



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Ecoeficiencia como herramienta para mejorar la satisfacción de los usuarios del
Hospital Regional Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en gestión pública

AUTORA:

Br. Karina Zapata Moreno (ORCID: 0000-0001-6873-0497)

ASESOR:

Mg. Nilthon Ivan Pisfil Benites (ORCID: 0000-0002-2275-7106)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión ambiental y del territorio

Chiclayo – Perú

2020

Dedicatoria

A mis padres Berardo y Dafne por su amor y apoyo incondicional.

A la memoria de mi querido esposo Jorge, con todo mi amor por ser mi guía siempre y darme la dicha de ser madre.

A mis hijos Gracia y Nicholas por ser mi motor para seguir adelante y por sacrificar parte de nuestro tiempo juntos.

Agradecimiento

Agradecer en primer lugar a Dios nuestro Señor Todopoderoso, que me permitió y acompañó a superar todas las barreras, para alcanzar con éxito mi meta.

A mis familiares por su incondicional apoyo y comprensión para poder culminar con el objetivo trazado.

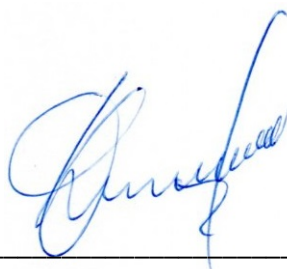
Al Magíster Nilthon Ivan Pisfil Benites, por sus consejos y orientación para culminar esta tesis. A la Universidad, Centro de estudios de posgrado César Vallejo y educación continua, Maestría en Gestión Pública, por acogerme en sus aulas.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Karina Zapata Moreno, como estudiante del Programa de Gestión Pública, llevado a cabo en la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 16740831, con la tesis titulada: Ecoeficiencia como herramienta para mejorar la satisfacción de los usuarios del hospital regional Lambayeque. Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada. De considerar que el trabajo cuenta con una falta grave, como el hecho de contar con datos fraudulentos, demostrar indicios e plagio (al no citar la información con sus autores), plagio (al presentar información de otros trabajos como propios), falsificación (al presentar la información e ideas de otras personas de forma falsa), entre otros, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 10 de enero del 2020.



BR. KARINA ZAPATA MORENO

DNI 16740831

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas y figuras.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	01
II. MÉTODO.....	14
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
2.2. Operacionalización de Variables.....	15
2.3. Población, muestra y muestreo	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
2.5. Procedimiento.....	18
2.6. Métodos de análisis de datos.....	18
2.7. Aspectos éticos.....	19
III. RESULTADOS.....	20
IV. DISCUSIÓN.....	32
V. CONCLUSIONES.....	35
VI. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS.....	43
Matriz de consistencia	43
Instrumentos de medición de la variable.....	45
Validación del instrumento.....	49
Autorización para el desarrollo de la tesis.....	50
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	52
Reporte de turnitin	53
Autorización para la publicación electrónica de la tesis.....	54
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	55

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de variables.....	15
Tabla 2. Número de trabajadores encuestados.....	16
Tabla 3. Estadística de fiabilidad.....	18
Tabla 4. Confiabilidad del instrumento.....	20
Tabla 5. Condiciones ambientales respecto al uso de recursos.....	22
Tabla 6. Nivel de conocimiento de la guía de ecoeficiencia para instituciones públicas...	23
Tabla 7. Nivel de conocimiento de la dimensión expectativa de los usuarios	24
Tabla 8. Nivel de conocimiento de la dimensión percepción de los usuarios	25
Tabla 9. Relación entre ecoeficiencia y satisfacción de los usuarios.....	26
Tabla 10. Correlación entre ecoeficiencia y satisfacción de los usuarios.....	27

Índice de figuras

Figura 1 Componentes de la ecoeficiencia.....	11
Figura 2 Nivel de las Condiciones ambientales respecto al uso de recursos.....	28
Figura 3. Nivel de conocimiento de la guía de ecoeficiencia para instituciones públicas...	29
Figura 4. Nivel de conocimiento de la dimensión expectativa de los usuarios	30
Figura 5. Nivel de conocimiento de la dimensión percepción de los usuarios	31

RESUMEN

La presente investigación, tuvo como propósito determinar si existe relación entre ecoeficiencia y la satisfacción de los usuarios del hospital regional Lambayeque. Las teorías que fundamentaron este trabajo fueron Teoría de la Ecoeficiencia y la Teoría de la Reacción como resultado de un servicio o producto recibido, el tipo de estudio fue descriptivo, correlacional, cuantitativo, con diseño no experimental, la población fueron los trabajadores administrativos del hospital, tomando como muestra no probabilística 50 trabajadores de las áreas de administración, logística, epidemiología, planeamiento y limpieza; utilizando la encuesta como instrumento, la misma que fue validada a criterio de expertos, obteniendo como resultado que existen evidencias significativas de que el nivel de satisfacción de los usuarios del hospital regional de Lambayeque depende del nivel de ecoeficiencia que tienen dicho personal administrativo. Concluyendo que la ecoeficiencia como herramienta mejorará la satisfacción de los usuarios del Hospital Regional Lambayeque.

Palabras claves: modelo, ecoeficiencia, herramienta, satisfacción y usuarios.

ABSTRACT

This study was to determine the relationship between eco-efficiency and the satisfaction of users of the Lambayeque's Regional hospital; turning it into an institution that provides qualities medical care for the benefit of the citizens who attend it.

The theories that founded this work were Theory of Eco-efficiency and the Theory of Reaction as a result of a service or product received, the methodology was descriptive, quantitative with a non-experimental design, using the survey as an instrument, which was validated at the discretion of experts. The population were the hospital administrative workers, taking as a non-probabilistic sample, 50 workers from the administration, logistics, epidemiology, planning and cleaning areas, using the survey as an instrument, the same one was validated as an expert criterion. Obtaining as a result that there is significant evidence that the level of satisfaction of users of the regional hospital, depends on the level of eco-efficiency that said administrative staff have. Concluding that eco-efficiency as tool will improve the satisfaction or the users of the Lambayeque's hospital.

Keywords: model, eco-efficiency, tool, satisfaction and users.

I. INTRODUCCIÓN

Frente a la caótica situación que atraviesa nuestro planeta, los líderes mundiales del Programa de Naciones Unidas - PNUD, se reunieron para instaurar y proyectar la Agenda al año 2030 con el fin de lograr el crecimiento sustentable, en base a diecisiete propósitos interconectados con metas, para asegurar su cumplimiento, los organismos de desarrollo de la ONU en conjunto crearon MAPS (mainstreaming, acceleration, policy and support), siglas en inglés que significan integración, aceleración y apoyo de políticas, que servirán de apoyo a los países que promuevan la voluntad de un crecimiento sustentable, como por ejemplo, las políticas sanitarias, que son dirigidas por entidades internacionales, como la entidades encargadas de la salud a nivel mundial e interamericano; cuya finalidad es definir estrategias orientadas a minimizar las necesidades y equiparar los servicios de salud para todos.

Asimismo, busca concientizar a la sociedad, empresas y medios de comunicación sobre la importancia de ponerlos en práctica. Dentro de los propósitos para el crecimiento sustentable están terminar con las carencias, la escasez de alimento, superar las deficiencias en las prestaciones de apoyo sanitario, lograr la excelencia en educación, erradicar las desigualdades, el acceso a las prestaciones esenciales (líquido vital y electricidad), sin que esto dañe el ambiente, un empleo digno y por ende el desarrollo financiero, productivo, y contar con estructuras modernas, promover la igualdad, tener poblaciones con crecimiento sustentables, elaboración y uso racional de recursos, medidas para revertir el cambio climático, manteniendo la existencia de los diferentes biocenosis, armonía, equidad, organismos bien establecidos y asociaciones para obtener dichos fines (PNUD, 2015).

Cabe señalar, que el Perú, como estado social y democrático, garantiza el bienestar de los peruanos, regidos por disposiciones constitucionales que regulan la economía, los recursos naturales y resguardo del medioambiente; por lo que es evidente su interés en el desarrollo sustentable y asegurar un ambiente sostenible a las generaciones venideras participado activamente en eventos, entre ellos la cumbre para el crecimiento sustentable organizada por la máxima entidad mundial, en donde se instauró lo establecido en la Agenda de Desarrollo Sustentable para el año 2030, así mismo existen decretos aprobados para la puesta en marcha de medidas ecoeficientes en entidades públicas (D.S. N° 009-2009-MINAM y DS N° 11-2010-MINAM), en el que se hace referencia al Plan de Ecoeficiencia

Institucional cuyo propósito es la mejora de los servicios públicos a los ciudadanos (Cabrera, 2019).

Hay que mencionar, además, que la nueva gestión pública en el Perú, se sostiene en las políticas de Estado y de Gobierno como uno de los pilares, teniendo como objetivo ofrecer satisfacción a la población disminuyendo carencias en sus tres categorías de gobierno; las mismas que se inspiraron en los propósitos de crecimiento sostenible (PNMGP, 2010).

Así tenemos, que la política de Estado N° 19, relacionada al Desarrollo Sostenible y Gestión Ambiental, incorpora al medio ambiente como componente primordial para el crecimiento de la persona (Acuerdo Nacional, 2014). En otras palabras, debemos asumir que nuestro compromiso con el medio ambiente, no solo debe darse en ámbitos familiares y personales, sino en todos los ámbitos en los que nos desenvolvamos; por lo que es importante promover prácticas de ecoeficiencia (Abreu, 2009).

En este mismo contexto, tenemos que el organismo encargado de mejorar la calidad ambiental, es el Ministerio del Ambiente, quien en aras de promover el desarrollo sostenible contribuyó con la elaboración de un documento que sirve de guía para disponer prácticas ecoeficientes en entidades estatales, disminuyendo el uso de papel, electricidad, líquido vital y la producción de residuos sólidos en las instituciones públicas de nuestro país orientado a mantener el medio ambiente, optimizar la calidad de servicio y por ende fomentar la competitividad institucional, brindando un servicio de calidad; siendo una política nacional del ambiente promover la ecoeficiencia (MINAM, 2009).

A su vez, entidades como el Ministerio de Salud, responsable de salvaguardar la dignidad personal, prevención de enfermedades y asegurar la salud integral de los peruanos, debe promover medidas de ecoeficiencia, es decir, disponer de un plan de ecoeficiencia institucional, a fin de disminuir el gasto público y administrar un adecuado programa de gestión de desechos sólidos (Aldarete & Llana 2018), por medio del reciclaje o reutilización y lograr un fondo de reservas económicas asignado a realizar acciones en beneficio de la población (Andriof, y McIntosh, 2001).

Por otra parte, las instituciones de salud, pese a tener un manejo sanitario y ambiental de los desechos generados demanda estrategias para coadyuvar a mejorar sus sistemas operativos, logísticos y tecnológicos (Velasco, 2015).

Respecto al ámbito local, definiremos la problemática en base a dimensiones, así tenemos, la dimensión ambiental, tenemos que al Hospital Regional Lambayeque, lugar donde se realizó la investigación, son derivados pacientes en estados muy críticos y de prolongada estancia hospitalaria, esta situación hace que aumente el uso de energía, recursos hídricos, uso de papel así como la obtención de gran cantidad de residuos sólidos; cuyo manejo inadecuado, trajo como consecuencia que sea declarado en emergencia por 60 días según Resolución Ministerial N° 136-2019, asimismo, según informe 018-2019 presentado por la entidad encargada de administrar la salud en la región Lambayeque, en el que se menciona que en el área establecida como destino final de residuos sólidos, es decir, el botadero municipal; lugar donde se encontró restos de residuos que habían sido quemados así como presencia de roedores y moscas que exponen a enfermedades a los pobladores de Yencala León.

En relación a la dimensión económica, el insuficiente presupuesto para la conservación de máquinas, como el incinerador pirolítico, trajo como consecuencia la acumulación de 20 toneladas de residuos sólidos durante 6 meses aproximadamente, siendo necesario la tercerización de servicios para erradicarlos; lo que nos lleva a deducir que no se practica lo establecido en la guía de eco eficiencia para instituciones públicas, que motivaron que el ministerio público intervenga por intermedio de sus representantes para realizar la constatación de la acumulación de gran cantidad de residuos hospitalarios que despedían olores fétidos (HRL, 2019)

Finalmente, es en la dimensión institucional, donde se debe poner énfasis para promover la capacitación que se brinda al personal acerca del medio ambiente, fomentando el uso razonable de recursos; ya que pese a existir no se aprecia la aplicación de las directrices de la guía de ecoeficiencia para entidades públicas, en consecuencia no están implementadas las prácticas de ecoeficiencia, orientadas al ahorro de los recursos y generación de productos mediante la reutilización (Arbelo, Pérez-Gómez, Rosa-González y Ramos, 2014).

Por ello, esta investigación, muestra que existe conexión entre ecoeficiencia y satisfacción, siendo necesario proponer un modelo de ecoeficiencia que incluya mecanismos orientados a hacer buen uso de los recursos con que cuenta el hospital y de ese modo reducir la utilización de agua, electricidad y la producción de desechos sólidos brindando un mejor servicio para la satisfacción de sus usuarios.

Antes de continuar mencionaremos que la institución donde se aplicó la investigación, se encuentra ubicado en la prolongación Augusto B. Leguía N° 100 de la ciudad de Chiclayo, departamento de Lambayeque. Fue inaugurado el 09 de junio del 2011, es uno de los hospitales más importantes y complejos a nivel regional, siendo calificado en el nivel III-1, Así mismo, podemos decir que es una entidad de tipo B ya que depende del gobierno regional. Cuenta con más de 30 especialidades, con una capacidad hospitalaria de 130 camas distribuidas en diferentes áreas.

A continuación, mencionaremos investigaciones realizadas a nivel internacional, Lima, Japiassú y Barbosa (2017), en su artículo de investigación titulado “Desempeño ambiental en establecimientos de salud: un estudio de caso del nosocomio Marcilio Dias, Río de Janeiro”, publicado en la revista de Gestión Ambiental y Sostenibilidad GeAS en el año 2018, con el objetivo de evaluar el desempeño ambiental del Hospital Naval Marcilio Dias, que está ubicado en Río de Janeiro y que es de nivel III. Se utilizaron instrumentos como encuestas y entrevistas a empleados. Tuvo como resultado que en dicho hospital no mejoró la ecoeficiencia.

Por su parte, Vera y Suelen (2014), realizaron una investigación titulada “Los desechos producidos por prestaciones de salud y sus efectos ecológicos: una revisión bibliográfica”, publicado en Río de Janeiro en el 2014, cuyo objetivo fue determinar mediante una investigación bibliográfica acerca de los impactos ambientales de los desechos generados por actividades sanitarias según la normativa brasileña. Concluyendo que hay mucha diferencia entre lo establecido por las normas brasileñas y la aplicación práctica de éstas en los centros de salud.

En este contexto, Rodríguez, García y García (2016), elaboraron una investigación titulada “Gestión ambiental en nosocomios públicos: manejo ambiental en Colombia”, cuya intención fue determinar opciones para mejorar la conservación del medio ambiente y que características pueden modificarse en el área de salud en Colombia año 2016, el objetivo general fue analizar cualidades de la administración del medio ambiente en los nosocomios públicos. La metodología utilizada fue cualitativa descriptiva transversal. Siendo los resultados que la administración de la conservación del ambiente en los establecimientos de salud se relaciona únicamente a la gestión de desechos sólidos de los nosocomios. Llegando

a la conclusión de que es conveniente utilizar instrumentos de gestión ambiental en los diversos sectores donde hay daño en el medio ambiente.

Por otro lado, a nivel nacional Jaén (2018), en su estudio de investigación denominado “las cinco S y la ecoeficiencia en Municipalidad de Wanchaq”, que le permitió conseguir título de magister en gestión pública, en la universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle - Lima. Tuvo como finalidad, precisar el nexo entre las cinco S y la ecoeficiencia en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, 2018, para lo cual consideró las teorías de las cinco S y la ecoeficiencia. La metodología fue de diseño no experimental transversal, cuantitativa, tipo descriptivo, correlacional; concluyendo que, el nexo entre las cinco S y la ecoeficiencia en la municipalidad distrital de Wanchaq fue positiva alta.

Por su parte, Maita (2017), en su trabajo de investigación denominado “Cultura de seguridad en salud, bioseguridad y ecoeficiencia en el Nosocomio Regional Hipólito Unanue Lima .2016”, consiguiendo el título de maestro en gestión en servicios de salud, en la Universidad César Vallejo en la ciudad de Lima. Tuvo como finalidad definir qué modelo de regresión logístico detalla el nexo entre el conocimiento de seguridad sanitaria con respecto a las técnicas para disminuir riesgos y prácticas ecoeficientes en el Nosocomio Hipólito Unanue. Lima. 2016; Metodología utilizada fue de tipo hipotético deductivo, no experimental correlacional causal, concluyendo que el análisis de regresión considerado entre el conocimiento de seguridad sanitaria contra las estrategias para disminuir riesgos y las prácticas ecoeficientes fue significativo en la entidad estudiada.

Asimismo, Ramírez, Paucar, Tapia y Huerta (2016) realizó un trabajo de investigación titulado “Estado de la Ecoeficiencia de industrias alimentarias del departamento de lima”, consiguiendo el título de maestro en Administración estratégica de empresas de la Pontificia Universidad Católica del Perú, en lima el año 2016. Teniendo como propósito definir las condiciones de ecoeficiencia de las compañías de la industria alimenticia de lima en los años 2011 – 2015. Concluyendo, que las empresas durante los periodos mencionados, mejoraron sus prácticas de ecoeficiencia.

Con respecto a las teorías que servirán para fundamentar la variable ecoeficiencia, tenemos a la Teoría de la Ecoeficiencia, relacionada al ahorro y producción de recursos sin ocasionar daños ambientales, la Guía de Ecoeficiencia para Instituciones Públicas, que indica cómo debe ser el uso adecuado del recurso agua, disminuir el uso de la electricidad,

la gestión de desechos sólidos generados en las entidades del sector público (Córdor, 2018), pudiendo para dicho fin solicitar los servicios a una entidad prestadora de servicios para su evacuación y transporte a su destino final (EPS-RS) o comercializarlos a empresas destinadas para ese fin (EC-RS), dichas empresas están registradas y autorizadas por la DIGESA.

Como antecedente histórico, el término ecoeficiencia, fue utilizado en 1990 en Brasilia por los investigadores Schaltegger y Sturm; y en 1991 por Business Council for Sustainable Development – BCSD, actualmente es tendencia mundial (MINAM, 2009). Teniendo como propósito, la ecoeficiencia el complacer los requerimientos y brindar servicios de calidad, mediante la optimización de los recursos para reducir el impacto ambiental (Müller y Sturm, 2001).

Por otra parte, la Guía de Ecoeficiencia para las instituciones públicas, define el termino ecoeficiencia, como la ciencia que mezcla principios ecológicos con económicos de modo que se creen modos que propicien el uso infalible de recursos. En la mencionada guía se señala la elaboración de la línea base para la ecoeficiencia, que vendría a ser la dimensión ambiental relacionada con la disminución del uso de energía eléctrica, uso del papel, uso adecuado del recurso hídrico, así como la gestión de desechos y que servirá para tener información acerca de la cantidad de residuos generados (MINAM, 2009).

Hay que mencionar, además que el aspecto ambiental de la variable ecoeficiencia, tiene como indicadores, al consumo de energía eléctrica, viene a ser la cantidad de energía requerido por un punto de un suministro en un periodo de tiempo determinado (Selectra, 2018), siendo facturado según este establecida la tarifa de kilovatios por hora (kw/h) en cada país, en Perú el organismo encargado es la entidad que controla la inversión minera y de energía (Osinermining, 2018).

En relación al consumo de agua, la entidad encargada de fijar las tarifas por utilizar este recurso es Sedapal, que indica que en Perú el promedio de agua utilizada por persona es 163 litros, al ser el hospital una institución que cuenta con usuarios externos e internos, además de los trabajadores, este recurso es bastante requerido no solo en consumo personal sino también en lavandería y lavado de ambulancias.

En cuanto al consumo de papel, en el Perú por iniciativa del poder legislativo se ha promovido el uso de cero papeles en instituciones públicas como parte del plan de ecoeficiencia (MINAM, 2016).

Considerando que, el hospital genera desechos producto de las diversas actividades requeridas en la atención de usuarios, los mismos que pueden clasificarse como residuos comunes, orgánicos y peligrosos (Lecca, 2014); es importante conocer acerca de su adecuado manejo (Pruss, Giroult y Rushbrook, 1999). En Perú, según menciona Ruelas (2018), el procesamiento de los desechos sólidos se encuentra establecido en la norma N°27314- Normativa General de desechos Sólidos.

Además, tenemos la dimensión institucional, relacionado a la igualdad de disposición de recursos, que tiene como fin desarrollar el talento humano motivando la capacitación tecnológica de los empleados, ya que de ellos depende la puesta en marcha de prácticas ecoeficientes.

Finalmente, la dimensión económica, podemos afirmar que su finalidad es optimizar los recursos, para brindar mejores servicios que cumplan las expectativas de los pobladores (MINAM, 2009).

En cuanto a la variable satisfacción, la teoría de la reacción, sustenta que la satisfacción viene a ser la reacción del ciudadano de sentirse complacido con la atención o servicio brindado (Koontz y Weihrich, 2013).

A su vez, Delbanco y Daley (1996), mencionan que la complacencia de los usuarios es la consecuencia de que los servicios ofrecidos son de óptima calidad, influyendo en su conducta, que definirá si éste concurre a atenderse, retorne a recibir atención o sugiera a otros que acudan a atenderse en dicho lugar.

Sin embargo, debido a las tradiciones, idiosincrasia o escenario social, la complacencia de los ciudadanos que asisten a recibir atención médica puede cambiar, trayendo como consecuencia que las expectativas y percepción ante el servicio recibido difiera.

Por su parte, SUSALUD (2015), sostiene, acerca de la satisfacción que, características relacionadas al trato, ética, respeto a turnos y horarios de atención, pericia, discernimiento, entre otras; al ser percibidas por los usuarios al momento de recibir atención, traen como consecuencia la valoración buena o mala, de acuerdo a sus expectativas acerca del servicio.

A su vez, Thompson (citado por Jesús H., 2017) indica que, la complacencia de los usuarios es valorada en relación al servicio recibido.

Algunos relacionan a la satisfacción con el aumento del valor, teniendo en cuenta ámbitos internos respecto a gastos innecesarios; ámbitos externos en aspectos como ofrecer mejores servicios competitivos al mercado y ámbito conjunto, que viene a ser la unión de perspectivas internas y externas (Pérez, Milanés y Ortega, 2012).

En cuanto, a la variable satisfacción de los usuarios, tenemos como dimensiones a la expectativa y a la percepción de los ciudadanos que acuden a recibir atención o servicio médico. Además, para evaluar los valores de ésta variable, tenemos la norma N° 26842 – Normativa General de Salud, que establece que es el Estado el responsable de la Salud pública, siendo su protección de interés público y a la vez un derecho irrenunciable, así mismo se indican las facultades, obligaciones y funciones respecto a la salud de los individuos, la garantía de la calidad que deben tener los puestos de salud y los servicios médicos ocupacionales (MINSa, 1997).

Por consiguiente, se puede conceptualizar satisfacción como la respuesta entre lo que se aprecia y lo que se espera; dentro de estas reacciones están las respuestas a emociones temporales. Ya que cuando un usuario concurre a un hospital, espera que este brinde los servicios de calidad, que sean accesibles, que la atención recibida sea óptima y que las instalaciones sean acordes a lo requerido.

Acerca, de la dimensión expectativa del usuario, ésta tiene como indicadores, que el servicio brindado sea de calidad, que los equipos requeridos para su atención funcionen adecuadamente (ecógrafos, tomógrafos, entre otros), que los ambientes estén correctamente señalizados para prevenir contaminación por parte de desechos; esto va a influir en que los usuarios al estar complacidos y sientan que la institución cubre sus expectativas concurren a atenderse o sugieran a otros usuarios que asistan a ese lugar.

En cuanto a la dimensión percepción, tenemos que está dada en dos sentidos; de acuerdo al propósito ya sea del profesional de salud, que es el responsable de la atención o del usuario que es a quien va destinado el servicio (Velandía, Ardón y Jara, 2007).

En este contexto, los indicadores de esta dimensión están relacionados a la infraestructura, ambientes con iluminación y ventilación adecuadas, esto es, el uso racional del líquido vital y electricidad.

Así tenemos, como nota es muy importante tomar en cuenta el valor que el usuario da al equiparar sus expectativas acerca del servicio dado con la calidad percibida al recibirlo, esto va a determinar que el usuario decida atenderse en la institución que le brinde satisfacción (MINSA, 2016).

Para entender mejor ésta investigación, definiremos términos como:

Sostenibilidad Ambiental que viene a ser la satisfacción de las brechas que existen en la población mediante la adhesión (Hoffrén y Apajalahti, 2009).

Desarrollo sostenible, viene a ser un método de transformación, mediante el cual se van a generar reformas orientadas a satisfacer requerimientos actuales sin que ello cause daños a las exigencias de las generaciones venideras. (Velazco, 2013).

Ecoeficiencia, definida como la generación de productos para satisfacer requerimientos, mediante el uso racional de recursos, de modo que se minimicen los daños ambientales y otorguen calidad de vida (DeSimone y Popoff, 1997).

Para, Räu chle y Korswagen (2000), la ecoeficiencia es la administración de recursos para incrementar la producción sin causar daños ambientales.

Es una palabra compuesta, es decir, está formada por las palabras ecología y eficiencia; la primera, definida como disciplina que analiza el nexo entre individuos humanos y los recursos que se encuentran en su entorno (Costas, 2018) y la palabra eficiencia que viene a ser la utilización adecuada de recursos para la satisfacción de necesidades (Pérez y Gardey, 2012).

Esto quiere decir, que ecoeficiencia es el uso racional de recursos que existen en la tierra para la complacencia de los requerimientos de los ciudadanos, pero sin perjuicio de las generaciones venideras (Ehrenfeld, 2005).

Asimismo, acerca del concepto de ecoeficiencia, instituciones como ISO/DIS 14045 precisan que es un instrumento cuantificable que facilita la medición de los efectos en el medio ambiente en ciertos períodos de existencia de un sistema productivo.

A su vez, instituciones de cooperación como la OCDE, la definen como la capacidad de hacer buen uso de los recursos ecológicos que darán complacencia a las exigencias de la población.

Por su parte, la agencia del ambiente con sede en Europa (EEA), indica que es la táctica que posibilita la desunión entre el deterioro de recursos naturales para obtener ingresos económicos.

En consecuencia, las bases de la ecoeficiencia son generar bienes y prestaciones optimizando la utilización de recursos y disminuyendo la contaminación, de ese modo las instituciones son más eficaces y eficientes (Huppel y Ishikawa, 2005).

Por otra parte, entre los propósitos de la ecoeficiencia están la disminución del uso de recursos, ya sea energía, agua entre otros, incrementando la reutilización y aprovechamiento de los productos; minimizar el efecto en el ambiente, de residuos, sustancias nocivas, fomentando la utilización sustentable de recursos de la naturaleza y dar mayor utilidad al producto o servicio, es decir, brindar servicios o productos que cubran las expectativas de los usuarios. Por tanto, puede ser utilizada en cualquier institución, estatal, privada o no gubernamental, beneficiando a la institución en el ámbito económico mediante el ahorro y al ambiente por la adecuada utilización de recursos (Derwall, Günster, Bauer, y Koedijk, 2004).

Así mismo tenemos que, en nuestro país, el MINAM promueve el programa denominado Perú ecoeficiente con la finalidad de involucrar a las entidades estatales (MINAM, 2016).

Es importante mencionar que la ecoeficiencia se evidencia, teniendo en cuenta la minimización del daño ambiental mediante el consumo de menos productos primarios como consecuencia de la actividad realizada por la entidad ya sea valorando más el servicio o el producto y por el incremento del valor económico (Burrit y Saka, 2006).

$$\text{Ecoeficiencia} = \frac{\text{valor del servicio o producto (valor económico)}}{\text{Daño ambiental}}$$

COMPONENTES DE LA ECOEFICIENCIA

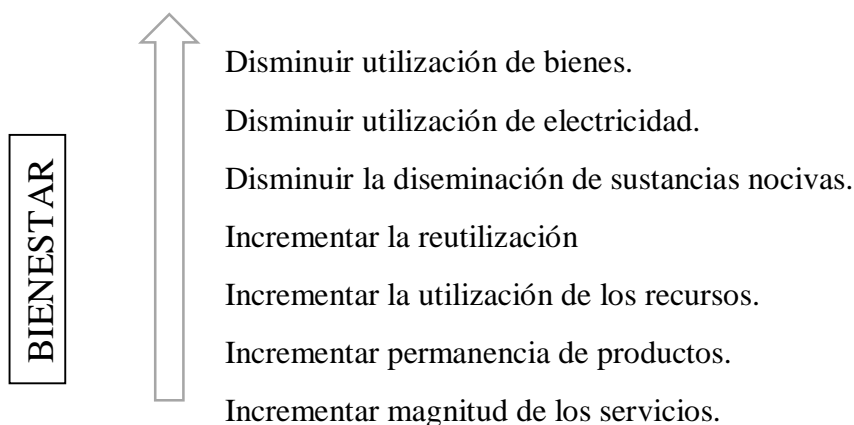


Figura 1. Componentes de la ecoeficiencia (Leal, 2005)

Ecoeficiencia en entidades públicas, empezó a tomar rigor con la Ley N°29289 – que es la Ley que establece los gastos de las instituciones públicas para el año fiscal, que persuade a las oficinas que tienen a cargo la administración general (OGA) incorporar las partidas para los gastos previstos en el año y poner en marcha los planes de ecoeficiencia (MINAM, 2016).

Como una medida para fomentar la minimización de energía, agua y papel, en cuya ejecución están incluidos todos los empleados para ofrecer mejores servicios. Las ventajas de aplicarla en entidades públicas son incremento de capacidades, minimización de consumo y conservación de lugares de trabajo, disminución del daño al medio ambiente (Bleischwitz, 2003).

Satisfacción del Usuario, es la impresión que tiene las personas que acuden a una institución para ser atendidos, de que los servicios brindados cumplen sus expectativas respecto a lo esperado (Pino, 2015).

Contaminación, es la transformación de las cualidades de carácter físico, químico o biológico tanto de aire, agua o suelo, que causan daño a las especies vivas, alterando las circunstancias (Passetti y Tenucci 2016).

Impacto ambiental, cambios que pueden tener efecto bueno o malo en el ambiente, producto de las actividades del hombre (Ann, Zailani y Wahid, 2006).

Generar buenas prácticas, mejoramiento de las técnicas laborales con la finalidad de reducir o eliminar residuos, emisiones, etc. (Calvino, Farje, Olavide y Postigo, 2016).

Dentro de este marco, como formulación del problema se planteó la interrogación ¿Cuál es la relación entre ecoeficiencia y la satisfacción de los usuarios del Hospital de la Región Lambayeque, 2020?

En efecto, esta tesis se hizo con el fin de contribuir con nuevos saberes acerca de las buenas prácticas de ecoeficiencia como herramienta para mejorar la complacencia de los ciudadanos que se atienden en el nosocomio regional Lambayeque y promover la implementación de la guía de prácticas ecoeficientes dada a entidades estatales a fin de mejorar la ecoeficiencia del nosocomio mencionado.

Con respecto a la justificación teórica, tenemos que la presente tesis facilitará investigar la problemática propuesta acerca de cómo la variable independiente ecoeficiencia incide en relación a la satisfacción de usuarios del hospital regional Lambayeque como variable dependiente, por medio de trabajos parecidos internacionales y nacionales, así como otros aportes, para en base a dichas teorías elaborar los instrumentos.

Como justificación práctica, tenemos que esta investigación, va a permitir determinar la exigencia de proponer un modelo de ecoeficiencia orientado a mejorar la satisfacción de los ciudadanos que son atendidos en el nosocomio de la región Lambayeque; este debe ser dado a conocer y hacer cumplir por parte de los trabajadores nosocomio, a fin de poder brindar servicios de calidad y sostenibilidad ambiental.

Por otra parte, la justificación metodológica del presente trabajo, es que servirá de referencia para trabajadores de otros hospitales de la provincia, así como a los estudiantes de ésta u otras universidades nacionales o internacionales, como un marco orientador para futuras investigaciones parecidas al tema en desarrollo.

A su vez, esta investigación tiene de objetivo general, determinar si existe relación entre ecoeficiencia y satisfacción de los usuarios del Hospital Regional Lambayeque.

Asimismo, en cuanto a los objetivos específicos fueron determinar los niveles de las condiciones ambientales respecto al uso de recursos papel, agua, energía eléctrica y producción de desechos sólidos, determinar el nivel de conocimiento de la guía de ecoeficiencia para instituciones públicas en el Hospital Regional Lambayeque, determinar si la propuesta de un modelo de ecoeficiencia mejoraría la satisfacción de quienes reciben atención en el hospital de la región Lambayeque, determinar el nivel de conocimiento de la dimensión expectativa de los usuarios del Hospital Regional Lambayeque y determinar el

nivel de conocimiento de la dimensión percepción de los usuarios del Hospital Regional Lambayeque.

Con respecto a las hipótesis planteadas en ésta investigación se define de la siguiente manera:

La Hipótesis alternativa será:

H₁: Existe relación entre ecoeficiencia y la satisfacción de los usuarios del Hospital Regional Lambayeque.

La hipótesis nula sería:

H₀: No existe relación entre ecoeficiencia y la satisfacción de los usuarios del Hospital Regional Lambayeque.

II. MÉTODO

2.1 Tipo de diseño de investigación

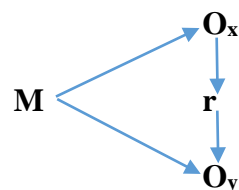
Con respecto al modelo de utilizamos una metodología cuantitativa, ya que, la recopilación, proceso y análisis de los datos es numérico, obteniendo información específica relacionadas a las variables en los (Domínguez, 2007).

A su vez, tenemos que este tipo de investigación analiza la realidad utilizando cantidades, siendo importante la recolección de los datos que ratificará la hipótesis de donde proviene la formulación del problema, es decir, se realiza el estudio la causa-efecto. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Así mismo, es descriptivo porque este determina caracteres y rasgos del fenómeno a analizar, así como las tendencias. Por lo tanto, la investigación fue precisada como descriptiva, debido a que se muestra la ecoeficiencia en el Hospital de la Región Lambayeque. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Bosquejo utilizado fue no experimental, ya que evita que las variables sean manipuladas intencionalmente, se sustenta en los datos logrados. Asimismo, tenemos que en la investigación es transversal ya que los datos fueron recopilados y analizados en un tiempo determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El Esquema de diseño es:



En la cual:

M : Muestra

O_x : Variable independiente: Ecoeficiencia

O_y : Variable dependiente: Satisfacción de usuarios

2.2 Operacionalización de variables

Respecto a variables y su operacionalización tenemos:

Tabla 1: Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Independiente Ecoeficiencia	Ambiental	Reducir: Uso de papel. Uso de luz. Uso de agua.	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
	Institucional	Desarrollo del talento humano. Capacitación tecnológica de los empleados.	
	Económica	Optimizar la Producción de residuos sólidos. Procedimientos y prácticas de separación de desechos médicos de los no médicos. Uso de productos biodegradables. Reutilización de residuos biodegradables.	
Dependiente Satisfacción	Expectativa	Cumple con el servicio de calidad acorde con un hospital de alta complejidad. Los equipos funcionan adecuadamente. Existe una adecuada directiva de manejo y prevención de residuos.	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
	Percepción	Los ambientes tienen suficiente luz. La sala de espera cuenta con oxígeno suficiente. Su infraestructura es segura. Se hace un uso racional de servicios de agua y eléctricos.	

Fuente: Elaboración Propia

2.3 Población, muestra y muestreo

Población:

En esta investigación, la población objetivo está constituida por los 200 empleados de las áreas administrativas del hospital de la regional Lambayeque.

En cuanto a la muestra, se consideró 50 trabajadores de las áreas administrativas directamente involucradas en las prácticas de ecoeficiencia, como son: administración, logística, epidemiología, planeamiento y limpieza. Además, el procedimiento No probabilístico fue utilizado para seleccionar la muestra, a criterio o juicio del investigador, debido a que fue escogida de acuerdo a la conveniencia del investigador (Hernández, Fernández, Baptista, 2014).

Criterios de Exclusión: No se consideraron las áreas que no eran afines ya que no tenían relación con lo investigado,

Tabla 2: Número de trabajadores encuestados

AREAS	N° TRABAJADORES ENCUESTADOS
Administración	15
Logística	8
Planeamiento	10
Epidemiología	5
Limpieza	12
Total	50

Fuente: Elaboración propia

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se utilizó una encuesta como instrumento de medición, es decir, una técnica aprovechada por el investigador para consignar los datos obtenidos y que es fiable y válido (Cea, 2004). Así tenemos:

Encuesta. Se elaboró un cuestionario, que fue aplicado a los trabajadores de las áreas de administración, logística, epidemiología, planeamiento y limpieza del nosocomio la región Lambayeque.

Instrumentos de investigación

Se utilizó la ficha de cuestionario, que contiene 22 preguntas relacionados a las dos variables a investigar: Ecoeficiencia y satisfacción de los usuarios, fue aplicado a usuarios externos e internos del hospital regional Lambayeque. (Ver Anexos).

Validez y confiabilidad de los instrumentos

A cargo de 03 expertos conocedores del tema, para lo cual se utilizó una ficha de validación con las escalas de Deficiente, Regular, Buena, Muy Buena, Excelente (Ver Anexos).

Para analizar la fiabilidad de los cuestionarios, se utilizó Alfa de Cron Bach, se utiliza en casos de modelos de escalas Likert. El α de Cron Bach se obtiene por medio de la covarianza de las preguntas (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \hat{\sigma}_{Yi}^2}{\hat{\sigma}_X^2} \right)$$

Dónde:

α : Coeficiente de fiabilidad de las preguntas

k : Número de preguntas del cuestionario

S^2 : Variación absoluta del cuestionario.

$\sum S^2$: Adición de varianzas de las preguntas.

Del análisis del instrumento, se obtuvo un índice de confiabilidad de 0.876; es decir que el instrumento posee un valor Elevado de confiabilidad, ya que el valor del alfa de cron Bach se aproxima a 1, esto permite mediciones sin errores, según Ruiz Bolívar (2002), Palella y Martins (2003) en su explicación acerca de la relevancia que tiene el coeficiente de fiabilidad de un instrumento.

Tabla 3: Índice de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cron Bach	N° de interrogantes
0,876	22

Fuente: Elaboración propia

2.5 Procedimiento

El procesamiento de datos, puede ser de dos maneras, según Hernández, Fernández y Baptista (2014); escala nominal si existen dos o más categorías de variables y escala ordinal cuando existen varias categorías de variables, ordenadas de mayor a menor. El procesamiento de los datos da origen a una matriz, para su análisis posterior, hay que poner de conocimiento que para esta investigación se empleó la escala ordinal.

Luego de hacer las encuestas al personal administrativo de las áreas consideradas para la presente investigación, estos datos fueron procesados mediante tablas en el programa Excel, posteriormente fueron ingresados al programa SPSS 25, obteniendo los resultados cuya interpretación fue utilizada para elaborar las conclusiones.

2.6 Métodos de análisis de datos

La información plasmada en las encuestas, fue procesada empleando el software estadístico SPSS que viene a ser el acrónimo de Producto de Estadística y Solución de Servicio, éste brinda la prueba estadística t para variables independientes, como es el caso de nuestro estudio comparativo.

2.7 Aspectos Éticos

Los datos recolectados y procesados, son calificados como auténticos. Reservando los resultados obtenidos por políticas de la institución donde se hizo la investigación, salvaguardando la identidad de los sujetos que intervinieron en el estudio y preservando la información, cuyo fin es solo para el estudio ejecutando los fines propuestos.

III. RESULTADOS

De la evaluación de confiabilidad del instrumento obtuvimos los siguientes resultados

Tabla 4
Confiabilidad del instrumento

Nº	Ítems	Media	Desviación estándar	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cron Bach si el elemento se ha suprimido
1	¿En el hospital se aplica algún plan para reducir el uso de papel?	3.08	0.922	0.511	0.869
2	¿Conoce los lineamientos de este plan?	2.04	1.106	0.532	0.868
3	¿Acerca de la conservación del agua, se aplica algún plan?	3.14	0.808	0.528	0.869
4	¿En el hospital utilizan accesorios y equipos (esterilizadores, lavadoras, etc.) para ahorro del agua?	3.68	0.868	0.545	0.869
5	¿En el hospital se utiliza agua tratada y recuperada?	1.86	1.088	0.547	0.868
6	¿Existe un plan de conservación de energía?	2.94	0.978	0.454	0.871
7	¿Utiliza el hospital energías renovables?	2.20	1.457	0.508	0.870
8	¿Cuenta con sistemas de iluminación de bajo consumo de energía (LED)?	3.58	0.971	0.625	0.866
9	¿El control del alumbrado en el hospital, se realiza mediante sensores de movimiento?	1.82	1.335	0.807	0.857
10	¿Tiene el personal del hospital conocimiento de prácticas de ecoeficiencia?	2.94	0.767	0.472	0.871
11	¿Ha participado Ud. en las prácticas de ecoeficiencia?	2.04	0.925	0.358	0.874
12	¿Considera que las prácticas de ecoeficiencia influyen en la motivación del personal del hospital?	3.50	1.055	0.122	0.882
13	¿En el hospital se practica la minimización de residuos?	3.36	0.722	0.695	0.866
14	¿Cuentan con procedimientos y prácticas específicas para la segregación de residuos?	2.96	0.727	0.574	0.869
15	¿En el hospital se utilizan productos biodegradables como papel, cartón y productos de origen vegetal?	2.70	1.216	0.562	0.867
16	¿Los equipos con que cuenta el hospital cumplen con los estándares de ecoeficiencia?	3.44	0.861	0.797	0.862
17	¿Cree Ud. que al aplicarse las prácticas de ecoeficiencia, se tendría un impacto positivo?	3.90	1.035	0.170	0.870
18	¿Cree Ud. que la ecoeficiencia es una herramienta que ayudará a mejorar la satisfacción de los usuarios?	4.20	0.782	0.117	0.876
19	¿La infraestructura del hospital es segura, es decir, cuenta con alarmas en caso de incendios, salidas de emergencia, entre otros?	4.04	0.856	0.334	0.874
20	¿Hay fácil acceso para personas con discapacidad a todas las áreas del hospital?	3.70	0.735	0.353	0.874
21	¿Los ambientes del hospital cuentan con áreas de iluminación natural?	3.66	0.823	0.515	0.870
22	¿Los ambientes del hospital cuentan con ventilación adecuada?	3.32	1.253	0.265	0.875

Fuente: Elaboración propia

Comentario: En la tabla 4 se observó que el ítem 9: *El control del alumbrado en el hospital, se realiza mediante sensores de movimiento*; fue el menos valorados con 1.82 puntos en promedio, y el ítem 18: *Cree Ud. que la ecoeficiencia es una herramienta que ayudará a mejorar la satisfacción de los usuarios*; fue un punto , más valorado con 4.20 puntos en promedio, por lo que los empleados del sector administrativo encuestadas del nosocomio de la región Lambayeque sugieren la implementación de la ecoeficiencia como herramienta de mejora.

Además, se puede concluir que todos los ítems del test deben ser considerados, pues la exclusión individual de alguno de ellos no contribuye a incrementar al índice de confiabilidad general.

Objetivo específico 1: Determinar los niveles de las condiciones ambientales respecto al uso de recursos papel, agua, energía eléctrica y producción de desechos sólidos

Tabla 5

Condiciones ambientales respecto al uso de recursos como papel, agua, energía eléctrica y producción de desechos sólidos.

<i>Nivel de condiciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Bajo	6	12,0
Medio	39	78,0
Alto	5	10,0
Total	50	100,0

Fuente: Elaboración propia

Comentario: En la tabla 5 evidenciamos que en un 12% los empleados de las áreas administrativas encuestadas del nosocomio de la región de Lambayeque opinan que los niveles de las condiciones ambientales respecto a la utilización de recursos: papel, líquido vital, electricidad y producción de desechos sólidos es baja, mientras que el 78% opinan que el nivel es medio y por último el 10% opina que el nivel es alto. Se concluye que los empleados de las áreas administrativas encuestadas de dicho nosocomio, sugieren poner en práctica la buena utilización de las condiciones ambientales relacionadas al papel, agua, energía eléctrica y producción de desechos sólidos.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de conocimiento de la guía de ecoeficiencia para instituciones públicas en el hospital regional Lambayeque

Tabla 6:

Nivel de conocimiento de la guía de ecoeficiencia para instituciones públicas en el Hospital Regional Lambayeque

<i>Nivel de conocimiento</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Bajo	11	22.0
Medio	35	70.0
Alto	4	8.0
<i>Total</i>	<i>50</i>	<i>100.0</i>

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6 se aprecia que el nivel de conocimiento de los empleados de las áreas administrativas encuestadas del hospital de la región Lambayeque, es bajo (22%) respecto a la guía de ecoeficiencia para instituciones públicas en el referido hospital, por otro lado, el 70% opina que se encuentra en nivel medio y finalmente el 8% tiene grado alto en conocimiento. Finalmente, se determinó que se debe implementar adecuadamente el uso de la guía de ecoeficiencia por parte de los empleados de las áreas administrativas encuestadas nosocomio de la región Lambayeque.

Objetivo específico 3: Determinar el nivel de conocimiento de la dimensión expectativa de los usuarios del Hospital Regional Lambayeque -2019

Tabla 7

Nivel de conocimiento de la dimensión expectativa de los usuarios del hospital regional Lambayeque

<i>Nivel de conocimiento</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Bajo	9	18,0
Medio	28	56,0
Alto	13	26,0
Total	50	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 se aprecia que el nivel de expectativa en relación al servicio brindado es 18% (bajo); por otro lado, el 56% opina que es medio, y finalmente el 26% que es alto. Finalmente, se determinó que mediante las prácticas de ecoeficiencia mejorará el servicio brindado esto conllevará que las expectativas de los usuarios aumenten.

Objetivo específico 4: Determinar el nivel de conocimiento de la dimensión percepción de los usuarios del Hospital Regional Lambayeque-2019.

Tabla 8

Nivel de conocimiento de la dimensión percepción de los usuarios del Hospital Regional Lambayeque.

<i>Nivel de conocimiento</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Bajo	2	4.0
Medio	27	54.0
Alto	21	42.0
Total	50	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8 se aprecia que el conocimiento respecto a la percepción de los usuarios cuando reciben el servicio es 4% (bajo), por otra parte, el 54% opina que es medio, y finalmente el 42% opina que el grado de conocimiento es alto. Finalmente, se determinó que mediante las prácticas de ecoeficiencia en el nosocomio de la región Lambayeque, se mejorará la percepción de los usuarios que concurren para recibir las prestaciones que brindan los trabajadores de las áreas administrativas.

Objetivo general: Determinar la relación entre ecoeficiencia y satisfacción de los usuarios del Hospital Regional Lambayeque.

Tabla 9

Relación entre ecoeficiencia y satisfacción de los usuarios del Hospital Regional de Lambayeque.

		<i>Nivel de satisfacción</i>			
		<i>Bajo</i>	<i>Medio</i>	<i>Alto</i>	<i>Total</i>
Nivel de conocimiento de ecoeficiencia	Bajo	0,0%	2,0%	0,0%	2,0%
	Medio	4,0%	52,0%	36,0%	92,0%
	Alto	0,0%	0,0%	6,0%	6,0%
Total		4,0%	54,0%	42,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9: se aprecia que el 4% de los trabajadores de las áreas administrativas tiene un nivel de conocimiento de satisfacción es bajo, mientras que el 54% tiene un nivel de conocimiento medio, y, por último, el 42% posee un nivel de conocimiento alto.

En otras palabras, el 4% de los trabajadores de las áreas administrativas encuestadas del nosocomio de la regional Lambayeque tiene un nivel de conocimiento de ecoeficiencia de los usuarios es medio, además el nivel conocimiento de satisfacción de los usuarios es bajo, por otro lado el 36% del personal manifiesta que posee un nivel de conocimiento medio mientras que el nivel de satisfacción de los usuarios es alto, asimismo el 52% tiene un nivel de conocimiento de ecoeficiencia medio así como también es medio su nivel de satisfacción de los usuarios; el 2% de los trabajadores de las áreas administrativas tienen un nivel de conocimiento de ecoeficiencia bajo pero el nivel de conocimiento de la satisfacción de los usuarios es media, el 6% de los trabajadores administrativos tiene un nivel de conocimiento de ecoeficiencia alto y un nivel de conocimiento de satisfacción de los usuarios alto también.

Por otro lado, se aprecia que el nivel de conocimiento respecto a ecoeficiencia de los trabajadores de las áreas administrativas encuestadas del nosocomio de Lambayeque es bajo: 2%, mientras que para el 92% el nivel de conocimiento es medio, y, por último, solo el 6% presenta un nivel alto de conocimiento.

Tabla 10

Correlación entre ecoeficiencia y satisfacción de los usuarios de los usuarios del Hospital Regional de Lambayeque.

			Nivel de Ecoeficiencia	Nivel de Satisfacción
Rho de Spearman	Nivel de Ecoeficiencia	Coefficiente de correlación	1,000	,300*
		Sig. (bilateral)	.	,034
		N	50	50
	Nivel de Satisfacción	Coefficiente de correlación	,300*	1,000
		Sig. (bilateral)	,034	.
		N	50	50

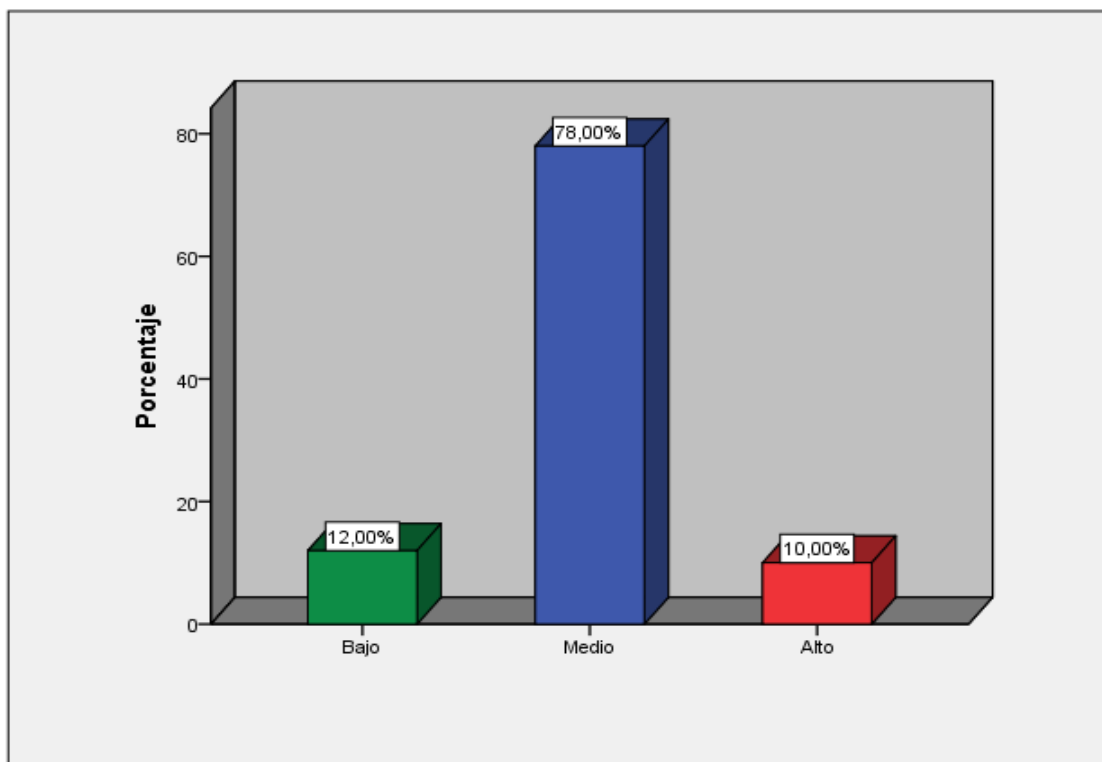
***. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).**

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la información recopilada de los datos, que sirvieron de análisis para hallar una relación existente entre las variables, según la Tabla 10 se evidencia que de acuerdo con la prueba estadística aplicada consistente en el estadístico Rho de Spearman, el valor de significancia es de 0.034, la misma que es inferior a 0,05, de lo que se concluye que se desestima la H_0 planteada y se aprueba la hipótesis alternativa H_1 , en consecuencia, coexiste relación entre las variables ecoeficiencia y satisfacción de los usuarios del nosocomio de Lambayeque, además, esta relación es baja porque es del 0,3%. Ello concuerda con lo que obtuvo Jaén (2018), quien halló un valor de correlación significativa de 0,796 (alta correlación) evidenciando un alto nexo entre las cinco s y la ecoeficiencia en la municipalidad de Wanchaq. En ambos estudios se concluye, que es necesaria la implementación de prácticas ecoeficientes en las entidades estatales, ya que esto permitirá brindar prestaciones eficientes y eficaces, que contribuirán a la satisfacción de los ciudadanos que concurren a ser atendidos; además se optimizaran los gastos, se reutilizaran recursos y por ende preservará el ambiente, tendremos instituciones sustentables, que integren un plan de ecoeficiencia a su gestión administrativa y fomenten una cultura ecoeficiente institucional.

Figura 2

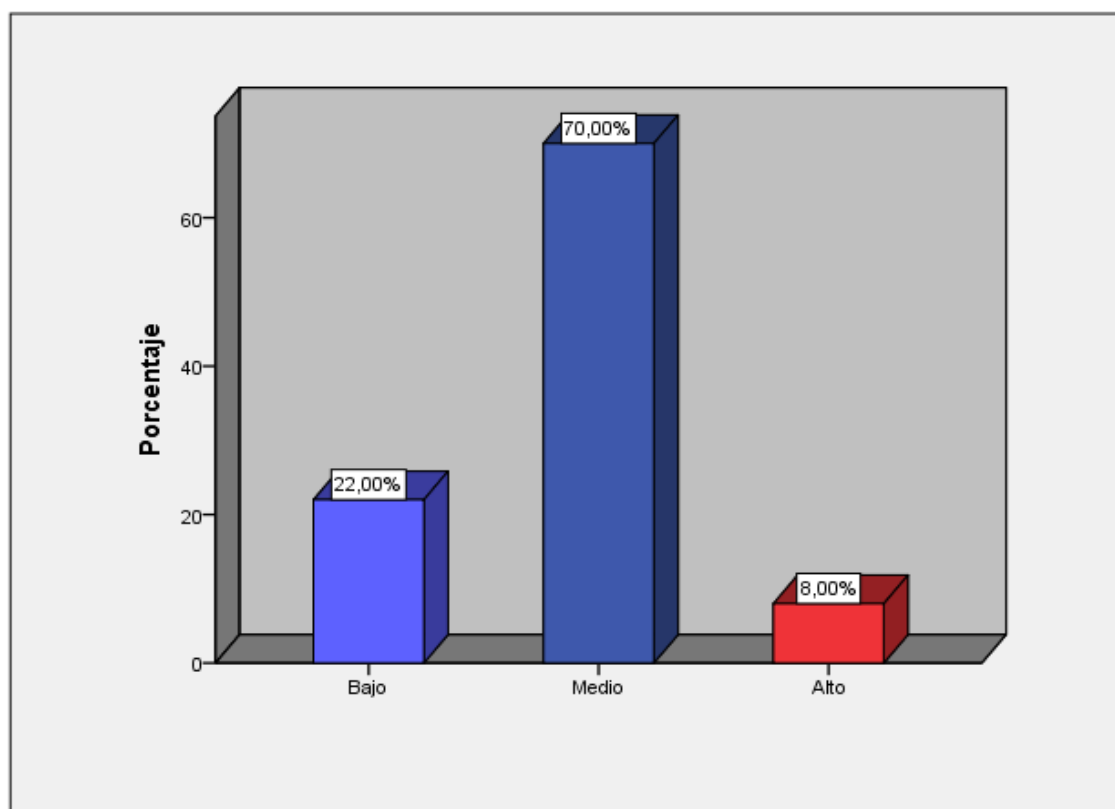
Condiciones ambientales respecto a la utilización de recursos como el papel, agua, electricidad y producción de desechos sólidos



En la figura 2 se aprecia que el 12% del personal de trabajo de las áreas administrativas encuestadas del hospital de Lambayeque, opinan que el nivel de las condiciones ambientales respecto a la utilización de recursos como papel, agua, electricidad y producción de desechos sólidos es baja, mientras que el 78% opinan que el nivel es medio y por último el 10% opina que el nivel es alto. Se concluye que los trabajadores administrativos del nosocomio, sugieren la implementación de estrategias para un buen uso de las condiciones ambientales relacionadas al papel, agua, electricidad y producción de desechos sólidos.

Figura 3

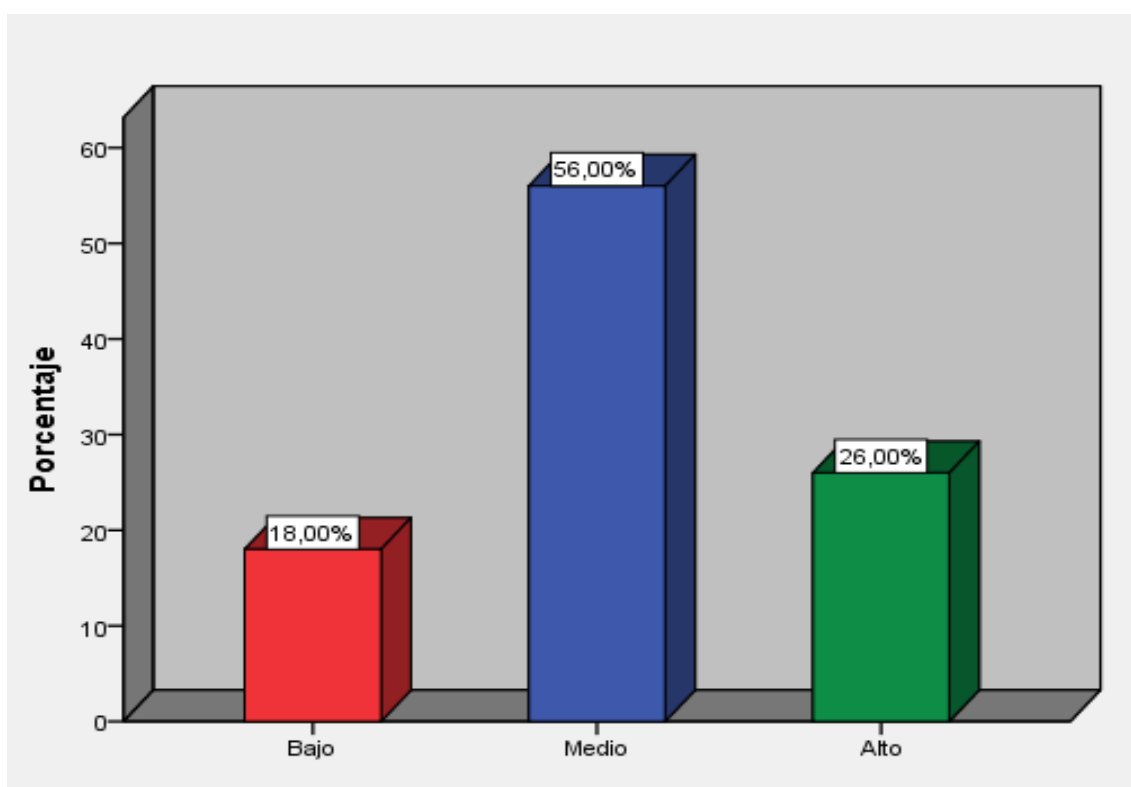
Nivel de conocimiento de la guía de prácticas ecoeficientes para entidades estatales en el Hospital de la Región Lambayeque.



En la figura 3, se estima que el 22% del personal administrativo del nosocomio de Lambayeque tienen un nivel de conocimiento bajo respecto a la guía de prácticas ecoeficientes para entidades estatales en el referido hospital, por otro lado, el 70% opina que presenta nivel medio, y finalmente el 8% con un alto nivel de conocimiento. Finalmente, se determinó que se debe implementar adecuadamente el uso de la guía de ecoeficiencia y a capacitar a los trabajadores del nosocomio, en el sector administrativo.

Figura 4

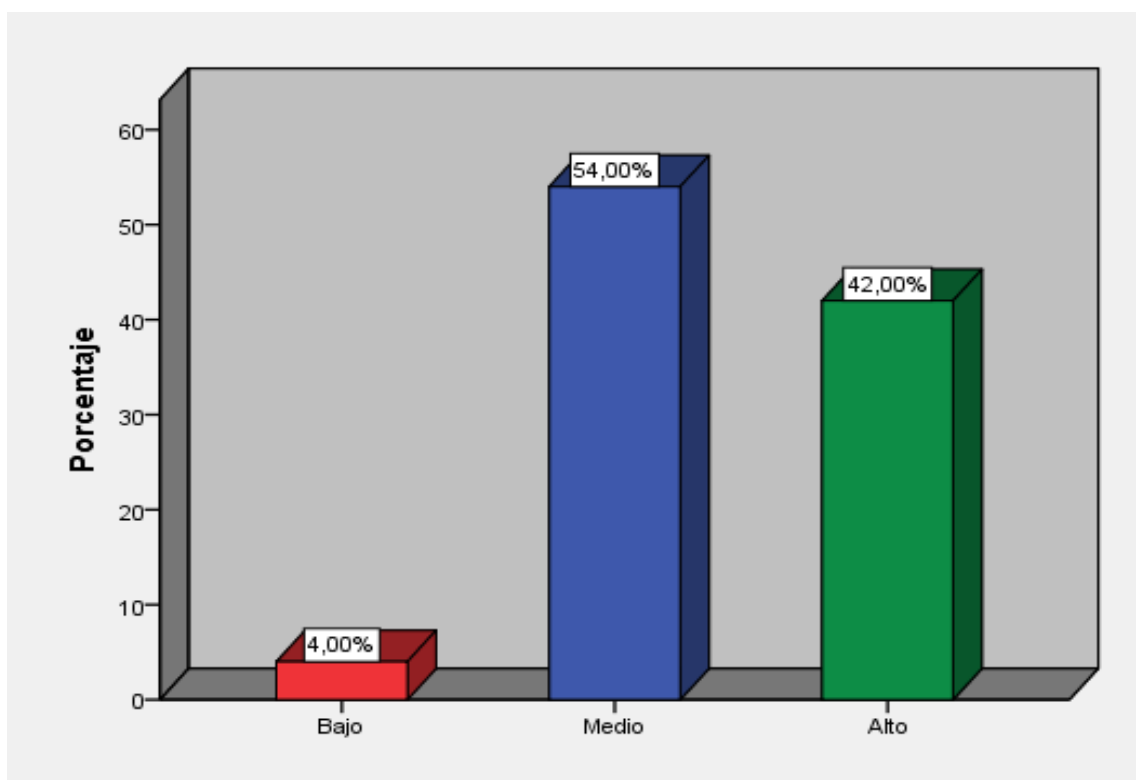
Conocimiento de la dimensión expectativa de los usuarios del hospital de la región Lambayeque 2019



En la figura 4, se aprecia el 18% del personal de trabajo administrativo del hospital de la región Lambayeque tienen un nivel bajo de expectativa respecto al servicio que brindan a los usuarios que acuden a atenderse, por otro lado, el 56% es medio, y finalmente el 26% alto con respecto a las expectativas. Finalmente, se determinó que se debe mejorar el servicio brindado por el personal administrativo del hospital regional Lambayeque, mediante prácticas de ecoeficiencia para que las expectativas de los usuarios aumenten.

Figura 5

Conocimiento de la dimensión percepción de los usuarios del Hospital de la Región Lambayeque.



En la figura 5, apreciamos un 4% del personal administrativo del hospital de Lambayeque tienen un nivel bajo en conocimiento desde la perspectiva de los usufructuarios, quienes reciben el servicio, por otro lado, el 54% opina que tiene un conocimiento medio, por último, un 42% presenta un alto nivel de conocimiento. Finalmente, se determinó que se debe mejorar el servicio que brindan los trabajadores administrativos del nosocomio mediante prácticas ecoeficientes que ayuden y propicien a que la percepción de los usuarios sea buena.

IV. DISCUSIÓN

Esta investigación desde un comienzo, tenía como finalidad, establecer si existe nexo entre la ecoeficiencia y la satisfacción de los usuarios del Hospital Regional Lambayeque. Para llevar a cabo éste análisis se aplicó el instrumento a los trabajadores de las áreas de administración, logística, planeamiento, epidemiología y limpieza del nosocomio, quienes a través de sus respuestas mostraron que si existe dicho nexo, ya que las prácticas de ecoeficiencia además de cuidar el medio ambiente, contribuyen a que el hospital al utilizar racionalmente sus recursos, sea una institución sostenible, cuente con equipos con calibración adecuada y cuyo mantenimiento no sea tan costoso, además se pueda generar ingresos en base a la adecuada segregación de residuos; brindando servicios óptimos, eficientes y eficaces a sus usuarios. Asimismo, que se aplique la guía de ecoeficiencia dada por el MINAM, para promover la política nacional del ambiente, mejorando la atención y los servicios prestados a los usuarios del hospital.

De los resultados logrados en relación al objetivo general y específicos; tenemos, acerca del objetivo general de esta investigación, determinar si existe nexo entre ecoeficiencia y satisfacción de los usufructuarios, se observó un 4% del personal administrativo del nosocomio de Lambayeque poseen un nivel de satisfacción bajo respecto al servicio brindado, mientras que el 54% presenta nivel medio en satisfacción, por último, 42% presenta alto nivel de satisfacción. Desde otra perspectiva, se observó que un 2% de los empleados del sector administrativo del nosocomio tienen nivel de conocimiento bajo respecto a ecoeficiencia, mientras que el 92% posee un nivel medio en conocimiento, y el 6% presenta alto grado de conocimiento. El coeficiente de correlación Rho de Spearman, determina la existencia de una conexión entre ecoeficiencia y satisfacción del usuario, el valor de significancia es de 0.034, la misma que es inferior a 0,05, se corrobora que el nivel de satisfacción de quienes reciben cuidado en el hospital regional Lambayeque está relacionada a la ecoeficiencia, verificando posibilidades de vinculación entre las variables, comparando con los antecedentes, esto coincide parcialmente con Jaén (2018), cuya investigación tuvo como finalidad, determinar el nexo entre las variables cinco S y la ecoeficiencia, resultado con un 95% de fiabilidad se determinó que la correlación de Pearson es $r = 0.796$, entre las cinco S y la ecoeficiencia en la municipalidad distrital de Wanchaq, es altamente positiva.

En relación al primer objetivo específico, determinar las condiciones ambientales; en la tabla 5 se advierte que el 12% de los empleados de las áreas administrativas encuestadas del hospital de Lambayeque opinan que el nivel de las condiciones ambientales respecto a la utilización de recursos papel, líquido vital, electricidad y producción de desechos sólidos es baja, mientras que el 78% opinan que el nivel es medio y por último el 10% opina que el nivel es alto. Se concluye que los empleados de las áreas administrativas encuestadas del hospital de la región Lambayeque sugieren poner en práctica la buena utilización de las condiciones ambientales relacionadas al papel, agua, energía eléctrica y producción de desechos sólidos. Este resultado tiene semejanza a lo encontrado por Ramírez, Paucar, Tapia y Huerta (2016) en su investigación dirime en que los niveles de las condiciones ambientales eran básicos y mejoraron ejecutando las buenas prácticas de ecoeficiencia. Asimismo, concluyeron que la ecoeficiencia otorga sustentabilidad, por lo que se debe fomentar la adopción de hábitos para instaurar una cultura ambiental institucional.

Continuando con el segundo objetivo específico, determinar el nivel de conocimiento de la guía de prácticas ecoeficientes para entidades estatales, en la tabla 6 se aprecia que el nivel de conocimiento de los empleados de las áreas administrativas encuestadas del hospital, es bajo (22%) respecto a la guía de ecoeficiencia para instituciones públicas en el referido hospital, por otro lado, el 70% opina que es medio y finalmente 8% tiene alto grado de conocimiento. Finalmente, se determinó que se debe implementar adecuadamente el uso de la guía de prácticas ecoeficientes por parte de los empleados de las áreas administrativas encuestados del hospital de la región Lambayeque; coincidiendo con lo establecido por Jaén (2018), en su estudio de investigación en la que determina la línea base de ecoeficiencia para las instituciones públicas a partir del conocimiento de la guía de prácticas ecoeficientes para entidades estatales.

De acuerdo al tercer objetivo específico, determinar el nivel de conocimiento de la dimensión expectativa de los usuarios del hospital regional Lambayeque, en la tabla 7 se aprecia que el nivel de expectativa en relación al servicio brindado es 18% (bajo); por otro lado, el 56% opina que es medio, y finalmente el 26% que es alto. Finalmente, se determinó que mediante las prácticas de ecoeficiencia mejorará el servicio brindado esto conllevará que las expectativas de los usuarios aumenten., coincidiendo con (Pérez, Milanés y Ortega, 2012), quienes determinan que aspectos como, ofrecer mejores servicios que sean

competitivos al mercado y evitando gastos innecesarios, aumentara la satisfacción de los usuarios.

Por su parte el cuarto objetivo específico, determinar el nivel de conocimiento de la dimensión percepción de los usuarios del hospital regional Lambayeque, en la tabla 8 se aprecia que el conocimiento respecto a la percepción de los usuarios cuando reciben el servicio es 4% (bajo), por otra parte, el 54% opina que es medio, y finalmente el 42% opina que el grado de conocimiento es alto. Finalmente, se determinó que mediante las prácticas de ecoeficiencia en el hospital de la región Lambayeque, se mejorará la percepción de los usuarios que concurren para recibir las prestaciones que brindan los trabajadores de las áreas administrativas, coincidiendo con (Velandia, Ardón y Jara, 2007), quienes indican que la percepción se da en el sentido del propósito del responsable de la atención, así como también del usuario que es a quien va destinado el servicio.

Finalmente el quinto objetivo, determinar si la propuesta de un modelo de ecoeficiencia mejoraría la satisfacción de quienes reciben atención en el hospital de la región Lambayeque, De acuerdo a los datos obtenidos para analizar la relación entre las variables, según la Tabla 10 se evidencia que de acuerdo con la prueba estadística aplicada consistente en el estadístico Rho de Spearman, el valor de significancia es de 0.034, la misma que es inferior a 0,05, de lo que se concluye que se desestima la H_0 planteada y se aprueba la hipótesis alternativa H_1 , en consecuencia, existe relación entre las variables ecoeficiencia y satisfacción de los usuarios del hospital de la región Lambayeque, además, esta relación es baja porque es del 0,3%. Ello concuerda con lo que obtuvo Jaén (2018), quien halló un valor de correlación significativa de 0,796 (alta correlación) evidenciando un alto nexo entre las cinco s y la ecoeficiencia en la municipalidad distrital de Wanchaq. En ambos estudios se concluye, que es necesaria la implementación de prácticas ecoeficientes en las entidades estatales, ya que esto permitirá brindar prestaciones eficientes y eficaces, que contribuirán a la satisfacción de los ciudadanos que concurren a ser atendidos; además se optimizaran los gastos, se reutilizaran recursos y por ende preservará el ambiente, tendremos instituciones sustentables, que integren un plan de ecoeficiencia a su gestión administrativa y fomenten una cultura ecoeficiente institucional.

V. CONCLUSIONES

1. Se concluye que para el personal administrativo del hospital de Lambayeque es importante implementar prácticas de ecoeficiencia para el buen uso de las condiciones ambientales relacionadas al papel, agua, energía eléctrica y producción de desechos sólidos, debido a que solo el 10% considera que el uso de condiciones ambientales es el óptimo.
2. Además, se determinó que se debe dar a conocer la guía de ecoeficiencia a los empleados del sector administrativo del nosocomio de Lambayeque, adecuando de esta herramienta de mejora, porque solo el 8% opina que el nivel de conocimiento del uso de la ecoeficiencia es el adecuado.
3. Por otro lado, se indicó que el 56% de usuarios tienen una expectativa media en el servicio que brindan el personal administrativo del hospital de Lambayeque.
4. Así mismo, se observa desde la perspectiva de los usufructuarios respecto a los servicios que brindan el personal administrativo del hospital de Lambayeque es relativamente deficiente, esto debido a que solo el 42% opina que el nivel es el óptimo.
5. De lo anteriormente expuesto, se concluye que una propuesta de un modelo de ecoeficiencia mejoraría la satisfacción de quienes reciben atención en el hospital de la región Lambayeque.
6. Finalmente, respecto a la hipótesis planteada se determinó que existen evidencias significativas de que el nivel de satisfacción de los usufructuarios del hospital de Lambayeque está relacionado con el nivel de utilización de la ecoeficiencia como herramienta de mejora.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere implementar prácticas ecoeficientes para el buen uso de las condiciones ambientales como son: utilización de papel, electricidad, agua y generación de desechos, las mismas que contribuirán al ahorro de recursos.
2. Se recomienda capacitar a los trabajadores del hospital regional acerca del conocimiento e implementación de la guía de prácticas ecoeficientes para entidades estatales como parte del plan de ecoeficiencia institucional.
3. Se aconseja que el personal debe tener en cuenta las expectativas de los usuarios que son atendidos en dicho nosocomio, en relación a ofrecer mejores servicios.
4. Se exhorta a los trabajadores administrativos a asumir la responsabilidad de un buen servicio para mejorar la percepción de los usuarios.
5. Como primer paso, acerca de la propuesta de un modelo de ecoeficiencia, se sugiere la creación de un Comité de buenas prácticas de ecoeficiencia del nosocomio de Lambayeque, de comprometiendo los jefes de diferentes áreas a cumplir con la difusión y ejecución del modelo de ecoeficiencia.

REFERENCIAS

- Abreu, S. (2009) How to define an environmental policy to improve corporate sustainability in developing countries. *Business Strategy and the Environment*, 18 (8), 542-556.
- Acuerdo Nacional (2014) Acuerdo nacional. Consensos para enrumbar al Perú. Secretaría Ejecutiva del Acuerdo Nacional. Exituno S.A
- Aldarete, E. & Llana G. (2018) Conocimientos y prácticas en el manejo de residuos sólidos hospitalarios; Hospital Felipe Huamán Poma de Ayala Puquio. (Tesis maestría). Universidad César Vallejo. Lima.
- Andriof, J., y McIntosh, M. (Eds.) (2001). *Perspectives o Corporate Citizenship*. Sheffield.UK; Greenleaf Publishing.
- Ann, G.E.; Zailani,S. , y Wahid, N.A. (2006). A Study on the Impact of Environmental Management System (EMS) Certification Towards Firms' Performance in Malaysia. *Management of Environmental Quality: An International Journal*, 17(1). 73-93.
- Arbelo, A., Pérez-Gómez, P., Rosa-González, F.M., y Ramos, L. (2014). Eco-Efficiency: Environmental Performance vs Economic Performance. *Management Studies*, 2(4), 239-253.
- Bleischwitz, R. (2003). Cognitive and institutional perspective of eco-efficiency. *Ecological Economics*, 46(3), 453-46.
- Burnett, R.D., y Hansen, D.R. (2008). Eco-efficiency: Defining a role for environmental cost management. *Accounting, organizations and society*, 33(6), 551-581.
- Burrit, R.L. y Saka. C. (2006). Environmental management accounting applications and Eco efficiency: Case studies from Japan. *Journal of Cleaner Production*, 14 (14), 1262-1275.
- Cabrera, H. (2019) Evaluación de la ecoeficiencia en el ministerio de salud, 2015-2018 (Tesis Maestría) Universidad César Vallejo. Perú

- Calvino, P., Farje, D., Olavide, R. y Postigo, P. (2016). Buenas prácticas de gestión ecoeficiente en el sector supermercados en el Perú en el año 2015. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica. Perú
- Cea A. (2004) Métodos de encuesta teorías, práctica, errores y mejoras. Madrid: Síntesis.
- Cóndor, J. (2018) Gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo – Junín. (Tesis maestría). Universidad César vallejo. Perú. Lima.
- Costas, G. (2018). *¿Qué es la ecología?* Recuperado de: <https://cienciaybiologia.com/ques-ecologia/>
- Del Banco, T. y Daley, J. (1996). Through the patient's eyes: Strategies toward more successful contraception. *Obstetrics and Gynecology* 88 (3).
- Derwall. J., Günster, N., Bauer, R., y Koedijk. K. (2004). The eco-efficiency Premium puzzle. *Financial Analyst Journal*, 61(2), 51-63.
- DeSimone. L.D., y Popoff, F. (1997). *Eco-efficiency: The business link to sustainable development*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Domínguez, J. (2007) Dinámica de Tesis: Elaboración y ejecución de proyectos. Universidad Los Ángeles de Chimbote, Perú.
- Ehrenfeld, J.R. (2005). Eco-efficiency: Philosophy, theory, and tools. *Journal of industrial ecology*, 9 (4), 6-8.
- Erkko, S., Melanem, M., y Mickwitz, P. (2005). Eco-efficiency in the Finnish EMAS reports- a buzz word? *Journal of Cleaner Production*, 13(8), 799-813.
- Fuji, H., y Managi, S. (2013). Determinants of eco-efficiency in the Chinese industrial sector. *Journal of environmental Sciences*, 25 (1), 20-26.
- Gómez-Limón, J.A, Picazo-Tadeo, A.J., y Reig-Martinez, E. (2012). Eco-efficiency assessment of olive farms in Andalucía. *Land Use Policy*, 29 (2), 395-406.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.

- Hoffrén, J., y Apajalahti, E. (2009). Emergent eco-efficiency paradigm in corporate environment management. *Sustainable Development*, 17 (4), 233-243.
- Hospital Regional Lambayeque (2019). *Residuos sólidos del hospital regional Lambayeque vienen siendo eliminados* [Comunicado de prensa]. Recuperado de: <https://www.regionlambayeque.gob.pe/web/noticia/detalle/28889?pass=MTc0MDAw>
- Huppés, G., y Ishikawa, M. (2005). Eco-efficiency and its terminology. *Journal of industrial ecology*, 9(4), 43-46.
- Jaén, S. (2018) Las cinco S y la ecoeficiencia en la municipalidad de Wanchaq. (Tesis maestría). Universidad Enrique Guzmán y Valle.
- Japiassú, V., Barbosa, A. y Lima, E. (2017) Desempeño ambiental en establecimientos de salud: un estudio de caso del hospital naval Marcilio Dias, Río de Janeiro –RJ. *Revista de gestión y Sostenibilidad ambiental*. 3(7).
- Jesús, H. (2017) Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud, (Tesis Maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Koontz, H. y Wehrich, H. (2013) Elementos de administración: un enfoque internacional y de innovación. México. McGraw-Hill.
- Leal, J. (2005). Ecoeficiencia: marco de análisis, indicadores y experiencias. Chile. División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos. CEPAL/PNUD.
- Lecca, V. (2014) Sistema de gestión de residuos sólidos hospitalarios y su relación con la salud en trabajadores del policlínico San Luis. (Tesis maestría). Universidad San Pedro. Ancash.
- Maita, Y. (2017). Cultura de seguridad en salud, bioseguridad y ecoeficiencia en el hospital nacional Hipólito Unanue Lima.2016. (Tesis maestría). Universidad César Vallejo. Perú.
- Maxime, D., Marcotte, M., y Arcant, Y. (2006). Development of eco-efficiency indicators for the Canadian food and beverage industry. *Journal of cleaner production*, 14(6), 636-648.

- Ministerio del Ambiente (2009). Guía de Ecoeficiencia para Empresas. Perú, Lima.
- Ministerio del Ambiente. (2016). El Perú y el cambio climático. Perú: Gráfica Biblos S.A.
- Ministerio de Salud (1997). Ley general de salud. Perú, Lima.
- Müller, K., y Sturm, A. (2001). Standardized eco-efficiency indicators- report I: concept paper. *Basel*, Switzerland: Ellipson.
- Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería. (2018). ¿Qué es la “hora” punta? Recuperado de: <http://www.osinergmin.gob.pe/electricidad/facturacion/que-es-hora-punta#>
- Organización Mundial de la Salud. (2003). La cantidad de agua domiciliaria, el nivel del servicio y la salud. Recuperado de: https://www.who.int/water_sanitation_health/diseases/wsh0302/es/
- Parella, S. y Martins, F. (2003). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Caracas: Fedupel.
- Passetti, E., y Tenucci, A. (2016). Eco-efficiency measurement and the influence of organizational factors: evidence from large italia companies. *Journal of cleaners production*, 122 (20), 228-239.
- Pérez, J. y Gardey, A. (2012). *Definición de eficiencia*. Recuperado de: <https://definicion.de/eficiencia/>.
- Pérez, E., Milanés, P. y Ortega, F.J. (2012). Environmental performance and firme value: Evidence from Dow Jones Sustainability Index Europe. *International Journal of Environmental of Research*, 6, 1007-1014.
- Pruss, A., Giroult, E. y Rushbrook P. (1999) Manejo seguro de residuos de establecimientos de salud. Recuperado de https://www.who.int/water_sanitation_health/medicalwaste/wastemanag/es/
- Pino, S (2015) Satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el servicio de nutrición del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, 2015 (Tesis maestría). Universidad César Vallejo. Perú.

- Ramírez, M., Paucar, L., Tapia S. y Huerto C., (2016) Estados de la Ecoeficiencia del Sector Industrias Alimentarias del Departamento de Lima. (Tesis maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.
- Räuchle, F. y Korswagen, R. (2000). Ecoeficiencia. El “leitmotiv” del desarrollo. Recuperado <http://revistas.pucp.edu.pe/idex.php/economia/article/viewFile/471/462>.
- Rodríguez, J.P., García, C.A.y García, M.C. (2016). Gestión ambiental en hospitales públicos: aspectos del manejo ambiental en Colombia. *Revista de la facultad de medicina*. 4(64).
- Ruelas, M. (2018) Aplicación de Normas de Residuos Sólidos Hospitalarios en los Servicios del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani. (Tesis maestría). Universidad de Santa María, Perú.
- Ruíz Bolívar, C. (2002). Instrumentos de Investigación Educativa. Venezuela: Fedupel.
- Rutala, W. (2019) Centers for Disease Control and Prevention: Guideline for Disinfection and Sterilization in Health Care Facilities. University of North Carolina Health Care System.
- Segura, A. (2010) Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Lima-Perú.
- Selectra (2018). Consumo eléctrico en España. Recuperado de: <https://tarifaluzhora.es/ahorrar/consumo/electrico>
- Selim, J. (2015) Programa Nacional de las Naciones Unidas para el desarrollo. Nueva York, NY. Estados Unidos.
- Sinkin, C., Wright, C.J., y Burnett, R.D. (2008). Eco-efficiency and firm value. *Journal of accounting and public policy*, 27(2), 167-176.
- SUSALUD (2015). Encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud, Perú.
- Velandia, F., Ardón, N. y Jara, M.I. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revistas Javerianas Colombia*. 13 (6).

- Velasco, G. (2015) Propuesta de manejo ambiental de residuos sólidos en el hospital de apoyo Carhuaz. (Tesis maestría). Universidad nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”. Ancash.
- Velazco, A. (2013). *¿Qué es el desarrollo sostenible?* Recuperado de: <http://www.eios.es/blog/mtelco/2013/04/16%C2%BFque-es-el-desarrollo-sostenible/>.
- Verfaillie, H., y Bidwell, R. (2000). Measuring eco-efficiency: A guide to reporting company performance. London, UK: *World Business Council of Sustainable Development*.
- Vera, C. y Suelen, R. (2014) *Os resíduos de serviço de saúde e seus impactos ambientais: uma revisão bibliográfica*. 2.12.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE UN TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Título: Ecoeficiencia como herramienta para mejorar la satisfacción de los usuarios del hospital regional Lambayeque

Variable Independiente: Ecoeficiencia					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
¿Cuál es la relación entre ecoeficiencia y la satisfacción de los usuarios del Hospital Regional Lambayeque?	Determinar si existe relación entre ecoeficiencia y satisfacción de los usuarios del hospital	H ₁ : Existe relación entre ecoeficiencia y satisfacción de los usuarios del hospital regional Lambayeque	Ambiental	Reducir el uso de papel. Minimizar el uso de luz. Disminuir el uso de agua.	Tipo likert Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca
	Objetivos Específicos:	H ₀ : No existe relación entre ecoeficiencia y satisfacción de los usuarios del hospital regional Lambayeque	Institucional	Desarrollo del talento humano. Capacitación tecnológica de los empleados.	
	<ul style="list-style-type: none"> Determinar los niveles de las condiciones ambientales respecto al uso de recursos papel, agua, energía eléctrica y producción de desechos sólidos. Determinar el nivel de conocimiento de la guía de ecoeficiencia para instituciones públicas por parte de los trabajadores del hospital regional Lambayeque. Determinar si la propuesta de un modelo de ecoeficiencia mejoraría la satisfacción de quienes reciben atención en el hospital de la región Lambayeque. 		Económica	Optimizar la producción de residuos sólidos. Procedimientos y prácticas de segregación de residuos médicos de los no médicos. Uso de productos biodegradables. Reutilización de residuos biodegradables.	

FUENTE: Elaboración propia

Variable Dependiente: Satisfacción de los usuarios					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
¿Cuál es la relación entre ecoeficiencia y la satisfacción de los usuarios del Hospital Regional Lambayeque?	<p>Determinar si existe relación entre ecoeficiencia y satisfacción de los usuarios del hospital</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de conocimiento de la dimensión expectativa de los usuarios del hospital regional Lambayeque - 2019 • Determinar el nivel de conocimiento de la dimensión percepción de los usuarios del hospital regional lambayeque- 2019 	<p>H₁: Existe relación entre ecoeficiencia y satisfacción de los usuarios del hospital regional Lambayeque</p> <p>H₀: No existe relación entre ecoeficiencia y satisfacción de los usuarios del hospital regional Lambayeque</p>	Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> - Cumple con el servicio de calidad acorde con un hospital de alta complejidad. - Los equipos funcionan adecuadamente. - Existe una adecuada directiva de manejo y prevención de residuos. 	<p>Tipo likert</p> <p>Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca</p>
			Percepción	<ul style="list-style-type: none"> - Los ambientes tienen suficiente luz. - Los ambientes están bien oxígeno suficiente. - Su infraestructura es segura. - Se hace un uso racional de servicios de agua y eléctricos. 	

FUENTE: Elaboración propia

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

CUESTIONARIO

ECOEficiENCIA COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE

a. Título de la Investigación:

Ecoeficiencia como herramienta para mejorar la satisfacción de los usuarios del hospital regional Lambayeque.

b. Autor: Bach. KARINA ZAPATA MORENO

c. Objetivo: Determinar si existe relación entre ecoeficiencia y la satisfacción de los usuarios del hospital regional Lambayeque.

d. Instrucciones: Marque con una X la casilla que mejor refleje su opinión de acuerdo a la siguiente escala valorativa.

e. Valoración

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Ítems para verificación de ecoeficiencia en el hospital regional Lambayeque			FECHA: ÁREA:				
E C O E F I C I E N C I A	N°	Ítem	Escala Valorativa				
			5	4	3	2	1
		Dimensión 1: Ambiental					
		Tema: Reducción Uso de Papel					
	01	¿En el hospital se aplica algún plan para reducir el uso de papel?					
	02	¿Conoce los lineamientos del plan cero papel?					
		Tema: Reducción del Uso de Agua					
	03	¿Acerca de la conservación del agua, se aplica algún plan?					
	04	¿En el hospital utilizan accesorios y equipos (esterilizadores, lavadoras, etc.) para ahorro del agua?					

I A	05	¿En el hospital se utiliza agua tratada y recuperada?					
	Tema: Reducción del uso de Energía						
	06	¿Existe un plan de conservación de energía?					
	07	¿Utiliza el hospital energías renovables?					
	08	¿Cuenta con sistemas de iluminación de bajo consumo de energía (LED)?					
	09	¿Hay sistema de luces con sensores de movimiento?					
	Dimensión 2: Institucional						
	10	¿El personal del hospital tiene conocimiento de prácticas de ecoeficiencia?					
	11	¿Ha participado Ud. en las prácticas de ecoeficiencia?					
	12	¿Considera que las prácticas de ecoeficiencia influyen en la motivación del personal del hospital?					
Dimensión 3: ECONÓMICA							
13	¿Se practica la minimización de los residuos?						
14	¿Se cuenta con procedimientos y prácticas específicas para la segregación de residuos?						
15	¿Se utilizan productos biodegradables como papel, cartón y productos de origen vegetal?						
Dimensión 4: EXPECTATIVA							
S A T I S F A C C I O N	16	¿Los equipos con que cuenta el hospital cumplen con los estándares de ecoeficiencia?					
	17	¿Cree Ud. que al aplicarse las prácticas de ecoeficiencia, se tendría un impacto positivo?					
	18	¿Cree Ud. que un modelo de ecoeficiencia ayudará a mejorar la satisfacción del usuario?					
	Dimensión 5: PERCEPCIÓN						
	19	¿La infraestructura del hospital es segura, es decir, cuenta con alarmas en caso de incendios, salidas de emergencia, entre otros?					
	20	¿Hay fácil acceso para personas con discapacidad a todas las áreas del hospital?					
	21	¿Los ambientes del hospital cuentan con áreas de iluminación natural?					
22	¿Los ambientes del hospital cuentan con ventilación adecuada?						

FUENTE: Elaboración propia

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
ECOEficiencia – SATISFACCION DEL USUARIO**

Apellido y Nombres del juez validador: Dr. / Mg. *Rosa Luz Tullapanca Velásquez*
 DNI *16768070* :
 Especialidad del Validador : *Mg. en Gestión de los Servicios de Salud*

Muy Deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia la vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los objetos muestrales considerados en la investigación.					X
	PUNTAJE TOTAL					<i>40</i>

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de Corregir () No Aplicable ()

Promedio de Valoración: (*40* Puntos)

Chiclayo, *16* Diciembre 2019

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
 GERENCIA REGIONAL DE SALUD
 Dirección Ejecutiva de Salud Integral y Las Personas
Rosa Luz Tullapanca Velásquez
 Apellidos y Nombre

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
ECOEficiencia – SATISFACCION DEL USUARIO**

Apellido y Nombres del juez validador: Dr. / Mg. Julia Estela Medina Díaz

DNI 26613934 :

Especialidad del Validador : Maestría en Gerencia de Servicios de Salud.

Muy Deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia la vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los objetos muestrales considerados en la investigación.					X
	PUNTAJE TOTAL					40

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de Corregir () No Aplicable ()

Promedio de Valoración: (40 Puntos)

Chiclayo, 16 Diciembre 2019



 Mg. Julia Estela Medina Paz
 Apellidos y Nombre

Medina Díaz Julia Estela

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
ECOEFICIENCIA – SATISFACCION DEL USUARIO**

Apellido y Nombres del juez validador: Dr. / Mg. *Malca Saavedra Jhon wilian*

DNI : *26788917*

Especialidad del Validador : *Gestión Pública y Gobernabilidad*

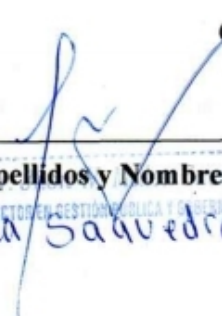
Muy Deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia la vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los objetos muestrales considerados en la investigación.					X
	PUNTAJE TOTAL					<i>40</i>

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de Corregir () No Aplicable ()

Promedio de Valoración: (*40* Puntos)

Chiclayo, *16* Diciembre 2019


 Apellidos y Nombre *Malca Saavedra Jhon wilian*
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

Chiclayo, 12 de Diciembre de 2019

Señor:

Sr. JORGE ORDEMAR VASQUEZ.

DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE

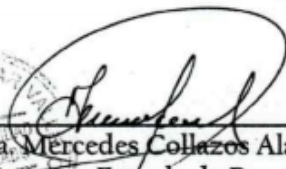
Presente.

Es grato dirigirme a usted, para expresarle nuestro cordial saludo y a la vez presentar al Maestrante Karina Zapata Moreno, alumna de la escuela de Postgrado del III ciclo de la Maestría en Gestión Pública, de nuestra casa superior de estudios; quien desea desarrollar la aplicación de su Proyecto de Tesis; en su representada; dicho trabajo se titula "ECOEficiencia como herramienta para mejorar la satisfacción de los usuarios del Hospital Regional de Lambayeque, 2019".

Agradecemos anticipadamente la atención que pudieran brindar a la presente.

Expedimos la presente solicitud del alumno.

Atentamente,


Dra. Mercedes Collazos Alarcón
Directora Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Filial Chiclayo

C.C.: VAGS-DTC-EPG, Interesado (a) y Archivo.

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Chiclayo Pimentel Km. 3.5
Telf.: (074) 481616 / Anexo: 6514

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe



GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE

 DIRECCIÓN DE
INVESTIGACIÓN

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"


Chiclayo, 30 de diciembre del 2019

CONSTANCIA DE REVISIÓN

El Departamento de Desarrollo de la Investigación Básica - Clínica de la Dirección de Investigación del Hospital Regional Lambayeque; después de considerar la solicitud del interesado sobre la revisión del proyecto titulado: **"Ecoeficiencia como Herramienta para mejorar la Satisfacción de los usuarios del Hospital Regional Lambayeque, 2019"**, presentado por:

- Karina Zapata Moreno

Se deja constancia que el proyecto ingreso el día 26 de diciembre del 2019 a la Dirección de investigación; y según los lineamientos de políticas el proceso de revisión debe contener verificación de factibilidad, autenticidad y revisión ética metodológica. Por lo que se deja constancia que el proyecto se encuentra en proceso de revisión. Se emite la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines pertinentes dejando en claro q no se constituye la aprobación del proyecto.


Mg. Blanca Katiuzca Loayza Enriquez
Jefe del Departamento del Desarrollo
de la Investigación Básica – Clínica