman, Z., Mohamad, L., & Mohamad, R. (2015). An Empirical Study of Direct Relationship of Service Quality, Customer Satisfaction and Bank Image on Customer Loyalty in Malaysian Commercial Banking Industry. *American Journal of Economics*, 5(2), 168-176. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2738044

Palomino Cano, F. I. (2018). "Calidad de servicio y Satisfacción en los clientes de un restaurante, Ate, 2018" [Tesis de grado]. Universidad Cesar Vallejo. <Https://hdl.handle.net/20.500.12692/19612>

Panduro Archenti, R. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta – Chosica [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <Http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3245>

Paredes Floril, P. R., & Santos Ortiz, E. D. (2022). Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social. *Revista*

angolana de ciências, 4(1).
<https://www.ajol.info/index.php/rac/article/view/228235/215487>

Pase, A. (2021). Examining the impact of service quality on customer loyalty (case study of united bank for africa and first bank plc). [Tesis de maestría]. National Collage of Ireland.
<https://norma.ncirl.ie/5534/1/ayobamipase.pdf>

Pase, A. (2021). Examining the impact of service quality on customer loyalty (case study of united bank for africa and first bank plc). [Tesis de maestría]. National Collage of Ireland.
<https://norma.ncirl.ie/5534/1/ayobamipase.pdf>.

Pereira, H. G., Salgueiro, M. de F., & Rita, P. 2016. Online purchase determinants of loyalty: The mediating effect of satisfaction in tourism. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 30: 279–291.

Raina, S., Chahal, H. and Dutta, K. (2019), Customer experience and its marketing outcomes in financial services: a multivariate approach, in Chahal, H., Jyoti, J. and Wirtz, J. (Eds), *Understanding the Role of Business Analytics*, Springer, Singapore, pp. 119-143, doi: 10.1007/978-981-13-1334-9_7

Ramírez Díaz, T. M. (2018). Satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018 [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/26179>

Rasis, M. (2018). The impact of service quality toward customer loyalty through customer satisfaction and trust as a mediating variable (case study r+ & rd dental clinic yogyakarta). [Tesis de grado]. Universitas Islam Indonesia.
<https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/5756>

Razak, N. A., Aminuddin, Z. M., & Ghazali, A. R. (2020). Service quality and customer satisfaction in restaurant industry using partial least square. *The European Proceedings of Social and Behavioural Sciences*.
<https://doi.org/10.15405/epsbs.2020.10.20>

- Robles Pastor, B. F. (2019). Población y muestra. *PUEBLO CONTINENTE*, 30(1), 245–247.
<http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/1269>
- Rubera, G, Kirca, AH: You gotta serve somebody: the effects of firm innovation on customer satisfaction and firm value. vol. 45, issue 5, pp. 741-761. *Journal of the Academy of Marketing Science* (2017). doi: 10.1007/s11747-016-0512-7
- Rucoba Muñoz, C. (2023). La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la dirección regional de transportes y comunicaciones San Martín Tarapoto. [Tesis de grado]. Universidad Nacional Agraria de la Selva. <https://hdl.handle.net/20.500.14292/2459>
- Ruíz Sotelo, D. M., Ñañez Hoyos, J. J., Russi Muñoz, D. S., & Fernández Perdomo, A. M. (2020). Pertinencia de las remisiones en la atención de partos de la ESE Centro 1, punto de atención Piendamó durante 2018 y primer semestre de 2019. Disponible en: <https://repositorio.ucm.edu.co/jspui/bitstream/10839/2841/1/Diana%20Milena%20Ruiz%20Sotelo.pdf>
- Sharma, V. M., & Klein, A. (2020). Consumer perceived value, involvement, trust, susceptibility to interpersonal influence, and intention to participate in online group buying. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 52. <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0969698919302607>
- Srivastava, M. (2015). Influencers of Customer Satisfaction-Customer Loyalty Relationship: A Conceptual Research Model. *Journal of Management*, 54– 65. <https://www.iimdr.ac.in/wp-content/uploads/Vol7-7-ICS.pdf>
- Syahputra, D. and Murwatiningsih (2019), Building customer engagement through customer experience, customer trust and customer satisfaction in Kaligung train customers, *Management Analysis Journal*, Vol. 8 No. 4, pp. 350-359.
- Ventura Quispe, J. B., & Quispe Monje, A. E. (2020). El valor percibido y su relación con la satisfacción de los turistas que visitan las casas hospedaje

de familias locales en la isla de Amantani, Puno, 2018 [Tesis de grado].
Universidad Nacional Del Altiplano.
[Http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/14400](http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/14400)

Vera Icaza, J. A. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el
Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pueblo Viejo, Provincia de los
Ríos-Ecuador, 2021.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82548>

Veyrat, P. (2017). How to improve service quality management through
processes. HEFLO BPM. [https://www.heflo.com/blog/quality-
improvement/service-quality-management/](https://www.heflo.com/blog/quality-improvement/service-quality-management/)

Victoria Poma, L. M., & Victoria Poma, C. A. (2023). Calidad de servicio y
satisfacción del cliente en la empresa Grupo Victoria Alva S.A.C.
Huancayo – 2021 [Tesis de grado]. Universidad Peruana Los Andes.
[Https://hdl.handle.net/20.500.12848/5545](https://hdl.handle.net/20.500.12848/5545)

Vu, Travis. (2021). Service Quality And Its Impact On Customer Satisfaction.
[https://www.researchgate.net/publication/356592279_Service_Quality_A
nd_Its_Impact_On_Customer_Satisfaction](https://www.researchgate.net/publication/356592279_Service_Quality_And_Its_Impact_On_Customer_Satisfaction)

Anexo 2. Matriz de operacionalización de Variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio	La calidad de servicio mediante las expectativas y percepciones del establecimiento de salud en relación al servicio prestado. (Ministerio de Salud, 2012)	La medición será a base de cuestionarios SERVQUAL (expectativas y percepciones).	Tangibilidad	Infraestructura.	Ordinal tipo Likert 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
				Limpieza.	
			Fiabilidad.	Presentación del Personal.	
				Sencillez de trámites.	
			Seguridad.	Continuidad.	
				Respeto.	
			Capacidad de respuesta.	Confianza.	
				Honestidad.	
			Empatía	Servicio	
				Claridad.	
Satisfacción de usuarios.	El nivel de satisfacción del paciente está determinado por sus experiencias con la atención, los resultados de sus tratamientos y su nivel de confianza en el sistema de salud. (Larson, et al, 2019).	Se empleará un instrumento compuesto por 4 dimensiones, que engloban 8 indicadores. Además, se constituye por 16 ítems politómicos y se hallan en escala ordinal, medido con la escala Likert.	Calidad funcional	Disposición.	Ordinal tipo Likert 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo.
				Tiempo de atención.	
			Valor percibido	Amabilidad	
				Atención individualizada	
			Confianza.	Tolerancia	
				Necesidades	
			Expectativas.	Soluciones.	
Valoración					
	Calidad				
	Visión				
	Desempeño.				
	Información				
	Atención				

Anexo 3. instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre Calidad de servicio

Se procede a realizar las respectivas preguntas a los pacientes del hospital en base a los aspectos indicados dentro de las preguntas mediante una puntuación considerando lo siguiente.

Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

DIMENSIONES / Indicadores		Escala de Valoración				
DIMENSIÓN 1: Tangibilidad		1	2	3	4	5
Indicador: Infraestructura						
1	Cómo calificaría la comodidad de las instalaciones del Hospital donde recibió atención ambulatoria.					
2	Cómo calificaría la conveniencia de las áreas de estacionamiento y acceso al hospital.					
Indicador: Limpieza						
3	Cómo calificaría el estado de limpieza y mantenimiento de los baños y áreas comunes del hospital.					
4	Cómo calificaría la higiene en las áreas de atención médica.					
Indicador: Presentación del personal						
5	El personal administrativo del hospital se presentó de manera profesional y amigable.					
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad		1	2	3	4	5
Indicador: Sencillez de trámites						
6	Los procesos de registro y admisión en el hospital fueron ágiles y simples de entender.					
7	Recibió la información necesaria para entender los procedimientos y trámites en el hospital de manera clara y comprensible.					
Indicador: Continuidad						
8	Sintió que su historial médico y expediente se mantuvieron actualizados y disponibles en cada visita.					
9	Los profesionales de la salud se mostraron comprometidos en brindarle una atención continua y coordinada.					
Indicador: Respeto						
10	El personal de salud le escuchó de manera atenta y respetuosa durante su visita.					
DIMENSIÓN 3: Seguridad		1	2	3	4	5
Indicador: Confianza						
11	Siente que puede confiar en la precisión de los diagnósticos realizados en el hospital.					
12	Confía en que el hospital protegerá su privacidad y confidencialidad médica.					
Indicador: Honestidad						
13	Sintió que el personal de salud proporcionó información completa y honesta sobre sus opciones de tratamiento.					
14	Sintió que se le brindó información honesta sobre los costos y posibles gastos relacionados con su atención médica.					
Indicador: Servicio						
15	El personal de salud se mostró dispuesto a responder a sus necesidades y preguntas durante su atención médica.					
DIMENSIÓN 4: Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
Indicador: Claridad						
16	El personal del hospital se esforzó por aclarar sus dudas y preguntas de manera accesible y sencilla.					
17	El personal de salud se esforzó por comunicar de manera clara los pasos a seguir en su tratamiento y seguimiento médico.					
Indicador: Disposición						
18	El personal del hospital mostró una actitud positiva y de ayuda durante su atención médica.					
19	Sintió que el personal de salud se esforzó por brindarle un servicio cordial y atento.					
Indicador: Tiempo de Atención						
20	El tiempo de atención brindado por el personal médico se ajustó a sus necesidades y requerimientos.					
DIMENSIÓN 5: Empatía		1	2	3	4	5
Indicador: Amabilidad						
21	Sintió que el personal del hospital le brindó una atención amigable y cortés en todo momento.					

22	Sintió que se le trató con amabilidad y respeto independientemente de su situación.					
Indicador: Atención individualizada						
23	Sintió que el personal de salud se enfocó en sus necesidades personales y particulares durante su atención.					
24	El personal del hospital se esforzó por conocer su historia médica y sus particularidades para brindar una atención individualizada.					
Indicador: Tolerancia						
25	El personal del hospital se esforzó por ser tolerante y comprensivo hacia sus circunstancias individuales.					

Cuestionario sobre Satisfacción de usuarios

Se procede a realizar las respectivas preguntas a los pacientes del hospital en base a los aspectos indicados dentro de las preguntas mediante una puntuación considerando lo siguiente.

Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

DIMENSIONES / Indicadores		Escala de Valoración				
DIMENSIÓN 1: Calidad funcional		1	2	3	4	5
Indicador: Necesidades						
1	Sintió que el personal de salud entendió y abordó sus necesidades médicas de manera efectiva.					
2	Recibió una atención que se ajustó a sus necesidades personales y de salud.					
Indicador: Soluciones						
3	Cuán efectivas encontró las soluciones propuestas por el personal médico para su atención.					
4	Las soluciones de tratamiento y atención médica recomendadas fueron adecuadas para sus necesidades.					
DIMENSIÓN 2: Valor percibido		1	2	3	4	5
Indicador: Valoración						
5	Cómo valora su experiencia general en el hospital durante su visita.					
6	Sintió que su experiencia en el hospital superó sus expectativas en términos de calidad de atención.					
Indicador: Calidad						
7	Sintió que el personal médico y administrativo se esforzó por brindar una atención de alta calidad durante su visita.					
8	Sintió que la calidad de la atención médica en el hospital contribuyó positivamente a su bienestar.					
DIMENSIÓN 3: Confianza		1	2	3	4	5
Indicador: Visión						
9	Sintió que el hospital tenía una visión sólida y orientada hacia la satisfacción del paciente y la excelencia en la atención médica.					
10	El personal de salud se esforzó por comunicar y promover la visión del hospital en su atención al paciente.					
Indicador: Desempeño						
11	Sintió que el hospital cumplió eficazmente con sus expectativas en cuanto al desempeño de la atención médica.					
12	Sintió que el hospital se esforzó por mantener altos estándares de desempeño en su atención médica.					
DIMENSIÓN 4: Expectativas		1	2	3	4	5
Indicador: Información						
13	Sintió que se le ofreció información detallada y comprensible sobre los procedimientos médicos y opciones de tratamiento.					
14	Sintió que el personal de salud se esforzó por aclarar sus dudas y preguntas de manera accesible y sencilla.					
Indicador: Atención						
15	La atención que recibió se ajustó a sus necesidades personales y de salud.					
16	El personal de salud se esforzó por garantizar que su experiencia en el hospital fuera altamente satisfactoria y cómoda.					

Anexo 4. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La investigación está orientada al estudio del uso de la **Calidad de servicio y satisfacción de usuarios del sistema de referencias de consulta externa de un hospital nacional de Lima, 2023**, Desearía contar con tu ayuda para lograr esta investigación, las respuestas que brinde será totalmente confidencial, el cuestionario es anónimo. Por lo que le solicito, si acepta, se digne en firmar este documento donde se indica y luego responda con total sinceridad el cuestionario que se le entregará. Si en la resolución de alguna pregunta del cuestionario tuvieses alguna duda, en la parte superior derecha del cuestionario se va encontrar un ejemplo de cómo llenarlo.

Atentamente;

Bautista Vítor, Jorge Luis

Yo, CARLA ELIZABETH CHAVEZ ORUE, acepto libremente participar en la investigación antes mencionada.



Firma DNI: 46630057

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La investigación está orientada al estudio del uso de la **Calidad de servicio y satisfacción de usuarios del sistema de referencias de consulta externa de un hospital nacional de Lima, 2023**, Desearía contar con tu ayuda para lograr esta investigación, las respuestas que brinde será totalmente confidencial, el cuestionario es anónimo. Por lo que le solicito, si acepta, se digne en firmar este documento donde se indica y luego responda con total sinceridad el cuestionario que se le entregará. Si en la resolución de alguna pregunta del cuestionario tuvieses alguna duda, en la parte superior derecha del cuestionario se va encontrar un ejemplo de cómo llenarlo.

Atentamente;

Bautista Vitor, Jorge Luis

Yo, Hugo Roger Santos Mendoza, acepto libremente participar en la investigación antes mencionada.



Firma DNI: 42834564

La recolección de datos fue a través de la herramienta Google Forms en el siguiente link:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeTfo_rTHSs__gXmJidvk1eJWwPLbi_80Z0zG3ZAPdixQfAVA/viewform

Calidad de servicio y satisfacción de usuarios del sistema de referencias de consulta externa de un hospital nacional de Lima, 2023

Dicho instrumento está dirigido a los Pacientes del Hospital Nacional Dos de Mayo, que pretende establecer la relación entre ambas variables **Calidad de servicio y satisfacción de usuarios**.

Para ello se le pide su colaboración en el llenado del cuestionario, garantizando el uso correcto de la información proporcionada.

Este cuestionario está dirigido a los Pacientes del Hospital Nacional Dos de Mayo. La información que se obtenga será tratada en la total confidencialidad, solo será usada para fines investigativos. Así mismo, la encuesta es anónima. ¿Acepta usted participar voluntariamente en el llenado del presente cuestionario? *

Sí

No

SEXO *

Anexo 5. Base de Datos de las pruebas piloto

Nº	CALIDAD DE SERVICIO																								
	Tangibilidad					Fiabilidad					Seguridad					Capacidad de la respuesta					Empatía				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	3	2	3	2	3	2	4	5	1	3	5	3	2	5	1	5	3	2	5	1	5	3	2	5	1
2	2	2	2	1	2	2	3	2	5	2	2	3	1	3	5	2	3	1	3	5	2	3	1	3	5
3	1	2	3	2	2	2	5	3	3	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3
4	2	3	1	2	1	5	2	1	2	5	3	5	3	2	3	3	5	3	2	3	3	5	3	2	3
5	3	3	1	2	2	3	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	3	2	3	5	4	3	2	3	5
6	2	1	3	2	3	2	3	2	5	2	2	4	5	1	3	2	4	5	1	3	2	4	5	1	3
7	2	3	2	2	3	2	5	3	3	3	2	3	2	5	2	2	3	2	5	2	2	3	2	5	2
8	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	3	5	5	2	5	3	5	5	2	5	3	5	5	2	5
9	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	5	3	3	3	2	5	3	3	3	2	5	3	3	3
10	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	3	2	1
11	1	2	1	2	1	3	2	1	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3
12	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1
13	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	2	2	2	2	1	2	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
15	1	1	2	3	2	3	5	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3

Anexo 6. Base de Datos de la muestra

Nº	CALIDAD DE SERVICIO																								
	Tangibilidad					Fiabilidad					Seguridad					Capacidad de la respuesta					Empatía				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	3	2	3	2	3	2	4	5	1	3	5	3	2	5	1	5	3	2	5	1	5	3	2	5	1
2	2	2	2	1	2	2	3	2	5	2	2	3	1	3	5	2	3	1	3	5	2	3	1	3	5
3	1	2	3	2	2	2	5	3	3	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3
4	2	3	1	2	1	5	2	1	2	5	3	5	3	2	3	3	5	3	2	3	3	5	3	2	3
5	3	3	1	2	2	3	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	3	2	3	5	4	3	2	3	5
6	2	1	3	2	3	2	3	2	5	2	2	4	5	1	3	2	4	5	1	3	2	4	5	1	3
7	2	3	2	2	3	2	5	3	3	3	2	3	2	5	2	2	3	2	5	2	2	3	2	5	2
8	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	3	5	5	2	5	3	5	5	2	5	3	5	5	2	5
9	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	5	3	3	3	2	5	3	3	3	2	5	3	3	3
10	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	3	2	1
11	1	2	1	2	1	3	2	1	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3
12	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1
13	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	2	2	2	2	1	2	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
15	1	1	2	3	2	3	5	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
16	2	5	3	3	3	4	3	2	3	5	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	1	2	1	2	1
17	3	3	3	2	3	2	3	1	3	5	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2
18	1	1	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
19	2	3	1	3	2	3	5	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
20	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	5	4	5	5	5
21	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	1	2	1	2	1	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3

22	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	1	3	2	2	3	1	3	2	2	3	1	3
23	2	2	2	5	2	2	2	3	3	3	2	1	1	2	3	2	1	1	2	3	2	1	1	2	3
24	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	2	2	2	2	1	2	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
26	1	1	2	1	2	3	5	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
27	1	2	3	2	2	2	5	3	3	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3
28	2	3	1	2	1	5	2	1	2	5	3	5	3	2	3	3	5	3	2	3	3	5	3	2	3
29	3	3	1	2	2	3	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	3	2	3	5	4	3	2	3	5
30	2	1	3	2	3	2	3	2	5	2	2	4	5	1	3	2	4	5	1	3	2	4	5	1	3
31	2	3	2	2	3	2	5	3	3	3	2	3	2	5	2	2	3	2	5	2	2	3	2	5	2
32	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	3	2	1
33	1	2	1	2	1	3	2	1	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3
34	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1
35	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	2	2	2	2	1	2	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
37	1	1	2	3	2	3	5	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
38	2	5	3	3	3	4	3	2	3	5	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	1	2	1	2	1
39	3	3	3	2	3	2	3	1	3	5	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2
40	1	1	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
41	2	3	1	3	2	3	5	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
42	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	5	4	5	5	5
43	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	1	2	1	2	1	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3
44	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	1	3	2	2	3	1	3	2	2	3	1	3
45	2	2	2	5	2	2	2	3	3	3	2	1	1	2	3	2	1	1	2	3	2	1	1	2	3
46	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	2	2	2	2	1	2	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
48	1	1	2	1	2	3	5	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
49	5	5	4	5	5	3	2	1	2	1	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3
50	1	2	1	2	2	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1

Nº	SATISFACCIÓN DE USUARIOS															
	Calidad funcional				Valor percibido				Confianza				Expectativas			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	3	2	3	2	2	4	5	1	5	3	2	5	5	3	2	5
2	2	2	2	1	2	3	2	5	2	3	1	3	2	3	1	3
3	1	2	3	2	2	5	3	3	2	4	3	2	2	4	3	2
4	2	3	1	2	5	2	1	2	3	5	3	2	3	5	3	2
5	3	3	1	2	3	3	5	4	4	3	2	3	4	3	2	3
6	2	1	3	2	2	3	2	5	2	4	5	1	2	4	5	1
7	2	3	2	2	2	5	3	3	2	3	2	5	2	3	2	5
8	2	1	2	3	2	1	2	3	3	5	5	2	3	5	5	2
9	2	2	3	3	2	2	3	3	2	5	3	3	2	5	3	3
10	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
11	2	5	3	3	4	3	2	3	3	2	1	2	3	2	1	2
12	3	3	3	2	2	3	1	3	2	1	2	3	2	1	2	3
13	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1
14	2	3	1	3	3	5	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
15	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2
16	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	1	2
17	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	1
18	2	2	2	5	2	2	3	3	2	1	1	2	2	1	1	2
19	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
20	2	2	2	2	2	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
21	1	4	2	3	3	5	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3
22	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1

23	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1
24	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2
25	3	2	3	2	2	4	5	1	5	3	2	5	5	3	2	5
26	2	2	2	1	2	3	2	5	2	3	1	3	2	3	1	3
27	1	2	3	2	2	5	3	3	2	4	3	2	2	4	3	2
28	2	3	1	2	5	2	1	2	3	5	3	2	3	5	3	2
29	3	3	1	2	3	3	5	4	4	3	2	3	4	3	2	3
30	2	1	3	2	2	3	2	5	2	4	5	1	2	4	5	1
31	2	3	2	2	2	5	3	3	2	3	2	5	2	3	2	5
32	3	2	1	2	3	2	1	2	2	4	3	2	2	4	3	2
33	2	2	3	1	2	2	3	1	2	1	2	3	2	1	2	3
34	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
35	2	2	2	2	2	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
36	1	4	2	3	3	5	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3
37	2	5	3	3	4	3	2	3	3	2	1	2	3	2	1	2
38	3	3	3	2	2	3	1	3	2	1	2	3	2	1	2	3
39	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1
40	2	3	1	3	3	5	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
41	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2
42	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	1	2
43	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	1
44	2	2	2	5	2	2	3	3	2	1	1	2	2	1	1	2
45	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
46	2	2	2	2	2	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
47	1	4	2	3	3	5	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3
48	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1
49	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1
50	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2

Sumas V1										Sumas V2			
V1D1	V1D2	V1D3	V1D4	V1D5	V2D1	V2D2	V2D3	V2D4					
13	Bueno	15	Bueno	16	Bueno	16	Bueno	16	Bueno	10	12	15	15
9	Regular	14	Bueno	14	Bueno	14	Bueno	14	Bueno	7	12	9	9
10	Regular	16	Bueno	14	Bueno	14	Bueno	14	Bueno	8	13	11	11
9	Regular	15	Bueno	16	Bueno	16	Bueno	16	Bueno	8	10	13	13
11	Regular	20	Muy bueno	17	Bueno	17	Muy bueno	17	Bueno	9	15	12	12
11	Regular	14	Bueno	15	Bueno	15	Bueno	15	Bueno	8	12	12	12
12	Regular	16	Bueno	14	Bueno	14	Bueno	14	Bueno	9	13	12	12
10	Regular	10	Regular	20	Muy bueno	20	Muy bueno	20	Bueno	8	8	15	15
13	Bueno	13	Bueno	16	Bueno	16	Bueno	16	Bueno	10	10	13	13
13	Bueno	13	Bueno	11	Regular	11	Regular	11	Regular	11	11	11	11
7	Regular	11	Regular	14	Bueno	14	Bueno	14	Bueno	13	12	8	8
7	Regular	6	Regular	6	Regular	7	Regular	7	Regular	11	9	8	8
15	Bueno	15	Bueno	15	Bueno	15	Bueno	15	Bueno	5	6	6	6
9	Regular	16	Bueno	14	Bueno	14	Bueno	14	Bueno	9	13	11	11
9	Regular	16	Bueno	13	Bueno	13	Bueno	13	Regular	6	6	6	6
16	Bueno	17	Bueno	11	Regular	11	Regular	7	Regular	9	10	8	8
14	Bueno	14	Bueno	8	Regular	10	Regular	10	Regular	10	11	8	8
10	Regular	14	Bueno	14	Bueno	13	Bueno	13	Regular	11	10	6	6
11	Regular	16	Bueno	14	Bueno	14	Bueno	14	Bueno	12	12	12	12
12	Regular	11	Regular	13	Bueno	13	Bueno	24	Muy bueno	8	13	11	11
12	Regular	13	Bueno	7	Regular	11	Regular	11	Regular	10	13	10	10
13	Bueno	14	Bueno	11	Regular	11	Regular	11	Regular	5	6	5	5
13	Bueno	13	Bueno	9	Regular	9	Regular	9	Regular	4	6	6	6

15	Bueno	15	Bueno	15	Bueno	15	Bueno	15	Bueno	8	5	5	5
9	Regular	16	Bueno	14	Bueno	14	Bueno	14	Bueno	10	12	15	15
7	Regular	16	Bueno	13	Bueno	13	Bueno	13	Regular	7	12	9	9
10	Regular	16	Bueno	14	Bueno	14	Bueno	14	Bueno	8	13	11	11
9	Regular	15	Bueno	16	Bueno	16	Bueno	16	Bueno	8	10	13	13
11	Regular	20	Muy bueno	17	Bueno	17	Muy bueno	17	Bueno	9	15	12	12
11	Regular	14	Bueno	15	Bueno	15	Bueno	15	Bueno	8	12	12	12
12	Regular	16	Bueno	14	Bueno	14	Bueno	14	Bueno	9	13	12	12
13	Bueno	13	Bueno	11	Regular	11	Regular	11	Regular	8	8	11	11
7	Regular	11	Regular	14	Bueno	14	Bueno	14	Bueno	8	8	8	8
7	Regular	6	Regular	6	Regular	7	Regular	7	Regular	12	12	12	12
15	Bueno	15	Bueno	15	Bueno	15	Bueno	15	Bueno	8	13	11	11
9	Regular	16	Bueno	14	Bueno	14	Bueno	14	Bueno	10	13	10	10
9	Regular	16	Bueno	13	Bueno	13	Bueno	13	Regular	13	12	8	8
16	Bueno	17	Bueno	11	Regular	11	Regular	7	Regular	11	9	8	8
14	Bueno	14	Bueno	8	Regular	10	Regular	10	Regular	5	6	6	6
10	Regular	14	Bueno	14	Bueno	13	Bueno	13	Regular	9	13	11	11
11	Regular	16	Bueno	14	Bueno	14	Bueno	14	Bueno	6	6	6	6
12	Regular	11	Regular	13	Bueno	13	Bueno	24	Muy bueno	9	10	8	8
12	Regular	13	Bueno	7	Regular	11	Regular	11	Regular	10	11	8	8
13	Bueno	14	Bueno	11	Regular	11	Regular	11	Regular	11	10	6	6
13	Bueno	13	Bueno	9	Regular	9	Regular	9	Regular	12	12	12	12
15	Bueno	15	Bueno	15	Bueno	15	Bueno	15	Bueno	8	13	11	11
9	Regular	16	Bueno	14	Bueno	14	Bueno	14	Bueno	10	13	10	10
7	Regular	16	Bueno	13	Bueno	13	Bueno	13	Regular	5	6	5	5
24	Muy bueno	9	Regular	11	Regular	11	Regular	11	Regular	4	6	6	6
8	Regular	8	Regular	6	Regular	7	Regular	7	Regular	8	5	5	5

V1		V2	
*-76	Muy bueno	52	Muy bueno
65	Bueno	37	Bueno
68	Muy bueno	43	Muy bueno
72	Muy bueno	44	Muy bueno
82	Muy bueno	48	Muy bueno
70	Muy bueno	44	Muy bueno
70	Muy bueno	46	Muy bueno
80	Muy bueno	46	Muy bueno
74	Muy bueno	46	Muy bueno
59	Bueno	44	Muy bueno
60	Bueno	41	Bueno
33	Regular	36	Bueno
75	Muy bueno	23	Regular
67	Muy bueno	44	Muy bueno
64	Bueno	24	Regular
62	Bueno	35	Bueno
56	Bueno	37	Bueno
64	Bueno	33	Bueno
69	Muy bueno	48	Muy bueno
73	Muy bueno	43	Muy bueno
54	Bueno	43	Muy bueno
60	Bueno	21	Regular
53	Bueno	22	Regular
75	Muy bueno	23	Regular

67	Muy bueno	52	Muy bueno
62	Bueno	37	Bueno
68	Muy bueno	43	Muy bueno
72	Muy bueno	44	Muy bueno
82	Muy bueno	48	Muy bueno
70	Muy bueno	44	Muy bueno
70	Muy bueno	46	Muy bueno
59	Bueno	38	Bueno
60	Bueno	32	Bueno
33	Regular	48	Muy bueno
75	Muy bueno	43	Muy bueno
67	Muy bueno	43	Muy bueno
64	Bueno	41	Bueno
62	Bueno	36	Bueno
56	Bueno	23	Regular
64	Bueno	44	Muy bueno
69	Muy bueno	24	Regular
73	Muy bueno	35	Bueno
54	Bueno	37	Bueno
60	Bueno	33	Bueno
53	Bueno	48	Muy bueno
75	Muy bueno	43	Muy bueno
67	Muy bueno	43	Muy bueno
62	Bueno	21	Regular
66	Bueno	22	Regular
36	Regular	23	Regular

Anexo 7. Análisis de confiabilidad

Tabla 7

Validez de contenido de los instrumentos de medición

Expertos validadores	Grado académico	Resultado
Juez validador 1	Doctor	Aplicable
Juez validador 2	Maestro	Aplicable
Juez validador 3	Maestro	Aplicable

Tabla 8

Resumen de procesamiento de datos - calidad de servicio

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	50	100,0

Tabla 9

Estadística de fiabilidad para la variable calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,822	25

Tabla 10

Resumen de procesamiento de datos - satisfacción de usuarios

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	50	100,0

Tabla 11*Estadística de fiabilidad para la variable satisfacción de usuarios*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,852	16

Figura 7*Estadística de Fiabilidad de las variables calidad de servicio y satisfacción de usuarios.***Fiabilidad - V1****Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.822	25

Fiabilidad - V2**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.852	16

Tomando en cuenta este cuadro, se pudo definir fiabilidad para la *calidad de servicio* = .822 y *satisfacción de usuarios* =.852

Tabla 12*Coefficiente de Alfa de Cronbach*

Intervalo de alfa de Cronbach	Valoración de los ítems analizados
[0 a 0,5>	Valor totalmente bajo
[0,5 a 0,6>	Valor parcialmente bajo
[0,6 a 0,7>	Valor neutro
[0,7 a 0,8>	Valor considerable
[0,8 a 0,9>	Valor parcialmente considerable
[0,9 a 1]	Valor totalmente considerable

Fuente: Revista Ensayos Pedagógicos, url: <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/download/10645/13202?inline=1>.

Tomando en cuenta este cuadro, se pudo definir que los instrumentos de recolección para ambas variables presentan un índice de confiabilidad parcialmente considerable.

Tabla 13

Comparación entre la calidad de servicio y satisfacción de usuarios

Niveles	Calidad de servicio	Satisfacción de usuarios	Calidad de servicio		Satisfacción de usuarios	
			fi	hi	fi	hi
Muy bueno	67-83	43-53	25	50	26	52
Bueno	50-66	32-42	22	44	14	28
Regular	33-49	21-31	3	6	10	20
Total			50	100	50	100

Nota. fi=frecuencia absoluta, hi=Frecuencia relativa

Tabla 14

Comparación entre la Tangibilidad y satisfacción de usuarios

Niveles	Tangibilidad	Satisfacción de usuarios	Tangibilidad		Satisfacción de usuarios	
			fi	hi	fi	hi
Muy bueno	19- 24	43-53	1	2	26	52
Bueno	13-18	32-42	16	32	14	28
Regular	7 -12	21-31	33	66	10	20
Total			50	100	50	100

Nota. fi=frecuencia absoluta, hi=Frecuencia relativa.

Tabla 15

Comparación entre la Fiabilidad y satisfacción de usuarios

Niveles	Fiabilidad	Satisfacción de usuarios	Fiabilidad		Satisfacción de usuarios	
			fi	hi	fi	hi
Muy bueno	18-23	43-53	2	4	26	52
Bueno	12-17	32-42	39	78	14	28
Regular	6-11	21-31	9	18	10	20
Total			50	100	50	100

Nota. fi=frecuencia absoluta, hi=Frecuencia relativa.

Tabla 16*Comparación entre la Seguridad y satisfacción de usuarios*

Niveles	Seguridad	Satisfacción de usuarios		fi	hi	fi	hi
Muy bueno	18-23	43-53	1	2	26	52	
Bueno	12-17	32-42	33	66	14	28	
Regular	6-11	21-31	16	32	10	20	
Total			50	100	50	100	

Nota. fi=frecuencia absoluta, hi=Frecuencia relativa.**Tabla 17***Comparación entre la Capacidad de respuesta y satisfacción de usuarios*

Niveles	Capacidad de respuesta	Satisfacción de usuarios		fi	hi	fi	hi
Muy bueno	17-21	43-53	3	6	26	52	
Bueno	12-16	32-42	31	62	14	28	
Regular	7-11	21-31	16	32	10	20	
Total			50	100	50	100	

Nota. fi=frecuencia absoluta, hi=Frecuencia relativa.**Tabla 18***Comparación entre la Empatía y satisfacción de usuarios*

Niveles	Empatía	Satisfacción de usuarios		fi	hi	fi	hi
Muy bueno	21-27	43-53	2	4	26	52	
Bueno	14-20	32-42	26	52	14	28	
Regular	7-13	21-31	22	44	10	20	
Total			50	100	50	100	

Nota. fi=frecuencia absoluta, hi=Frecuencia relativa.

Anexo 8. Validación de los expertos



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Calidad de servicio" y el "Cuestionario sobre Satisfacción de usuarios", La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer en gestión. Agradezco su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mg. Ivan Antonio Altamirano Truyenque		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública		
Institución donde labora:	Dirección de Redes Integradas de Salud Diris LN		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	()	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Calidad de servicio Cuestionario sobre Satisfacción de usuarios
Autor:	Bautista Vítor, Jorge Luis
Procedencia:	Lima Metropolitana
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Lima Metropolitana
Significación:	El cuestionario está determinado por dimensiones, indicadores e ítems.

4. Soporte teórico:

Según Parasuraman (1998), citado en Ganga et al. (2019), el término "calidad del servicio" en el presente estudio se refiere al juicio general del cliente con respecto a la excelencia del servicio que resulta de una comparación de las perspectivas del consumidor (lo que cree que los proveedores de servicios deben proporcionar) y sus percepciones de los resultados del servicio.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio	Tangibilidad	Zeithaml et al. (2009) explican que existe una colección de objetos físicos que los usuarios perciben como infraestructura. Estos componentes son esenciales para la efectividad del servicio brindado a los usuarios, o son servicios complementarios que ayudan a los usuarios a tener experiencias más placenteras y cómodas.
	Fiabilidad	Según Beheshtinia y Azad (2019), se refiere a todos los pasos hasta la entrega del servicio o producto al cliente o usuario, lo que incluye la resolución de problemas. Similar a esto, Ying et al. (2021) la definieron como la probabilidad de completar una tarea o prestar un servicio sin errores en condiciones cambiantes dentro de un período de tiempo predeterminado. Esto se debe a que está íntimamente relacionado con el aspecto de control de calidad, pero en una escala temporal mayor (Carbajal, 2017).
	Seguridad	Según Maghsoodnia (2019), es la capacidad de los miembros de la organización para brindarle al cliente la confianza que necesita, así como para crear credibilidad sobre la calidad de lo que se está ofreciendo. Según Urriago (2014), es un componente crítico del proceso de atención al cliente donde es fundamental ganar su confianza, generar credibilidad en la oferta y cumplir con sus expectativas. De manera similar, la calidad de un servicio desde la perspectiva del usuario está directamente relacionada con el nivel de seguridad brindado (Cumbal y Arias, 2019).
	Capacidad de respuesta	Según Raziei et al. (2018), es la capacidad de abordar los problemas publicados por los usuarios y brindar soluciones rápidas a sus quejas o ambigüedades. Si bien cada cliente o usuario tuvo que esperar un cierto tiempo y como resultado se sintió insatisfecho con la situación, Urriago (2014) muestra cómo los participantes de la organización demostraron su capacidad para obtener una solución rápidamente.



	Empatía	Según Yadollahia (2018), se desarrolla teniendo en cuenta las necesidades únicas de los usuarios y satisface esas necesidades brindando un servicio personalizado. Según Urriago (2014), el usuario necesita este tipo de comprensión para comprender y satisfacer sus expectativas teniendo en cuenta también las emociones del usuario. Por lo tanto, las necesidades del usuario o cliente deben ser el foco principal.
--	---------	--

La “satisfacción del usuario”, según Carbajal (2017), es una percepción que el usuario expresa a través de sus respuestas reflexivas, tangibles y sensoriales al completar una solicitud. (Hernández P., 2011). El nivel de satisfacción del paciente está determinado por sus experiencias con la atención, los resultados de sus tratamientos y su nivel de confianza en el sistema de salud. (Larson, et al, 2019).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción del usuario	Calidad funcional	La calidad funcional está estrechamente relacionada con la usabilidad y la experiencia del usuario. Cuando un producto o servicio cumple con las funciones previstas y se adapta a las necesidades y expectativas del usuario, es más probable que el usuario esté satisfecho. Por otro lado, si hay problemas en el rendimiento, errores o deficiencias en las funciones, la satisfacción del usuario se verá afectada negativamente.
	Valor percibido	El Valor Percibido en la satisfacción del usuario es un concepto que se refiere a la percepción que un cliente o usuario tiene de los beneficios que obtiene de un producto, servicio o experiencia en comparación con los costos, ya sean económicos, emocionales o de otro tipo, que ha invertido en ese producto, servicio o experiencia. En otras palabras, se trata de la valoración subjetiva que hace un usuario sobre si lo que recibió a cambio justifica lo que dio, ya sea en términos de dinero, tiempo, esfuerzo, etc.
	Confianza	La confianza en la satisfacción del usuario se refiere a la creencia o seguridad que una empresa, organización o proveedor de servicios tiene en que sus clientes o usuarios estarán satisfechos con los productos o servicios que ofrecen. Esta confianza se basa en la creencia de que se están cumpliendo las expectativas y necesidades de los clientes de manera efectiva.
	Expectativas.	Las expectativas en la satisfacción del usuario se refieren a las preconcepciones o ideas que un usuario tiene antes de interactuar con un producto, servicio o experiencia. Estas expectativas pueden influir en cómo un usuario percibe su experiencia y si quedará satisfecho o no con ella. Cuando los usuarios utilizan un producto o servicio, generalmente tienen ciertas expectativas sobre cómo debería funcionar, qué características debería tener y qué nivel de calidad debería ofrecer. Estas expectativas pueden basarse en experiencias anteriores, recomendaciones de otros usuarios, promociones o publicidad, o incluso en sus propias percepciones y deseos.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Cuestionario sobre Calidad de servicio" elaborado por Bautista Vitor, Jorge Luis en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Tangibilidad, Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de respuesta, Empatía.

- **Primera dimensión:** Tangibilidad
- **Objetivo de la Dimensión:** Determinar la relación entre la tangibilidad y la satisfacción de usuarios del SRCE en consulta externa del HNDM Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura.	Cómo calificaría la comodidad de las instalaciones del Hospital donde recibió atención ambulatoria	4	4	4	
	Cómo calificaría la conveniencia de las áreas de estacionamiento y acceso al hospital	4	4	4	
Limpieza.	Cómo calificaría el estado de limpieza y mantenimiento de los baños y áreas comunes del hospital	4	4	4	
	Cómo calificaría el higiene en las áreas de atención médica	4	4	4	
Presentación del Personal.	El personal administrativo del hospital se presentó de manera profesional y amigable	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Fiabilidad
 - **Objetivo:** Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de usuarios del SRCE en consulta externa del HNDM Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sencillez de trámites	Los procesos de registro y admisión en el hospital fueron ágiles y simples de entender	4	4	4	
	Recibió la información necesaria para entender los procedimientos y trámites en el hospital de manera clara y	4	4	4	



Continuidad	Sintió que su historial médico y expediente se mantuvieron actualizados y disponibles en cada visita	4	4	4	
	Los profesionales de la salud se mostraron comprometidos en brindarle una atención continua y coordinada	4	4	4	
Respeto	El personal de salud le escuchó de manera atenta y respetuosa durante su visita	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Seguridad**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de usuarios del SRCE en consulta externa del HNDM Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	Siente que puede confiar en la precisión de los diagnósticos realizados en el hospital	4	4	4	
	Confía en que el hospital protegerá su privacidad y confidencialidad médica	4	4	4	
Honestidad	Sintió que el personal de salud proporcionó información completa y honesta sobre sus opciones de tratamiento	4	4	4	
	Sintió que se le brindó información honesta sobre los costos y posibles gastos relacionados con su atención médica	4	4	4	
Servicio	El personal de salud se mostró dispuesto a responder a sus necesidades y preguntas durante su atención médica	4	4	4	

- **Cuarta dimensión: Capacidad de respuesta**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de usuarios del SRCE en consulta externa del HNDM Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Claridad	El personal del hospital se esforzó por aclarar sus dudas y preguntas de manera accesible y sencilla	4	4	4	
	El personal de salud se esforzó por comunicar de manera clara los pasos a seguir en su tratamiento y seguimiento médico	4	4	4	
Disposición	El personal del hospital mostró una actitud positiva y de ayuda durante su atención médica	4	4	4	
	Sintió que el personal de salud se esforzó por brindarle un servicio cordial y atento	4	4	4	
Tiempo de atención	El tiempo de atención brindado por el personal médico se ajustó a sus necesidades y requerimientos	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Empatía

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de usuarios del SRCE en consulta externa del HNDM Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad	Sintió que el personal del hospital le brindó una atención amigable y cortés en todo momento	4	4	4	
	Sintió que se le trató con amabilidad y respeto independientemente de su situación	4	4	4	



Atención individualizada	Sintió que el personal de salud se enfocó en sus necesidades personales y particulares durante su atención	4	4	4	
	El personal del hospital se esforzó por conocer su historia médica y sus particularidades para brindar una atención individualizada	4	4	4	
Tolerancia	El personal del hospital se esforzó por ser tolerante y comprensivo hacia sus circunstancias individuales	4	4	4	

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Cuestionario sobre Satisfacción de usuarios” elaborado por Bautista Vítor, Jorge Luis en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.



RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Calidad funcional, Valor percibido, Confianza, Expectativas

- **Primera dimensión:** Calidad funcional
- **Objetivo de la Dimensión:** Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de usuarios del SRCE por grupo etario del servicio de consulta externa, en el HNMD Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Necesidades	Sintió que el personal de salud entendió y abordó sus necesidades médicas de manera efectiva	4	4	4	
	Recibió una atención que se ajustó a sus necesidades personales y de salud	4	4	4	
Soluciones	Cuán efectivas encontró las soluciones propuestas por el personal médico para su atención	4	4	4	



	Las soluciones de tratamiento y atención médica recomendadas fueron adecuadas para sus necesidades	4	4	4	
--	--	---	---	---	--

- **Segunda dimensión:** Valor percibido
 - **Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de usuarios del SRCE por grupo etario del servicio de consulta externa, en el HNDM Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valoración	Cómo valora su experiencia general en el hospital durante su visita	4	4	4	
	Sintió que su experiencia en el hospital superó sus expectativas en términos de calidad de atención	4	4	4	
Calidad	Sintió que el personal médico y administrativo se esforzó por brindar una atención de alta calidad durante su visita	4	4	4	
	Sintió que la calidad de la atención médica en el hospital contribuyó positivamente a su bienestar	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Confianza
 - **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de usuarios del SRCE por grupo etario del servicio de consulta externa, en el HNDM Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Visión	Sintió que el hospital tenía una visión sólida y orientada hacia la satisfacción del paciente y la excelencia en la atención médica	4	4	4	



	El personal de salud se esforzó por comunicar y promover la visión del hospital en su atención al paciente	4	4	4	
Desempeño	Sintió que el hospital cumplió eficazmente con sus expectativas en cuanto al desempeño de la atención médica	4	4	4	
	Sintió que el hospital se esforzó por mantener altos estándares de desempeño en su atención médica	4	4	4	

- **Cuarta dimensión: Expectativas**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de usuarios del SRCE por grupo etario del servicio de consulta externa, en el HNMD Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información	Sintió que se le ofreció información detallada y comprensible sobre los procedimientos médicos y opciones de tratamiento	4	4	4	
	Sintió que el personal de salud se esforzó por aclarar sus dudas y preguntas de manera accesible y sencilla	4	4	4	
Atención	La atención que recibió se ajustó a sus necesidades personales y de salud	4	4	4	
	El personal de salud se esforzó por garantizar que su experiencia en el hospital fuera altamente satisfactoria y cómoda	4	4	4	


 Ing. IVAN ANTONIO ALTAMIRANO TRUYENQUE
 OFICINA DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Firma del evaluador.

DNI: 08686915

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Calidad de servicio" y el "Cuestionario sobre Satisfacción de usuarios". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer en gestión. Agradezco su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Obregón Cabrejos José Carlos	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente: Administración	
Institución donde labora:	Oficina de Normalización Provisional	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Calidad de servicio Cuestionario sobre Satisfacción de usuarios
Autor:	Bautista Vítor, Jorge Luis
Procedencia:	Lima Metropolitana
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Lima Metropolitana

Significación:	El cuestionario está determinado por dimensiones, indicadores e ítems.
-----------------------	--

4. Soporte teórico:

Según Parasuraman (1998), citado en Ganga et al. (2019), el término "calidad del servicio" en el presente estudio se refiere al juicio general del cliente con respecto a la excelencia del servicio que resulta de una comparación de las perspectivas del consumidor (lo que cree que los proveedores de servicios deben proporcionar) y sus percepciones de los resultados del servicio.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio	Tangibilidad	Zeithaml et al. (2009) explican que existe una colección de objetos físicos que los usuarios perciben como infraestructura. Estos componentes son esenciales para la efectividad del servicio brindado a los usuarios, o son servicios complementarios que ayudan a los usuarios a tener experiencias más placenteras y cómodas.
	Fiabilidad	Según Beheshtinia y Azad (2019), se refiere a todos los pasos hasta la entrega del servicio o producto al cliente o usuario, lo que incluye la resolución de problemas. Similar a esto, Ying et al. (2021) la definieron como la probabilidad de completar una tarea o prestar un servicio sin errores en condiciones cambiantes dentro de un período de tiempo predeterminado. Esto se debe a que está íntimamente relacionado con el aspecto de control de calidad, pero en una escala temporal mayor (Carbajal, 2017).
	Seguridad	Según Maghsoodia (2019), es la capacidad de los miembros de la organización para brindarle al cliente la confianza que necesita, así como para crear credibilidad sobre la calidad de lo que se está ofreciendo. Según Urriago (2014), es un componente crítico del proceso de atención al cliente donde es fundamental ganar su confianza, generar credibilidad en la oferta y cumplir con sus expectativas. De manera similar, la calidad de un servicio desde la perspectiva del usuario está directamente relacionada con el nivel de seguridad brindado (Cumbal y Arias, 2019).

	Capacidad de respuesta	Según Raziie et al. (2018), es la capacidad de abordar los problemas publicados por los usuarios y brindar soluciones rápidas a sus quejas o ambigüedades. Si bien cada cliente o usuario tuvo que esperar un cierto tiempo y como resultado se sintió insatisfecho con la situación, Urriago (2014) muestra cómo los participantes de la organización demostraron su capacidad para obtener una solución rápidamente.
	Empatía	Según Yadollahia (2018), se desarrolla teniendo en cuenta las necesidades únicas de los usuarios y satisface esas necesidades brindando un servicio personalizado. Según Urriago (2014), el usuario necesita este tipo de comprensión para comprender y satisfacer sus expectativas teniendo en cuenta también las emociones del usuario. Por lo tanto, las necesidades del usuario o cliente deben ser el foco principal.

La "satisfacción del usuario", según Carbajal (2017), es una percepción que el usuario expresa a través de sus respuestas reflexivas, tangibles y sensoriales al completar una solicitud. (Hernández P., 2011). El nivel de satisfacción del paciente está determinado por sus experiencias con la atención, los resultados de sus tratamientos y su nivel de confianza en el sistema de salud. (Larson, et al, 2019).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción del usuario	Calidad funcional	La calidad funcional está estrechamente relacionada con la usabilidad y la experiencia del usuario. Cuando un producto o servicio cumple con las funciones previstas y se adapta a las necesidades y expectativas del usuario, es más probable que el usuario esté satisfecho. Por otro lado, si hay problemas en el rendimiento, errores o deficiencias en las funciones, la satisfacción del usuario se verá afectada negativamente.
	Valor percibido	El Valor Percibido en la satisfacción del usuario es un concepto que se refiere a la percepción que un cliente o usuario tiene de los beneficios que obtiene de un producto, servicio o experiencia en comparación con los costos, ya sean económicos, emocionales o de otro tipo, que ha invertido en ese producto, servicio o experiencia. En otras palabras, se trata de la valoración subjetiva que hace un usuario sobre si lo que recibió a cambio justifica lo que dio, ya sea en términos de dinero, tiempo, esfuerzo, etc.

	Confianza	La confianza en la satisfacción del usuario se refiere a la creencia o seguridad que una empresa, organización o proveedor de servicios tiene en que sus clientes o usuarios estarán satisfechos con los productos o servicios que ofrecen. Esta confianza se basa en la creencia de que se están cumpliendo las expectativas y necesidades de los clientes de manera efectiva.
	Expectativas.	Las expectativas en la satisfacción del usuario se refieren a las preconcepciones o ideas que un usuario tiene antes de interactuar con un producto, servicio o experiencia. Estas expectativas pueden influir en cómo un usuario percibe su experiencia y si quedará satisfecho o no con ella. Cuando los usuarios utilizan un producto o servicio, generalmente tienen ciertas expectativas sobre cómo debería funcionar, qué características debería tener y qué nivel de calidad debería ofrecer. Estas expectativas pueden basarse en experiencias anteriores, recomendaciones de otros usuarios, promociones o publicidad, o incluso en sus propias percepciones y deseos.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Cuestionario sobre Calidad de servicio" elaborado por Bautista Vitor, Jorge Luis en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.



	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Tangibilidad, Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de respuesta, Empatía.

- **Primera dimensión: Tangibilidad**
- **Objetivo de la Dimensión:** Determinar la relación entre la tangibilidad y la satisfacción de usuarios del SRCE en consulta externa del HNDM Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura.	¿Cómo calificaría la comodidad de las instalaciones del Hospital donde recibió atención ambulatoria?	4	4	4	
	¿Cómo calificaría la conveniencia de las áreas de estacionamiento y acceso al hospital?	4	4	4	

Limpieza.	¿Cómo calificaría el estado de limpieza y mantenimiento de los baños y áreas comunes del hospital?	4	4	4	
	¿Cómo calificaría el higiene en las áreas de atención médica?	4	4	4	
Presentación del Personal.	¿El personal administrativo del hospital se presentó de manera profesional y amigable?	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Fiabilidad**
 - **Objetivo:** Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de usuarios del SRCE en consulta externa del HNDM Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sencillez de trámites	¿Los procesos de registro y admisión en el hospital fueron ágiles y simples de entender?	4	4	4	
	¿Recibió la información necesaria para entender los procedimientos y trámites en el hospital de manera clara y	4	4	4	
Continuidad	¿Sintió que su historial médico y expediente se mantuvieron actualizados y disponibles en cada visita?	4	4	4	
	¿Los profesionales de la salud se mostraron comprometidos en brindarle una atención continua y coordinada?	4	4	4	
Respeto	¿El personal de salud le escuchó de manera atenta y respetuosa durante su visita?	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Seguridad**
 - **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de usuarios del SRCE en consulta externa del HNDM Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	¿Siente que puede confiar en la precisión de los diagnósticos realizados en el hospital?	4	4	4	
	¿Confía en que el hospital protegerá su privacidad y confidencialidad médica?	4	4	4	
Honestidad	¿Sintió que el personal de salud proporcionó información completa y honesta sobre sus opciones de tratamiento?	4	4	4	
	¿Sintió que se le brindó información honesta sobre los costos y posibles gastos relacionados con su atención médica?	4	4	4	
Servicio	¿El personal de salud se mostró dispuesto a responder a sus necesidades y preguntas durante su atención médica?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Capacidad de respuesta
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de usuarios del SRCE en consulta externa del HNDM Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Claridad	¿El personal del hospital se esforzó por aclarar sus dudas y preguntas de manera accesible y sencilla?	4	4	4	
	¿El personal de salud se esforzó por comunicar de manera clara los pasos a seguir en su tratamiento y seguimiento médico?	4	4	4	
Disposición	¿El personal del hospital mostró una actitud positiva y de ayuda durante su atención médica?	4	4	4	

	¿Sintió que el personal de salud se esforzó por brindarle un servicio cordial y atento?	4	4	4	
Tiempo de atención	¿El tiempo de atención brindado por el personal médico se ajustó a sus necesidades y requerimientos?	4	4	4	

- **Quinta dimensión: Empatía**

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de usuarios del SRCE en consulta externa del HNDM Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad	¿Sintió que el personal del hospital le brindó una atención amigable y cortés en todo momento?	4	4	4	
	¿Sintió que se le trató con amabilidad y respeto independientemente de su situación?	4	4	4	
Atención individualizada	¿Sintió que el personal de salud se enfocó en sus necesidades personales y particulares durante su atención?	4	4	4	
	¿El personal del hospital se esforzó por conocer su historia médica y sus particularidades para brindar una atención individualizada?	4	4	4	
Tolerancia	¿El personal del hospital se esforzó por ser tolerante y comprensivo hacia sus circunstancias individuales?	4	4	4	

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Cuestionario sobre Satisfacción de usuarios" elaborado por Bautista Vítor, Jorge Luis en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Calidad funcional, Valor percibido, Confianza, Expectativas

- **Primera dimensión:** Calidad funcional
- **Objetivo de la Dimensión:** Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de usuarios del SRCE por grupo etario del servicio de consulta externa, en el HNDM Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Necesidades	¿Sintió que el personal de salud entendió y abordó sus necesidades médicas de manera efectiva?	4	4	4	
	¿Recibió una atención que se ajustó a sus necesidades personales y de salud?	4	4	4	
Soluciones	¿Cuán efectivas encontró las soluciones propuestas por el personal médico para su atención?	4	4	4	
	¿Las soluciones de tratamiento y atención médica recomendadas fueron adecuadas para sus necesidades?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Valor percibido
 - **Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de usuarios del SRCE por grupo etario del servicio de consulta externa, en el HNDM Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valoración	¿Cómo valora su experiencia general en el hospital durante su visita?	4	4	4	
	¿Sintió que su experiencia en el hospital superó sus expectativas en términos de calidad de atención?	4	4	4	

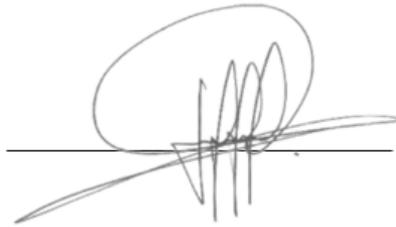
Calidad	¿Sintió que el personal médico y administrativo se esforzó por brindar una atención de alta calidad durante su visita?	4	4	4	
	¿Sintió que la calidad de la atención médica en el hospital contribuyó positivamente a su bienestar?	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Confianza**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de usuarios del SRCE por grupo etario del servicio de consulta externa, en el HNMD Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Visión	¿Sintió que el hospital tenía una visión sólida y orientada hacia la satisfacción del paciente y la excelencia en la atención médica?	4	4	4	
	¿El personal de salud se esforzó por comunicar y promover la visión del hospital en su atención al paciente?	4	4	4	
Desempeño	¿Sintió que el hospital cumplió eficazmente con sus expectativas en cuanto al desempeño de la atención médica?	4	4	4	
	¿Sintió que el hospital se esforzó por mantener altos estándares de desempeño en su atención médica?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión: Expectativas**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de usuarios del SRCE por grupo etario del servicio de consulta externa, en el HNMD Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información	¿Sintió que se le ofreció información detallada y comprensible sobre los procedimientos médicos y opciones de tratamiento?	4	4	4	
	¿Sintió que el personal de salud se esforzó por aclarar sus dudas y preguntas de manera accesible y sencilla?	4	4	4	
Atención	¿La atención que recibió se ajustó a sus necesidades personales y de salud?	4	4	4	
	¿El personal de salud se esforzó por garantizar que su experiencia en el hospital fuera altamente satisfactoria y cómoda?	4	4	4	



.....
Firma del evaluador.

DNI: 43497436

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Calidad de servicio" y el "Cuestionario sobre Satisfacción de usuarios", La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer en gestión. Agradezco su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Jorge Rafael Díaz Dumont	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente: Educación	
Institución donde labora:	Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Calidad de servicio Cuestionario sobre Satisfacción de usuarios
Autor:	Bautista Vítor, Jorge Luis
Procedencia:	Lima Metropolitana
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Lima Metropolitana

Significación:	El cuestionario está determinado por dimensiones, indicadores e ítems.
-----------------------	--

4. Soporte teórico:

Según Parasuraman (1998), citado en Ganga et al. (2019), el término "calidad del servicio" en el presente estudio se refiere al juicio general del cliente con respecto a la excelencia del servicio que resulta de una comparación de las perspectivas del consumidor (lo que cree que los proveedores de servicios deben proporcionar) y sus percepciones de los resultados del servicio.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio	Tangibilidad	Zeithaml et al. (2009) explican que existe una colección de objetos físicos que los usuarios perciben como infraestructura. Estos componentes son esenciales para la efectividad del servicio brindado a los usuarios, o son servicios complementarios que ayudan a los usuarios a tener experiencias más placenteras y cómodas.
	Fiabilidad	Según Beheshtinia y Azad (2019), se refiere a todos los pasos hasta la entrega del servicio o producto al cliente o usuario, lo que incluye la resolución de problemas. Similar a esto, Ying et al. (2021) la definieron como la probabilidad de completar una tarea o prestar un servicio sin errores en condiciones cambiantes dentro de un período de tiempo predeterminado. Esto se debe a que está íntimamente relacionado con el aspecto de control de calidad, pero en una escala temporal mayor (Carbajal, 2017).
	Seguridad	Según Maghsoodnia (2019), es la capacidad de los miembros de la organización para brindarle al cliente la confianza que necesita, así como para crear credibilidad sobre la calidad de lo que se está ofreciendo. Según Urriago (2014), es un componente crítico del proceso de atención al cliente donde es fundamental ganar su confianza, generar credibilidad en la oferta y cumplir con sus expectativas. De manera similar, la calidad de un servicio desde la perspectiva del usuario está directamente relacionada con el nivel de seguridad brindado (Cumbal y Arias, 2019).

	Capacidad de respuesta	Según Raziei et al. (2018), es la capacidad de abordar los problemas publicados por los usuarios y brindar soluciones rápidas a sus quejas o ambigüedades. Si bien cada cliente o usuario tuvo que esperar un cierto tiempo y como resultado se sintió insatisfecho con la situación, Urriago (2014) muestra cómo los participantes de la organización demostraron su capacidad para obtener una solución rápidamente.
	Empatía	Según Yadollahia (2018), se desarrolla teniendo en cuenta las necesidades únicas de los usuarios y satisface esas necesidades brindando un servicio personalizado. Según Urriago (2014), el usuario necesita este tipo de comprensión para comprender y satisfacer sus expectativas teniendo en cuenta también las emociones del usuario. Por lo tanto, las necesidades del usuario o cliente deben ser el foco principal.

La "satisfacción del usuario", según Carbajal (2017), es una percepción que el usuario expresa a través de sus respuestas reflexivas, tangibles y sensoriales al completar una solicitud. (Hernández P., 2011). El nivel de satisfacción del paciente está determinado por sus experiencias con la atención, los resultados de sus tratamientos y su nivel de confianza en el sistema de salud. (Larson, et al, 2019).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción del usuario	Calidad funcional	La calidad funcional está estrechamente relacionada con la usabilidad y la experiencia del usuario. Cuando un producto o servicio cumple con las funciones previstas y se adapta a las necesidades y expectativas del usuario, es más probable que el usuario esté satisfecho. Por otro lado, si hay problemas en el rendimiento, errores o deficiencias en las funciones, la satisfacción del usuario se verá afectada negativamente.
	Valor percibido	El Valor Percibido en la satisfacción del usuario es un concepto que se refiere a la percepción que un cliente o usuario tiene de los beneficios que obtiene de un producto, servicio o experiencia en comparación con los costos, ya sean económicos, emocionales o de otro tipo, que ha invertido en ese producto, servicio o experiencia. En otras palabras, se trata de la valoración subjetiva que hace un usuario sobre si lo que recibió a cambio justifica lo que dio, ya sea en términos de dinero, tiempo, esfuerzo, etc.



	Confianza	La confianza en la satisfacción del usuario se refiere a la creencia o seguridad que una empresa, organización o proveedor de servicios tiene en que sus clientes o usuarios estarán satisfechos con los productos o servicios que ofrecen. Esta confianza se basa en la creencia de que se están cumpliendo las expectativas y necesidades de los clientes de manera efectiva.
	Expectativas.	Las expectativas en la satisfacción del usuario se refieren a las preconcepciones o ideas que un usuario tiene antes de interactuar con un producto, servicio o experiencia. Estas expectativas pueden influir en cómo un usuario percibe su experiencia y si quedará satisfecho o no con ella. Cuando los usuarios utilizan un producto o servicio, generalmente tienen ciertas expectativas sobre cómo debería funcionar, qué características debería tener y qué nivel de calidad debería ofrecer. Estas expectativas pueden basarse en experiencias anteriores, recomendaciones de otros usuarios, promociones o publicidad, o incluso en sus propias percepciones y deseos.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Cuestionario sobre Calidad de servicio" elaborado por Bautista Vítor, Jorge Luis en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Tangibilidad, Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de respuesta, Empatía.

- **Primera dimensión:** Tangibilidad
- **Objetivo de la Dimensión:** Determinar la relación entre la tangibilidad y la satisfacción de usuarios del SRCE en consulta externa del HNDM Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura.	¿Cómo calificaría la comodidad de las instalaciones del Hospital donde recibió atención ambulatoria?	SI	SI	SI	
	¿Cómo calificaría la conveniencia de las áreas de estacionamiento y acceso al hospital?	SI	SI	SI	

Limpieza.	¿Cómo calificaría el estado de limpieza y mantenimiento de los baños y áreas comunes del hospital?	SI	SI	SI	
	¿Cómo calificaría el higiene en las áreas de atención médica?	SI	SI	SI	
Presentación del Personal.	¿El personal administrativo del hospital se presentó de manera profesional y amigable?	SI	SI	SI	

- **Segunda dimensión: Fiabilidad**
 - **Objetivo:** Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de usuarios del SRCE en consulta externa del HNMD Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sencillez de trámites	¿Los procesos de registro y admisión en el hospital fueron ágiles y simples de entender?	SI	SI	SI	
	¿Recibió la información necesaria para entender los procedimientos y trámites en el hospital de manera clara y	SI	SI	SI	
Continuidad	¿Sintió que su historial médico y expediente se mantuvieron actualizados y disponibles en cada visita?	SI	SI	SI	
	¿Los profesionales de la salud se mostraron comprometidos en brindarle una atención continua y coordinada?	SI	SI	SI	
Respeto	¿El personal de salud le escuchó de manera atenta y respetuosa durante su visita?	SI	SI	SI	

- **Tercera dimensión: Seguridad**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de usuarios del SRCE en consulta externa del HNMD Lima 2023.

	¿Sintió que el personal de salud se esforzó por brindarle un servicio cordial y atento?	SI	SI	SI	
Tiempo de atención	¿El tiempo de atención brindado por el personal médico se ajustó a sus necesidades y requerimientos?	SI	SI	SI	

- **Quinta dimensión: Empatía**

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de usuarios del SRCE en consulta externa del HNDM Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad	¿Sintió que el personal del hospital le brindó una atención amigable y cortés en todo momento?	SI	SI	SI	
	¿Sintió que se le trató con amabilidad y respeto independientemente de su situación?	SI	SI	SI	
Atención individualizada	¿Sintió que el personal de salud se enfocó en sus necesidades personales y particulares durante su atención?	SI	SI	SI	
	¿El personal del hospital se esforzó por conocer su historia médica y sus particularidades para brindar una atención individualizada?	SI	SI	SI	
Tolerancia	¿El personal del hospital se esforzó por ser tolerante y comprensivo hacia sus circunstancias individuales?	SI	SI	SI	

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Cuestionario sobre Satisfacción de usuarios" elaborado por Bautista Vítor, Jorge Luis en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Calidad funcional, Valor percibido, Confianza, Expectativas

- **Primera dimensión:** Calidad funcional
- **Objetivo de la Dimensión:** Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de usuarios del SRCE por grupo etario del servicio de consulta externa, en el HNDM Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Necesidades	¿Sintió que el personal de salud entendió y abordó sus necesidades médicas de manera efectiva?	SI	SI	SI	
	¿Recibió una atención que se ajustó a sus necesidades personales y de salud?	SI	SI	SI	
Soluciones	¿Cuán efectivas encontró las soluciones propuestas por el personal médico para su atención?	SI	SI	SI	
	¿Las soluciones de tratamiento y atención médica recomendadas fueron adecuadas para sus necesidades?	SI	SI	SI	

- **Segunda dimensión:** Valor percibido
 - **Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de usuarios del SRCE por grupo etario del servicio de consulta externa, en el HNDM Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valoración	¿Cómo valora su experiencia general en el hospital durante su visita?	SI	SI	SI	
	¿Sintió que su experiencia en el hospital superó sus expectativas en términos de calidad de atención?	SI	SI	SI	

Calidad	¿Sintió que el personal médico y administrativo se esforzó por brindar una atención de alta calidad durante su visita?	SI	SI	SI	
	¿Sintió que la calidad de la atención médica en el hospital contribuyó positivamente a su bienestar?	SI	SI	SI	

- **Tercera dimensión: Confianza**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de usuarios del SRCE por grupo etario del servicio de consulta externa, en el HNMD Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Visión	¿Sintió que el hospital tenía una visión sólida y orientada hacia la satisfacción del paciente y la excelencia en la atención médica?	SI	SI	SI	
	¿El personal de salud se esforzó por comunicar y promover la visión del hospital en su atención al paciente?	SI	SI	SI	
Desempeño	¿Sintió que el hospital cumplió eficazmente con sus expectativas en cuanto al desempeño de la atención médica?	SI	SI	SI	
	¿Sintió que el hospital se esforzó por mantener altos estándares de desempeño en su atención médica?	SI	SI	SI	

- **Cuarta dimensión: Expectativas**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de usuarios del SRCE por grupo etario del servicio de consulta externa, en el HNMD Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información	¿Sintió que se le ofreció información detallada y comprensible sobre los procedimientos médicos y opciones de tratamiento?	SI	SI	SI	
	¿Sintió que el personal de salud se esforzó por aclarar sus dudas y preguntas de manera accesible y sencilla?	SI	SI	SI	
Atención	¿La atención que recibió se ajustó a sus necesidades personales y de salud?	SI	SI	SI	
	¿El personal de salud se esforzó por garantizar que su experiencia en el hospital fuera altamente satisfactoria y cómoda?	SI	SI	SI	



Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont (PhD)
INVESTIGADOR CIENCIA Y TECNOLOGÍA
SINACYT - REGISTRO REGINA 15697

.....
Firma del evaluador.

DNI: 08698815

Anexo 9. Autorización de la entidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

31
años

Lima, 12 de octubre del 2023

Señor (a):

Ing. Ronald Publio Reyes Castillo.

Jefe de la Oficina de Estadística e Informática:

Hospital Nacional Dos de Mayo.

Nº de Carta : 017 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación en la institución que usted dignamente dirige.

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 12 de octubre del 2023.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **BAUTISTA VITOR, JORGE LUIS**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SISTEMA DE REFERENCIAS DE CONSULTA EXTERNA DE UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA, 2023"

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, agradeceré a usted tenga a bien autorizar la investigación que realizará el maestrando interesado.

Atentamente




Dra. Consuelo Del Pilar Clemente Castillo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo
Campus Ate

"Somos la universidad de los que quieren salir adelante"

Dirección: Ate. Km. 8.2 Carretera. Central, Ate

Correo: posgrado.ate@ucv.edu.pe

Celular: 986 326 023 www.ucv.edu.pe





PERÚ

Ministerio
de Salud

Ministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital Nacional
Dos de Mayo

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO

Yo, RONALD PUBLIO REYES CASTILLO, Con DNI: 08282335, JEFE DE LA OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA, con domicilio legal en: Parque "Historia de la Medicina Peruana", S/N, Av. Miguel Grau 13 - LIMA, Teléfono No 328-0028

Por medio del presente documento **OTORGO LA AUTORIZACIÓN** al investigador/a JORGE LUIS BAUTISTA VITOR, identificado con DNI. N° 43381485 responsable del proyecto titulado "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SISTEMA DE REFERENCIAS DE CONSULTA EXTERNA DE UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA, 2023", correspondiente a un estudio (Trabajo de Investigación)

La información obtenida será utilizada sólo con fines de esta investigación.

La presente Carta de Autorización se firma en dos ejemplares. Uno de los documentos queda en poder del investigador y el otro en poder de la Jefatura de Estadística e Informática. Para formalizar el permiso en este estudio, firmo a continuación.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO

Dr. RONALD PUBLIO REYES CASTILLO
Jefe de la Oficina de Estadística e Informática

FIRMA Y SELLO

Lima, 18 de octubre del 2023

Anexo 10. Prueba de normalidad

Tabla 19

Estadístico de prueba para evaluar la normalidad en la calidad de servicio y satisfacción de usuarios.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	0,905	50	0,001
Satisfacción de usuarios	0,881	50	0,000

La tabla exhibe el resultado de la prueba de normalidad utilizando el coeficiente de Shapiro-Wilk, el cual es apropiado para evaluar muestras de tamaño reducido, es decir, 50 o menos. Para ambas variables, se observa que el valor de p es 0.000 y 0.001 ($p < 0.05$), lo que sugiere la elección de una prueba de correlación no paramétrica de Rho de Spearman.

Tabla 20

Estadístico de prueba para evaluar la normalidad en la tangibilidad y satisfacción de usuarios.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Tangibilidad	0,900	50	0,000
Satisfacción de usuarios	0,881	50	0,000

La tabla exhibe el resultado de la prueba de normalidad utilizando el coeficiente de Shapiro-Wilk, el cual es apropiado para evaluar muestras de tamaño reducido, es decir, 50 o menos. Para ambas variables, se observa que el valor de p es 0.000 y 0.000 ($p < 0.05$), lo que sugiere la elección de una prueba de correlación no paramétrica de Rho de Spearman.

Tabla 21

Estadístico de prueba para evaluar la normalidad en la fiabilidad y satisfacción de usuarios.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Fiabilidad	0,900	50	0,000
Satisfacción de usuarios	0,881	50	0,000

La tabla exhibe el resultado de la prueba de normalidad utilizando el coeficiente de Shapiro-Wilk, el cual es apropiado para evaluar muestras de tamaño reducido, es decir, 50 o menos. Para ambas variables, se observa que el valor de p es 0.000 y 0.000 ($p < 0.05$), lo que sugiere la elección de una prueba de correlación no paramétrica de Rho de Spearman.

Tabla 22

Estadístico de prueba para evaluar la normalidad en la seguridad y satisfacción de usuarios.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Seguridad	0,914	50	0,001
Satisfacción de usuarios	0,881	50	0,000

La tabla exhibe el resultado de la prueba de normalidad utilizando el coeficiente de Shapiro-Wilk, el cual es apropiado para evaluar muestras de tamaño reducido, es decir, 50 o menos. Para ambas variables, se observa que el valor de p es 0.001 y 0.000 ($p < 0.05$), lo que sugiere la elección de una prueba de correlación no paramétrica de Rho de Spearman.

Tabla 23

Estadístico de prueba para evaluar la normalidad en la capacidad de respuesta y satisfacción de usuarios.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Capacidad de respuesta	0,948	50	0,028
Satisfacción de usuarios	0,881	50	0,000

La tabla exhibe el resultado de la prueba de normalidad utilizando el coeficiente de Shapiro-Wilk, el cual es apropiado para evaluar muestras de tamaño reducido, es decir, 50 o menos. Para ambas variables, se observa que el valor de p es 0.028 y 0.000 ($p < 0.05$), lo que sugiere la elección de una prueba de correlación no paramétrica de Rho de Spearman.

Tabla 24

Estadístico de prueba para evaluar la normalidad en la empatía y satisfacción de usuarios.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Empatía	0,913	50	0,001
Satisfacción de usuarios	0,881	50	0,000

La tabla exhibe el resultado de la prueba de normalidad utilizando el coeficiente de Shapiro-Wilk, el cual es apropiado para evaluar muestras de tamaño reducido, es decir, 50 o menos. Para ambas variables, se observa que el valor de p es 0.001 y 0.000 ($p < 0.05$), lo que sugiere la elección de una prueba de correlación no paramétrica de Rho de Spearman.

Para la correlación de las hipótesis general y específica se tendrá en cuenta el siguiente procedimiento

Nivel de significancia.

El nivel de significancia teórica es de $\alpha=0,05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad de 95%

Regla de decisión.

Rechazar H_0 cuando la significancia observada "p" de los coeficientes del modelo es menor que α .

No rechazar H_0 cuando la significancia observada "p" de los coeficientes del modelo es mayor que α .