

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**



**Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Hospital**  
**Barranca Cajatambo, 2023**

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración

**Autor(a):**

**Flores Palomo, Christine Jannet**

**Asesor(a):**

**Santos Díaz, Pablo Arnulfo**

**Código ORCID: 0000-0002-8606-3146**

**Huacho – Perú**

**2024**

## INDICE

Índice general .....	i
Índice de tablas.....	ii
Índice de figuras.....	iii
Palabras clave: .....	iv
Constancia de originalidad .....	v
Título .....	vi
Resumen.....	viii
Abstract.....	viii
Introducción .....	1
Metodología .....	22
Resultados.....	26
Análisis y discusión.....	32
Conclusiones .....	42
Recomendaciones .....	45
Agradecimiento .....	48
Referencias Bibliográficas.....	49
Anexos .....	59

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Correlación calidad de servicio y satisfacción del usuario.....	26
Tabla 2: Nivel de calidad de servicio del Hospital Barranca.....	26
Tabla 3: Nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital Barranca Cajatambo....	27
Tabla 4: Correlación elementos tangibles y satisfacción del usuario.....	28
Tabla 5: Correlación confiabilidad y satisfacción del usuario .....	29
Tabla 6: Correlación capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.....	29
Tabla 7: Correlación seguridad y satisfacción del usuario.....	30
Tabla 8: Correlación empatía y satisfacción del usuario.....	31

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de calidad de servicio del Hospital Barranca Cajatambo.....	27
Figura 2: Nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital Barranca Cajatambo..	28

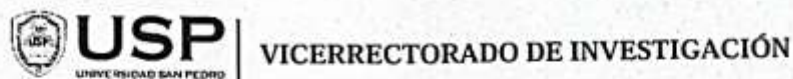
Palabras clave: Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario

Words key: Quality of service, User satisfaction.

Línea de investigación

Área	Ciencias sociales
Sub Área	Economía y negocios
Disciplina	Economía
Línea de Investigación	Marketing

Constancia de originalidad



## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023." del (a) estudiante: FLORES PALOMO CHRISTINE JANNET, identificado(a) con Código N° 1717100076, se ha verificado un porcentaje de similitud del 26%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 19 de diciembre de 2024

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
  
Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN  
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

[www.usanpedro.edu.pe](http://www.usanpedro.edu.pe)

Calle Lomas del Norte 11-11  
Teléfono: 047 - 483370  
Correo: [investigacion@usanpedro.edu.pe](mailto:investigacion@usanpedro.edu.pe)  
<http://investigacion.usanpedro.edu.pe>

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL  
HOSPITAL BARRANCA CAJATAMBO, 2023.**

## **Resumen**

El objetivo principal de esta investigación fue demostrar el nivel de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023. Se utilizó una metodología de tipo básica con un enfoque descriptivo correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. El procedimiento de recolección de datos se llevó a cabo mediante la aplicación de encuestas, utilizando un cuestionario como instrumento para cada variable, que fueron validados por el juicio de 3 docentes expertos y la confiabilidad con alfa de Cron Bach de ,910 para el cuestionario de calidad de servicio y con un alfa de Cron Bach de ,917 para el cuestionario de satisfacción del usuario. La muestra estuvo compuesta por 328 pacientes que recibieron atención en el hospital. Los resultados de la relación entre Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario: Se concluye que existe una relación positiva considerable entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, con una significancia de 0.000 y una correlación de 0.793. Esto indica que a medida que se mejora la calidad del servicio, también aumenta la satisfacción de los usuarios en el hospital Barranca Cajatambo.

## **Abstract**

The main objective of this research was to demonstrate the level of relationship between service quality and user satisfaction at the Hospital Barranca Cajatambo, 2023. A basic methodology was used with a descriptive correlational approach, non-experimental and cross-sectional design. . The data collection procedure was carried out by applying surveys, using a questionnaire as an instrument for each variable, which were validated by the judgment of 3 expert teachers and the reliability with Cron Bach's alpha of .910 for the questionnaire. quality of service and with a Cron Bach alpha of .917 for the user satisfaction questionnaire. The sample was made up of 328 patients who received care at the hospital. The results of the relationship between Service Quality and User Satisfaction: It is concluded that there is a considerable positive relationship between service quality and user satisfaction, with a significance of 0.000 and a correlation of 0.793. This indicates that as the quality of service improves, user satisfaction at the Barranca Cajatambo hospital also increases.

## **Introducción**

A nivel Internacional, se cita a Clerque (2022), quien propuso evaluar la calidad de atención en relación a la satisfacción de los usuarios, la investigación se caracterizó por ser de tipo descriptivo y transversal, con enfoque cuantitativo, obtuvo una muestra de 75 personas y concluye que los usuarios que asisten a este nosocomio tienen altas expectativas y estas mismas son satisfechas por lo que la percepción ante la calidad de atención es aceptable.

Por su parte Andrade (2022), en su estudio investigó la relación entre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción al cliente en la Clínica de Especialidades María Auxiliadora de la ciudad de Quito; fue un estudio cuantitativo, transversal y de alcance correlacional, la muestra obtenida fue de 373 pacientes los cuales fueron encuestados con la escala de calidad SERVPERF. Por último, se obtuvo como resultado que la satisfacción del usuario y la calidad del servicio se relacionaron positivamente ( $p\text{-valor}=0,009$ ), con un coeficiente de correlación ( $\rho=0,577$ ).

Paredes y Santos (2022) realizaron una investigación con el objetivo de evaluar la calidad del servicio en los hospitales del sistema de seguro social y su impacto en la satisfacción de los asegurados. El estudio, de carácter no experimental, incluyó una muestra de 384 usuarios encuestados, utilizando como instrumento el modelo SERVPERF. Los resultados revelaron que el 34 % de los encuestados manifestaron desacuerdo o total desacuerdo con la calidad del servicio, mientras que el 31 % se mostró neutral. Esto evidenció una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los asegurados con la atención médica recibida.

Andrade (2021) tuvo como objetivo analizar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes. Desarrolló un estudio descriptivo y transversal, con una muestra de 305 individuos. Los resultados indicaron que la satisfacción de los usuarios con el servicio de emergencias fue de regular a buena, aunque se detectó un grado de insatisfacción en ciertos aspectos de la atención brindada, lo que sugiere la necesidad de mejorar dichos puntos.

Pazmiño (2021) tuvo como objetivo analizar la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción de los usuarios. Se trató de una investigación cuantitativa, con un diseño no experimental, en la que se utilizó el cuestionario SERVQHOS. La población estuvo compuesta por 1,900 pacientes, y la muestra final fue de 183 encuestados. El estudio concluyó que los usuarios no estaban completamente satisfechos, principalmente debido a la falta de equipos, los largos tiempos de espera y la deficiente infraestructura. Sin embargo, destacó como aspecto positivo el trato humano que el personal de salud brindó a los pacientes.

También Alejo (2020) se propuso analizar la satisfacción del paciente respecto a la calidad del servicio que brindan los médicos en clínicas privadas en la ciudad de La Paz, su investigación fue de enfoque cuantitativo y cualitativo, descriptivo, correlacional, de diseño de muestreo no probabilístico, la encuesta se aplicó a 119 pacientes y 25 médicos, como resultado obtuvo que el 73% de pacientes se encuentran satisfechos con respecto al servicio oportuno de las clínicas privadas, este resultado tiene un impacto en la lealtad, ya que los pacientes que visitan estas clínicas recomendarían el servicio a sus familiares o conocidos.

En tanto Matute (2020) se propuso determinar cómo la calidad de atención influye en la satisfacción de los usuarios del Hospital Público de los Servicios de Salud Mental de la Zona 8. El estudio adoptó un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos, y fue de carácter descriptivo y explicativo. Se encuestó a una muestra de 383 personas, lo que permitió obtener una visión amplia de la percepción de los usuarios. Los resultados revelaron que gran parte de los pacientes experimenta insatisfacción, principalmente debido a los horarios poco accesibles y los largos tiempos de espera para recibir atención. Estos factores, según el estudio, impactan negativamente en la experiencia del usuario y sugieren la necesidad de mejorar la gestión de estos aspectos para elevar la satisfacción general.

En antecedentes a nivel nacional, se menciona a Cárdenas (2023) tuvo como objetivo establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, en Arequipa, durante el período 2022-2023. El estudio fue de tipo

relacional, con un diseño transversal, y empleó la técnica del cuestionario, encuestando a 90 usuarios del hospital. Los resultados revelaron que el 55.6% de los encuestados calificaron la calidad de atención como buena, mientras que la satisfacción del usuario alcanzó el 75.6%, lo que demostró una relación significativa entre ambas variables.

Por su parte, Pilco (2023) también investigó la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, enfocándose en los pacientes externos del servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, en Tacna. Su estudio fue relacional, cuantitativo, no experimental y transversal, con una muestra de 342 usuarios. Utilizó dos cuestionarios como instrumentos para recopilar los datos, concluyendo que existía una relación positiva alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

De la misma forma Sime (2023) buscó determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes ambulatorios. Su investigación, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, correlacional y transversal, tuvo una muestra de 100 individuos a quienes se aplicaron los cuestionarios SERVPERF y SUCE. Los resultados mostraron una relación estadísticamente significativa y altamente positiva entre las variables de calidad de atención y satisfacción.

Por su parte Palomino (2022) buscó determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la dispensación de medicamentos en la farmacia de consultorio externo del Hospital Regional de Ayacucho. Utilizó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y de tipo descriptivo correlacional, en un estudio transversal. Con una muestra de 106 usuarios de un total de 1200, aplicó el cuestionario SERVPERF. Los resultados indicaron una correlación media positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, con un Rho de Spearman de 0.641 y un valor de significancia ( $P < 0,05$ ).

En tanto Salgado (2021), tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las pacientes en el servicio de Obstetricia de un hospital. La investigación fue de tipo básico, con un nivel descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental, transversal-correlacional. La población del

estudio consistió en 118 usuarias, de las cuales se encuestó a 91 pacientes. Los resultados mostraron que el 98.9% de las usuarias percibieron la calidad de atención como buena, mientras que el 96.7% se declaró satisfecha con el servicio. En conclusión, se identificó una relación altamente significativa entre ambas variables.

Por su parte Juárez (2020) se propuso identificar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en un área específica de un hospital previamente mencionado. Su investigación fue no experimental, cuantitativa y de corte transversal-correlacional. Utilizó un cuestionario como instrumento aplicado a una muestra de 96 usuarios. Los resultados mostraron una relación significativa entre las dos variables, con un valor de significancia de .000, menor que el umbral de  $p = 0.05$ , confirmando la existencia de una conexión considerable entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

Por otro lado, Preciado (2020) enfocó su estudio en medir la relación entre la satisfacción de los usuarios externos y la calidad de atención odontológica en el Hospital Jerusalén de Trujillo. Su investigación, de tipo no experimental y diseño descriptivo, correlacional y de corte transversal, se basó en una muestra de 108 pacientes encuestados. Los resultados indicaron que una alta satisfacción de los usuarios está directamente vinculada con un buen nivel de calidad en los servicios odontológicos del hospital, lo que sugiere que la mejora en la calidad de atención tiene un impacto positivo en la percepción y satisfacción de los usuarios.

En cuanto a los antecedentes a nivel local, refiere Verano y Villarreal (2024) en su investigación se propuso determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Clínica San Pedro, Huacho, año 2023; la metodología que aplico para su estudio fue tipo básico, de enfoque cuantitativo con un nivel correlacional y de diseño no experimental transversal; utilizó como técnica la encuesta y así mismo el instrumento fue el cuestionario aplicado para ambas variables, tuvo por población a 400 usuarios atendidos en la clínica de los cuales la muestra optima fue de 196; finalmente concluye con la existencia de una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el en la Clínica San Pedro,

Huacho, 2023, donde obtuvo un nivel de significación de  $P=0.001$ , así mismo el Rho de Spearman fue de 0.755 lo que indico una correlación positiva alta.

Chávez y Rojas (2022) realizaron un estudio con el objetivo de determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios del Hospital de Chancay durante el año 2021. La investigación fue de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 300 usuarios, de los cuales se encuestó a una muestra de 169 personas. Los resultados revelaron un coeficiente de correlación de Rho de 0.925, lo que indica una correlación positiva alta. Esto significa que, al mejorar factores técnicos, humanos y ambientales en la atención, se incrementa notablemente la satisfacción de los usuarios con los servicios proporcionados por el hospital.

De manera similar, Ramos (2022) buscó determinar si existía una relación entre la calidad del servicio médico, como variable independiente, y la satisfacción del paciente en el Hospital LERD en Supe. El estudio, de diseño transversal, no experimental y nivel correlacional, evaluó una población de 234 pacientes atendidos en febrero de 2022, de los cuales se encuestó a 146. A través de la prueba inferencial chi-cuadrado, se concluyó que había una asociación significativa entre la calidad del servicio médico y la satisfacción del paciente, particularmente en los cuidados de enfermería.

Por su parte, Luna (2022) se propuso determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Huaura en 2020. Su investigación fue básica, descriptiva, correlacional y de diseño no experimental. Con una muestra de 306 individuos, los resultados evidenciaron una relación clara entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, confirmando la importancia de la calidad en la percepción positiva de los servicios de salud.

Asimismo Espinoza (2021), quien tuvo por objetivo general determinar la relación entre la satisfacción y la calidad de la atención entre los usuarios externos del puesto de salud de Tapacocha en la provincia de Recuay, Ancash en el año 2021; el estudio corresponde a un diseño correlacional, de nivel transversal, no experimental y

enfoque cuantitativos; la población estuvo conformada por 360 pacientes, y como muestra se seleccionaron 186 usuarios según criterios de muestreo probabilístico; llego a la conclusión que entre las variables de estudio existe una relación significativa.

Por su parte Alor (2020), en su estudio analizo la existencia de la correlación entre la variable independiente, que es la calidad de la atención brindada en el Puesto de Salud de Raquia, y la variable dependiente, que es la satisfacción del usuario externo; la investigación fue de tipo aplicada, con un enfoque cualitativo, de nivel correlacional, de diseño no experimental, la muestra que obtuvo estuvo conformada por un total de 112 pacientes; finalmente obtuvo como resultado principal que las variables de estudio tuvieron una relación significativa y directa, ya que se demostró a través del análisis estadístico inferencial utilizando la prueba de chi-cuadrado la conexión entre las dimensiones de la variable calidad de la atención y las variables de satisfacción del usuario, lo que confirma la hipótesis general de que existen conexiones entre las variables.

En cuanto a la fundamentación científica, sustenta Mora (2011), sostiene que las percepciones, no las expectativas, son la mejor manera de evaluar la calidad del servicio. El objetivo de este postulado es investigar cómo se sienten los usuarios después de recibir el servicio. Sin embargo, sus expectativas anteriores sobre lo que será y lo que debería ocurrir durante el encuentro, así como la forma en que se brinda actualmente el servicio, dan como resultado estas percepciones a las que se hace referencia.

Por su parte Vargas & Aldana (2014), es bien sabido que la cultura de una sociedad influye en las organizaciones que la componen, así como en la calidad y el servicio que brindan. Esto se debe a que la cultura está inmersa en microsistemas. Por lo tanto, reconocemos que la cultura predominante en los países desarrollados está directamente relacionada con los altos niveles de productividad, calidad y servicio. Por último, pero no menos importante, una cultura de servicio de alta calidad requiere de un largo proceso que comienza con la conciencia de la necesidad de un cambio, que parte de los individuos y cuyo primer paso para vivirlo está en la expresión de los valores.

Además Izquierdo & Anastasio (2021), manifiestan que la calidad de servicio se construye en la mente de los usuarios o de los consumidores y que un servicio se basa en el conocimiento de las necesidades de los usuarios y en exceder sus expectativas o esperanzas. Por lo tanto, la calidad de servicio tiene una relación directa con la satisfacción del cliente; y los usuarios que están expuestos a servicios de alta calidad experimentarán una mayor satisfacción lo que los llevara a realizar nuevamente transacciones con la entidad como a la vez recomendarla con otras personas.

Miranda et al. (2021) definen la calidad de servicio como la capacidad de una entidad para cumplir con las expectativas del cliente, satisfaciendo sus necesidades de manera efectiva. Citando a (Albretch, 1992, p.1434), Miranda resalta que cuando una organización establece su visión basada en la calidad del servicio, es crucial entender que un servicio es considerado de calidad cuando cumple su propósito de satisfacer las necesidades actuales y futuras de los usuarios. Además, un servicio se considera eficiente cuando los resultados superan las expectativas del cliente, generando una percepción positiva y satisfacción.

Por su parte, Da Silva (2024) destaca la importancia de la calidad del servicio al cliente en términos de impacto financiero y competitividad. Explica que un servicio de calidad no solo genera clientes más leales, sino que también incrementa los ingresos al atraer mayor retorno sobre la inversión. Los clientes satisfechos no solo continúan comprando, sino que también recomiendan el servicio, lo que reduce la tasa de abandono y refuerza la ventaja competitiva de la empresa. Da Silva subraya que cuando un cliente experimenta un problema con el servicio, tiene cuatro veces más probabilidades de recurrir a la competencia que si el problema fuera relacionado con el producto o el precio. Por lo tanto, el desarrollo y mantenimiento de una ventaja competitiva sostenible en el mercado depende en gran medida de la calidad del servicio al cliente, lo cual es esencial para asegurar la lealtad y el éxito a largo plazo.

De acuerdo con Hammond (2023), destaca factores que influyen en como son:  
a) empatía de los representantes, b) transparencia en el proceso, c) velocidad de

respuesta, d) nivel de personalización e) resolución de quejas y reclamos. Sin embargo, es importante destacar la relevancia de la calidad en la atención al cliente, como lo afirma un artículo publicado por la universidad de Valencia que destaca la importancia de tener un mapa de experiencia del cliente. Este mapa debe convertirse en un instrumento para mejorar el servicio al cliente en las organizaciones, ya que no debemos olvidar que los usuarios son los que marcan las pautas con respecto a los patrones de consumo y la forma en que adquieren productos y servicios. Por lo tanto, se debe involucrar cada vez más al cliente, a medida que comparten su experiencia en las redes sociales mientras buscan información en línea.

Desde el punto de vista de Hoyer, et. al (2013), incluye cuatro elementos que son los siguientes. A) La cultura del consumidor: se refiere a los procesos externos de comportamiento, normas e ideas típicas o esperadas que definen a una persona. B) Núcleo psicológico: El núcleo psicológico incluye la motivación, la capacidad y la oportunidad, la atención, la exposición, la memoria y el conocimiento, la percepción y el entendimiento, así como las actitudes hacia una oferta. C) Proceso de toma de decisiones: consta de cuatro pasos: identificación del problema, recopilación de información, toma de decisiones y evaluación después de la compra. D) Resultados y temas inherentes al comportamiento del consumidor: es el uso representativo de productos y la difusión de ideas, productos y servicios a través del mercado, y también están influenciados por temas de ética y responsabilidad social.

De acuerdo con el Modelo SERVQUAL de Aiteco Consultores (2012), este es un sistema de investigación comercial que permite medir la calidad del servicio al comparar las expectativas de los clientes con su percepción del servicio recibido. Este modelo ayuda a identificar las áreas donde se puede mejorar, basándose en la evaluación de las expectativas de los usuarios y su apreciación de los servicios ofrecidos. Para evaluar la calidad del servicio, (Parasuraman, Ziethaml, & Berry, 1988) crearon un modelo que se basa en cinco dimensiones. Se mide mediante sus cinco dimensiones y nos ayuda a obtener un resultado sobre la satisfacción del cliente en cuanto a la calidad de los servicios que recibe. Este modelo nos permite identificar los parámetros en los que la empresa tiene debilidades y ayudar al mejoramiento de

estrategias mediante propuestas para aumentar la abundancia de clientes ofreciendo servicios de alta calidad. Las dimensiones del modelo SERVQUAL son las siguientes, a) elementos tangibles: tomando en cuenta las instalaciones físicas, la infraestructura, equipos, los colaboradores y la publicidad. b) fiabilidad: esta se basa en el servicio que reciben de acuerdo con el cuidado que tengan en cumplir con lo establecido previo a la llegada del cliente, ser fiables y brindar confianza. c) capacidad de respuesta: esta característica está directamente relacionada con el tiempo de espera para acceder a un servicio; por lo tanto, debe tener la capacidad de resolver problemas. d) seguridad: se relaciona inmediatamente con la tranquilidad del consumidor, si el personal que asesora al hacer uso de un servicio se encuentra capacitada. e) empatía: esta dimensión hace referencia a que el cliente recibe atención personalizada y cree que todas sus preocupaciones serán resueltas, esta característica debe abordarse de manera individual.

Según Gestipolis (2021), las dimensiones de la calidad del servicio están compuestas por características tanto objetivas como subjetivas. Entre las cualidades esenciales en la atención al cliente se destacan la accesibilidad, disponibilidad, confianza, agilidad, cortesía, competencia y comunicabilidad. Además, existen aspectos subjetivos que influyen en la percepción de la calidad, como el servicio esperado, que implica identificar las expectativas de los clientes para ofrecer servicios de alta calidad; los factores de influencia, que incluyen las necesidades personales, experiencias previas, comunicaciones boca a boca y mensajes externos que afectan dichas expectativas; el servicio percibido, que resulta de la interacción del cliente con el proveedor; y la calidad del servicio prestado, definida por la percepción general del cliente, basada en la diferencia entre la calidad esperada y la realidad. El nivel de satisfacción se mide comparando el servicio recibido con las expectativas, mientras que las nuevas actitudes reflejan los cambios que las empresas realizan en sus procesos para mejorar la satisfacción. Finalmente, el nuevo comportamiento busca incrementar el uso de los servicios, fomentar la lealtad y recomendar la experiencia a otros. Este enfoque resalta la importancia de comprender las expectativas del cliente y ajustar el servicio para cumplirlas o superarlas, asegurando así una mayor satisfacción y lealtad.

Además, los clientes evalúan la calidad del servicio a través de cinco factores clave: la confiabilidad, que se refiere a la capacidad de ofrecer un servicio de manera precisa, consciente y segura; la respuesta, que es la capacidad de brindar el servicio a tiempo; la seguridad, que involucra el conocimiento y la cortesía de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza; la empatía, que se traduce en ofrecer atención personalizada y cuidadosa a los usuarios; y los aspectos tangibles, que son las características físicas del servicio. Estos elementos permiten a las empresas no solo cumplir con las expectativas de los clientes, sino también superarlas, lo que a su vez mejora la percepción de calidad y satisfacción a largo plazo.

En cuanto a la satisfacción se refiere a la respuesta del consumidor ante la experiencia de uso de un producto o servicio, siendo un juicio transitorio que refleja si este cumple con sus expectativas. Según (Bolton y Drew, 1991, p. 377), la satisfacción se considera una característica del servicio que proporciona un nivel satisfactorio. Esta satisfacción depende de si un producto o servicio logra satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Además, puede estar asociada con una sensación de placer, siendo un objetivo que es cambiante y dinámico, susceptible a influencias de diversos factores a lo largo del tiempo (Fournier y Mick, 1999, p. 6). La satisfacción del cliente es, por tanto, una evaluación de la calidad del servicio que se fundamenta en dos dimensiones clave: la eficacia del personal y la eficacia del servicio. Ambas dimensiones no son independientes; al contrario, se complementan entre sí. Así, para que exista una verdadera satisfacción del cliente, es esencial considerar la evaluación integral de la calidad del servicio proporcionado. Esto implica no solo evaluar cómo se realiza el servicio, sino también la competencia y el compromiso del personal involucrado en el proceso. La evaluación del servicio tiene un impacto considerable en la satisfacción del cliente, especialmente en contextos como el hospitalario. En este ámbito, las características más relevantes incluyen la calidad del personal médico, las instalaciones y el mobiliario, los horarios de atención, el ambiente general del hospital, las marcas de medicamentos, y el tiempo de espera para recibir atención. Las emociones de los pacientes también juegan un papel crucial en su percepción de la satisfacción, ya que esta se basa en la experiencia general del servicio recibido (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009, p. 105), citados por Zárrega et al. (2018).

Refiere Pérez (2018) menciona que es cuando un cliente está satisfecho con el producto o servicio que recibe. Además, explica que la satisfacción es el nivel situacional de un individuo que compara el desempeño o los resultados de un producto con las expectativas. La capacidad de generar una experiencia positiva de los usuarios y la población en contacto con los servicios sanitarios se conoce como satisfacción. La satisfacción puede predecir el cumplimiento terapéutico y el posible retorno ante un nuevo episodio, entre otras cosas. Estos dos puntos son estratégicos y sus resultados tienen un impacto significativo en los costos, la rentabilidad y la sostenibilidad de las empresas. (Pérez-Cantó & als, 2019).

Según Hernández et al. (2021), la Organización Panamericana de la Salud (OPS) define la satisfacción como una experiencia cognitiva que surge de la discrepancia entre expectativas y logros en relación con un servicio. Esta satisfacción es subjetiva y varía según las experiencias previas, expectativas e información recibida. La calidad de la atención se determina por factores como las relaciones interpersonales, la duración de la consulta y las condiciones de accesibilidad, siendo la satisfacción del usuario un indicador clave de dicha calidad. Para medirla, se utiliza la herramienta SERVQUAL, que evalúa si el servicio cumple o supera las expectativas del usuario.

De León y Ábrego (2022) enfatizan que la satisfacción del usuario es una respuesta a su interacción con el servicio, influenciada por varios factores multidimensionales. Entre estos se encuentran los factores individuales, como aspectos sociales, económicos y culturales; los factores familiares, que incluyen experiencias de amigos y familiares; y los factores del servicio de salud, como la accesibilidad geográfica y la calidad del trato del personal. Todos estos elementos son fundamentales para comprender y mejorar la satisfacción del usuario en el contexto de la atención médica.

Según Hammond, (2023), la marca, el producto o servicio, el rendimiento, la calidad, la oferta, las expectativas, la percepción, la comparación, la experiencia y el nivel de satisfacción son los factores que conforman la satisfacción del usuario.

Las mejores herramientas para evaluar la satisfacción del usuario según Zendesk (2023), son aquellas que te brindan visibilidad sobre las necesidades,

expectativas y miedos de las personas que compran tus productos y servicios. Además de las métricas CSAT, NPS y CES, una encuesta de satisfacción del cliente es un método para obtener comentarios de los clientes. Puede ayudarlo a descubrir lo que piensan los consumidores sobre tus productos y servicios; determinar las áreas de tu negocio que necesitan más atención; entender las preferencias y motivaciones de los usuarios; incrementar la tasa de retención e impulsar la lealtad; mejorar la reputación de tu marca; y ofrecer una experiencia de compra amigable e informada.

Mencionando la justificación del presente estudio, en primer lugar la justificación teórica se centra en explorar las teorías que vinculan la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el contexto del Hospital Barranca Cajatambo en 2023. Este marco teórico permitirá a los investigadores identificar las fortalezas y debilidades del servicio brindado, proporcionando una comprensión más profunda de las condiciones actuales de la atención en el hospital. Al conocer estas teorías, se puede destacar la importancia de la calidad del servicio en la experiencia del paciente y su relación directa con la satisfacción, lo que resulta fundamental para mejorar la atención y los resultados en salud.

Además, la justificación práctica de esta investigación radica en la evaluación de la situación real de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios que reciben atención del personal de salud. A través de un análisis detallado, se podrá identificar áreas problemáticas y oportunidades de mejora. Los resultados obtenidos servirán para generar sugerencias y recomendaciones que busquen abordar y solucionar los problemas existentes, contribuyendo así a la optimización de la atención y a la mejora de la experiencia del paciente en el Hospital Barranca Cajatambo. En consecuencia, este estudio no solo se enfocará en la teoría, sino también en la aplicación práctica de los hallazgos para promover un entorno de atención más eficiente y satisfactorio para los usuarios.

En la justificación social, se presentan las recomendaciones como alternativas de solución para resolver los problemas identificados, lo que beneficiará a los trabajadores porque mejorarán su trato profesional y humano, a la organización porque

podrá mejorar los aspectos en los cuales tienen deficiencia y a raíz de esto podrá implementar medidas de mejora continua, a los usuarios de este nosocomio porque obtendrán un mejor servicio y a los académicos y científicos porque servirá como base para seguir investigando.

También tiene justificación científica por su compromiso con el método científico, el cual proporciona una estructura rigurosa y sistemática para la exploración y el análisis de las variables en estudio. Al utilizar este enfoque, se garantiza que el proceso de investigación esté basado en la recolección de datos empíricos, la formulación de hipótesis y la aplicación de análisis estadísticos adecuados, lo que permite obtener conclusiones válidas y fiables.

El uso del método científico también fomenta la objetividad, reduciendo sesgos y subjetividades que podrían afectar los resultados. Esto es fundamental para establecer una base sólida sobre la cual se puedan desarrollar teorías confiables que evalúen la situación actual de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital Barranca Cajatambo. A través de este enfoque, se podrán identificar patrones, correlaciones y posibles causalidades entre las variables investigadas, lo que enriquecerá el cuerpo de conocimientos existente en el campo de la salud y la gestión hospitalaria.

Por último, presenta justificación metodológica porque es una investigación objetiva, fáctica y relevante, se llevará a cabo de manera científica utilizando métodos y procesos sistemáticos, para lo que utilizaremos una investigación de tipo básico, con un nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental y con corte transversal. Los hallazgos de esta investigación se utilizarán como base para que otros investigadores continúen profundizando el tema.

Desarrollando la fundamentación del problema, a nivel internacional, Salupeques (2024) indica que la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha publicado su informe anual "Estadísticas Sanitarias Mundiales 2024", que ofrece una visión completa del estado de la salud global. Este informe es fundamental para comprender las tendencias, desafíos y progresos en salud a nivel mundial. El informe subraya varios aspectos cruciales. En primer lugar, se observa un ligero incremento en

la esperanza de vida a nivel mundial, aunque con diferencias notables entre distintas regiones geográficas. Mientras que algunos países de altos ingresos continúan mostrando mejoras sostenidas, muchas naciones de bajos y medianos ingresos siguen enfrentando desafíos significativos en materia de salud, incluyendo enfermedades infecciosas, malnutrición y limitado acceso a servicios de salud de calidad. La (OMS) destaca que las desigualdades en salud entre diferentes grupos poblacionales persisten debido a varias barreras. Estas barreras incluyen diferencias en el acceso a la atención médica, la calidad de los servicios y las condiciones socioeconómicas. A nivel nacional Espinoza (2024) menciona que como en todo país el acceso al servicio de salud es sumamente obligatorio para los ciudadanos, debiendo ser está un servicio de salud de calidad y oportuno, pero cuando hablamos de nuestro país Perú, esta meta no se ve reflejada en ninguno de sus establecimientos administrados por el gobierno peruano; según datos consultados por esta revista a la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) entre los meses de enero a setiembre del año 2023 se acumuló más de 50mil solicitudes dirigidas a SUSALUD por concepto de denuncias realizadas por usuarios que vieron vulnerados sus derechos, a ello hay que agregarle el desabastecimiento aprox. de 30,700 medicamentos totalmente esenciales para la adquisición de los pacientes, seguido de una pérdida de millones de soles por medicamentos vencidos y cobros indebidos de estos mismo, mostrando una total corrupción interna en los diferentes establecimientos sean estos hospitales, postas y /o centros de salud nacionales. También menciona que si bien el Sistema Integra de Salud (SIS) garantiza la afiliación gratuita de ciudadanos que no cuenten con los recursos económicos para atenderse en un hospital o clínica privada o no cuenten con otro tipo de seguro, la falta de profesionales en salud, infraestructura, la burocracia y diversos factores tanto estructurales como administrativos impide la efectividad de este sistema. Dupuy (2024) explica que en el sector salud existe una crisis de nunca acabar y que se requiere urgentemente una reforma estructural y que el núcleo central de esta sea una atención de alta calidad a los pacientes; el no hacer frente a esta problemática con firmeza ha generado que el 95% de los establecimientos públicos de nuestro país no cuenten con una infraestructura, ni equipamiento adecuado para la atención de los pacientes añadiéndole que en su mayoría los equipos no se encuentran operativos ni

en buen estado, de igual modo la falta de médicos y especialistas en las diferentes especialidades de los hospitales o postas de salud generan que el paciente busque otras alternativas generándoles un mayor gasto económico y por último y no menos importante menciona el desabastecimiento de medicamentos esenciales que cada vez va en aumento por parte de la economía propia del usuario y esta se ha incrementado en un 29% desde el 2019.

A nivel regional o local Espinoza (2024) en el Hospital Regional de Huacho se puso en evidencia mediante un video que circula por los medios de comunicación como los pacientes exponen su vida a situaciones críticas debido a un problema con los ascensores de este nosocomio, el video expone como el personal médico se ve obligado a realizar maniobras improvisadas a pacientes que se encuentran en camillas, por motivos de estar postrados en cama, ser adultos mayores y/o imposibilitados de caminar, envolviéndolos en sábanas para poder trasladarlos por las escaleras a otra área del hospital, según la entrevista al Director Ejecutivo del Hospital Regional de Huacho, el Dr. Edwin Suarez Alvarado, manifiesta que el hospital cuenta con 53 de años y del mismo modo los ascensores, añade que este problema viene desde hace 10 años y que lamentablemente ninguna gestión anterior ha resuelto este problema, es por ello que el actual director ya presento la licitación para la adquisición de nuevos ascensores y que esto beneficie y deje de arriesgar la salud de todo tipo de pacientes.

Barranca.pe (2023) un grupo de obstetras lideradas por la Dra. Vivian Gutiérrez quien es la jefa de Obstetricia perteneciente al Hospital Laura Esther Rodríguez Dulanto del distrito de Supe, tomaron acciones drásticas en realizar una protesta frente a este Hospital por motivos que desde el año 2019 el hospital enfrenta una escases de médicos especialistas en este departamento médico y la situación es más perjudicial debido a que el Hospital Barranca que forma parte de la red Barranca Cajatambo, ha desacatado su compromiso de apoyo dejando en una situación vulnerable al Hospital de Supe; la Dra. Vivian Gutierrez agrega a este problema el desabastecimiento de insumos médicos de laboratorio y equipos de monitores fetales, esta circunstancia ha generado que este nosocomio que cuenta con un estimado de 194 gestantes originarias de supe y alrededores tenga que trasladarse hasta el Hospital de Barranca poniendo en riesgo de emergencias su salud. El cambio constante de las autoridades en el Hospital

de Barranca ha colaborado a esta crisis, la ausencia de respuesta y la burocracia ha agravado esta situación no resolviendo a fondo el presente problema.

A nivel de la institución, el Hospital Barranca Cajatambo no es ajeno a ello ya que presenta déficit en la generación de citas médicas y atención para información: al acudir al establecimiento lo primero que se puede observar es desde muy temprano largas colas para ser atendidos por una cita o esperar información acerca de un familiar, la incomodidad de muchos usuarios es que no se le brinda la información solicitada en el momento adecuado, sino que deben de esperar más de dos semanas para recién poder ser atendidos, otra deficiencia que pueden mostrar es la precariedad del establecimiento: hay puertas rotas de los consultorios, equipos de aire acondicionado fuera de uso, sillas de espera oxidadas, los servicios higiénicos emanan olores desagradables, las instalaciones no son las adecuadas para el tránsito de todo tipo de pacientes en general las instalaciones no son las adecuadas para los usuarios; así mismo se ve reflejado el desabastecimiento tanto de personal médico como de medicamentos y elementos quirúrgicos: actualmente el hospital no cuenta con médicos en la diferentes especialidades lo que es la queja e incomodidad constante de los pacientes, del mismo modo se refleja el desabastecimiento de medicamentos, herramientas quirúrgicas y equipos tecnológicos. Por último, el personal de salud se encuentra desanimado en la institución donde labora, ya que el trato que expresa con los usuarios es deficiente, no resuelven dudas y te derivan con otras personas, hasta los mismos médicos no sienten empatía con los propios pacientes que en lugar de apoyarlos y hacerlos sentir mejor, los que reciben son una lista de regaños ya sabiendo como la enfermedad los está tratando.

Por ello se presenta la siguiente interrogante:

¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023?

En cuanto a la conceptualización y operacionalización de las variables, Ruíz (2011), lo explica como un grupo de prestar servicios cuantitativos o cualitativos, ya sea de un producto o servicio. A medida que las entidades enfrentan más

inconvenientes para lograr superioridad y competir, deben concentrarse más en el servicio para diferenciarse de la competencia y mantenerse a largo plazo.

Matsumoto (2014) define la calidad del servicio como el resultado de una evaluación en la que el cliente compara sus expectativas con sus percepciones. En este sentido, la calidad se mide a través de la discrepancia entre lo que el cliente anticipa recibir y lo que efectivamente recibe por parte de la empresa.

En relación con las dimensiones de la calidad del servicio, uno de los aspectos más relevantes son los elementos tangibles. Según Trujillo y Vera (2010), los elementos tangibles se refieren a aspectos visibles y palpables, tales como la vestimenta del personal, el equipamiento y las instalaciones físicas. En otras palabras, incluyen todo lo que el cliente puede observar y tocar. Por su parte, Matsumoto (2014) enfatiza que estos elementos tangibles abarcan la apariencia física de las instalaciones, la infraestructura, los equipos, los materiales y la presentación del personal. Estos factores tangibles son cruciales, ya que contribuyen a la primera impresión que tiene el cliente sobre la calidad del servicio, influyendo así en su satisfacción y en su percepción global de la atención recibida.

En tanto, Prieto y Delgado (2010) refieren que la fiabilidad es consistente para lograr la medición de condiciones en las que los usuarios buscan una sensación de seguridad, y el estudio de la confiabilidad se basa en la idea de que los puntajes observados en una prueba son valores específicos de variables aleatorias, consta de todas las puntuaciones posibles que una persona podría obtener durante mediciones repetidas en condiciones similares.

Según Clemenza et al. (2010), la confiabilidad se define como la capacidad de cumplir con el servicio prometido de manera formal y precisa. Esto implica ofrecer el servicio correcto desde el principio, lo que permite a los usuarios evaluar la capacidad y el conocimiento profesional de la organización. En este contexto, la confiabilidad se refiere a la capacidad de la empresa para cumplir sus promesas en aspectos como la entrega, la prestación de servicios, la resolución de problemas y la transparencia en los precios.

Por otro lado, la capacidad de respuesta o responsabilidad es otro componente clave. Según Demuner et al. (2018), esta capacidad se basa en el conocimiento y las habilidades que permiten a una organización comprender y actuar de manera efectiva. La capacidad de respuesta se relaciona con el desempeño, la rapidez y la coordinación en la implementación de acciones, así como con la habilidad de la organización para actuar y adaptarse a las necesidades del cliente. La eficacia en este sentido está vinculada al desempeño de las funciones y a la capacidad de la organización para satisfacer las expectativas del usuario de manera oportuna y efectiva.

Según Sánchez y Sánchez (2016), la capacidad de respuesta se refiere a la disposición y habilidad de la organización para asistir al usuario en la resolución de sus necesidades o conflictos de manera rápida, eficaz y oportuna. Esto implica no solo atender las demandas de los usuarios, sino también hacerlo de manera proactiva y con un enfoque orientado a la satisfacción inmediata del cliente.

En cuanto a seguridad, para Clemenza, et. al. (2010), el cliente confía en que la organización resuelva sus problemas y confía en que serán abordados de la mejor manera posible. La credibilidad, la integridad y la honestidad son componentes esenciales de la seguridad.

Por último Montero (2013) argumenta que el concepto de seguridad es muy amplio de acuerdo con la teoría liberal y también incluye la seguridad pública e interna. También busca la ausencia de peligros, riesgos o dudas que el cliente pueda sentir que pueden afectarlo.

Finalmente se tiene a empatía, según el Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer (2013) menciona que los vendedores deben conocer al usuario de manera completa, captar sus necesidades y mantener una comunicación positiva con ellos.

Por su parte Bustamante, et. al. (2014) argumentan que la empatía es un componente crucial en el modelo HERO y es un constructo psicosocial. Los empleados con recursos psicológicos positivos tendrán un impacto positivo en la institución. La empatía se considera un conjunto de constructos que incluyen los procesos de ponerse en el lugar del otro, las respuestas afectivas y no afectivas.

En relación con la satisfacción del usuario, Zendesk (2023) señala que esta medida refleja la facilidad con la que los clientes pueden interactuar con los productos y servicios ofrecidos por una empresa. La satisfacción del usuario se evalúa a partir de diversos factores, entre los que se incluyen la agilidad en la respuesta, la precisión en la entrega de servicios y la amabilidad del personal. Estos elementos son fundamentales, ya que influyen directamente en la experiencia del cliente y en su disposición a continuar utilizando los servicios de la empresa.

Por su parte, De León y Ábrego (2022) enfatizan que la satisfacción del usuario se determina a partir de la discrepancia entre las expectativas previas y la percepción de los servicios recibidos. En este contexto, la satisfacción se convierte en una evaluación personal que cada usuario realiza, considerando sus propias expectativas y las experiencias vividas. La calidad del servicio se expresa, por lo tanto, a través de percepciones subjetivas que están íntimamente relacionadas con las expectativas que cada cliente tenía antes de interactuar con la empresa.

Este enfoque destaca la importancia de entender no solo lo que la empresa ofrece, sino también cómo estas ofertas son recibidas por los usuarios. Así, una gestión efectiva de la calidad del servicio debe contemplar tanto la satisfacción del cliente como el alineamiento de las expectativas con la realidad del servicio prestado. La capacidad de una organización para identificar y gestionar estas percepciones puede resultar crucial para mejorar la lealtad del cliente y su disposición a recomendar los servicios a otros. En última instancia, una mayor satisfacción del usuario no solo beneficia a los clientes, sino que también impacta positivamente en la reputación y el rendimiento financiero de la empresa.

De igual forma Malagón et al. (2003) Argumentan que la satisfacción del usuario es el objetivo de la prestación de servicios médicos. Si no se puede lograr la satisfacción natural del usuario, estos mismos expresarán su desacuerdo, lo que por supuesto dañará la imagen y reputación de la institución médica; esto nos da a entender que los directivos encargados de la administración de los servicios de salud deben esforzarse y comprometerse con brindar una buena y oportuna atención al usuario siendo esta lo más eficiente y eficaz posible.

Kotler (2001) explica que la satisfacción es el nivel situacional de una persona, que compara el rendimiento o los resultados de un producto con las expectativas y con ello se debe de implementar métodos de seguimiento para medir la satisfacción de los usuarios sean: Buzon de quejas y sugerencias, encuestas dirigidas a los consumidores, clientes disfrazados y análisis de usuarios perdidos.

Señalando las dimensiones para la satisfacción del usuario, en primer lugar se tiene la calidad de atención, lo define Rubio et al (2018) como el grado en que los servicios de atención médica aumentan la posibilidad de satisfacer las necesidades de los individuos o grupos de personas se conoce como calidad en el proceso de brindar un servicio, sus procesos, su oferta y cómo llegar al usuario. Para Secretaría Distrital de Salud (2017), se refiere a proporcionar servicios accesibles y justos con más alto nivel de profesionalismo, teniendo en cuenta los recursos disponibles y logrando la permanencia y satisfacción de los usuarios.

La dimensión Percepciones Pérez (2018) define como la apreciación por parte de los usuarios potenciales o actuales, como la imagen que se crea a partir de cómo se comunica la misma, que puede ser una percepción positiva o negativa, y explica que es el resultado que percibe el usuario mediante el servicio o producto que se le ha dado, para Rubio, et al (2018) afirman que es el proceso psicológico en el que una persona recibe una variedad de estímulos sensoriales y los entiende, selecciona, elabora, compara e interpreta de manera conveniente y racional basada en su experiencia personal y social, llegando a conclusiones.

De acuerdo a Hammond, (2023), define expectativa del usuario lo que espera el usuario del servicio y, según su percepción, refleja sus expectativas y el nivel de satisfacción del usuario. Esto se debe a un proceso multifactorial que ocurre cuando un usuario recibe un servicio y su grado de satisfacción refleja alto o bajo.

Según la: Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud, (2012), define Expectativa del Usuario como lo que el consumidor espera del servicio que brinda la entidad de salud. Sus experiencias anteriores, la comunicación boca a boca, sus necesidades conscientes y la información externa son los principales

factores que contribuyen a esta expectativa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio.

Respecto a la dimensión tiempo de espera, el equipo de Alicia University, (2020), define como el tiempo subjetivo que un cliente necesita esperar para recibir atención personalizada, que se mide en minutos o segundos. Hoy en día, un tiempo de espera de más de un minuto puede resultar en un abandono o un desenlace fatal. Por lo tanto, debemos ser conscientes de esta idea para entender las consecuencias de un alto "tiempo de espera" y cómo afecta la calidad del servicio en nuestras organizaciones; en tanto para Macías (2021), el tiempo de espera es la cantidad de tiempo que un usuario debe esperar antes de recibir atención.

El presente estudio contiene la siguiente hipótesis: H1 - Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023 y H0 – No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023.

También se formula el siguiente objetivo general: Demostrar el nivel de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023 y los objetivos específicos: Determinar el nivel de calidad de servicio en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023. Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo. 2023. Analizar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023. Detallar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023. Analizar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023.

## **Metodología**

### **Tipo de Investigación**

El tipo de investigación es de tipo básico o pura, ya que en el proceso de desarrollo se obtuvo nuevos conocimientos sobre el tema de investigación, se dio una descripción de las características más importantes del fenómeno y se conoció la situación real de la organización. Desde el punto de vista de Hernández et al. (2014) argumentan que la investigación correlacional tiene como objetivo comprender el grado de relación o asociación que existe entre dos o más variables, categorías o conceptos en una muestra o contexto específico.

### **Diseño de Investigación**

De acuerdo con Hernandez et al. (2014) la investigación no experimental se define como aquella realizada sin manipulación intencional de variables; es decir, en estos estudios no variamos intencionalmente las variables independientes para observar sus efectos sobre otras variables. Lo que realizamos en la investigación no experimental es observar fenómenos que ocurren en un entorno natural y analizarlos, y dentro de esta investigación tenemos el diseño transversal o transeccional que su finalidad es recolectar datos en un solo momento.

El diseño para esta investigación cuenta con un nivel descriptivo correlacional ya que se describió las características y se midió el grado de relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023; no experimental dado que no se manipularon las variables, se visualizó el fenómeno en el medio natural y con corte transversal pues se la recolección de la información fue en un solo momento y para una sola muestra.

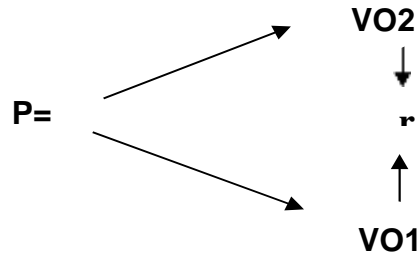
Dónde:

P = Población

O1 = observación de la Variable 1 : Calidad de Servicio

O2 = observación de Variable 2 : Satisfacción del usuario

r = correlación entre V.1. y V.2.



## Población y Muestra

### Población

La población estuvo conformada por todos los usuarios que se atendieron en los diversos consultorios del Hospital Barranca Cajatambo.

### Muestra

Al trabajar con usuarios se desconoce la cantidad total de estos, por ello para determinar la muestra en la presente investigación, utilizaremos la fórmula para poblaciones infinitas siendo la siguiente:

Hallando la muestra:

$N$  = Personas

$Z$  = Nivel de confianza = 95% = 1.96

$p$  = Posibilidad de éxito = 0.5

$q$  = Probabilidad de fiasco = 0.5

$e$  = Precisión (Error máximo) = 0.05

$$n = \frac{14350(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2 14350 + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 374$$

<b>Tamaño muestra</b>
<b>N 374</b>

La Muestra reajustada

$$n = \frac{n}{1+n/N} = 328$$

La muestra de 328 clientes reveló que conocer las expectativas de los clientes sobre un servicio es clave para ofrecer alta calidad. Estas expectativas son influenciadas por diversos factores, como las comunicaciones de boca a boca, las necesidades personales, las experiencias previas y las comunicaciones externas de las empresas, lo que permite a las organizaciones mejorar continuamente la experiencia que ofrecen.

Para ampliar la definición de la muestra podemos explicar que es un subconjunto de la población a investigar de la cual se realizara la recopilación de información y tiene que ser definida y delimitada, esta misma también debe ser una cantidad representativa del total de la población, Hernández et al. (2014).

### **Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos**

Se puede definir la recolección de datos como el momento de aplicar los instrumentos de medición y la recolección de datos brinda a los investigadores la oportunidad de confrontar el trabajo conceptual y de planeación con los hechos. Además, implica crear un plan detallado de procedimientos que nos lleven a recopilar datos con un propósito específico, Hernández et al. (2014).

#### **Técnica**

Para la presente investigación se utilizará como técnica la encuesta para obtener información preferencial sobre los sujetos de información.

#### **Documental**

Análisis de fuentes secundarias como artículos, libros, revistas, informes, etc. Esta información nos permite conceptualizar nuestras variables y mejorar el contexto de la investigación.

#### **Instrumento**

Como señalan Hernández et al. (2014), el cuestionario es una herramienta fundamental utilizada por los investigadores para recopilar datos e información sobre las variables en estudio. En el marco de esta investigación, emplearemos un cuestionario diseñado específicamente, que consta de una serie de preguntas orientadas a las variables que deseamos investigar. Durante el proceso de recolección de datos, utilizaremos la escala de Likert, que nos permitirá obtener información cuantitativa relacionada con la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo en

2023. Esta escala facilitará la evaluación de las percepciones de los usuarios, proporcionando una medida más precisa y matizada de sus experiencias y opiniones. Con estos datos, se podrá realizar un análisis exhaustivo que contribuya a comprender mejor las dinámicas de satisfacción y calidad del servicio en el contexto hospitalario.

### **Validez y confiabilidad del instrumento**

#### **La validación:**

Para evaluar el instrumento, se tuvo la participación de tres expertos en investigación de la Universidad San Pedro, asegurando que el instrumento sea fiable y válido para la recolección de datos.

#### **Confiabilidad:**

Los resultados obtenidos de la evaluación de la validez de contenido y la consistencia interna, confirman la confiabilidad de ambos cuestionarios con el alfa de Cron Bach:

El cuestionario de calidad de servicio es altamente confiable con un alfa de Cron Bach de ,910.

El cuestionario de satisfacción del usuario es altamente confiable con un alfa de Cron Bach de ,917.

#### **Procesamiento y análisis de la información.**

Para el procesamiento de la información se empleó el soporte técnico del paquete estadístico **SPSS**, versión 24, ampliamente reconocido por su capacidad para manejar grandes volúmenes de datos y realizar análisis estadísticos complejos. En cuanto a la estadística descriptiva, se utilizaron distribuciones de frecuencias absolutas y relativas para representar los datos de manera organizada y comprensible. Además, se presentaron los resultados mediante gráficos visuales, lo que facilitó la interpretación de la información obtenida.

En el análisis inferencial, se empleó el Coeficiente de Correlación de Spearman para evaluar la relación entre las variables del estudio. Esta prueba es ideal para variables ordinales o no paramétricas, proporcionando una comprensión detallada de sus

interacciones. Se consideró el nivel de significancia para determinar la validez de la hipótesis nula. Este enfoque estadístico riguroso garantiza que las conclusiones del estudio sean sólidas y basadas en datos, validando la correlación entre las variables clave.

## Resultados

*Tabla 1 . Correlación calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023*

		CALIDAD DE SERVICIO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,793**
		N	328
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coficiente de correlación	,793**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	328

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

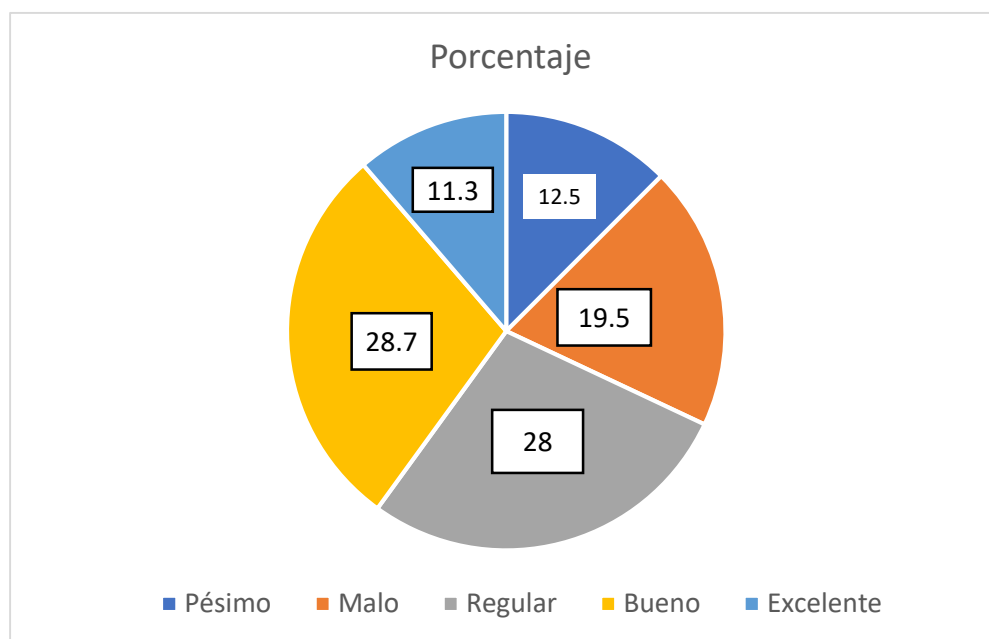
### Interpretación:

La prueba no paramétrica Rho de Spearman reveló una correlación significativa de 0,793, con una significancia bilateral  $0,000 < 0,01$  por lo tanto se acepta la  $H_1$  y se rechaza la  $H_0$ ; lo que indica una relación directa y positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Esto sugiere que a medida que mejora la calidad del servicio, también aumenta la satisfacción del usuario.

*Tabla 2 . Nivel de calidad de servicio del Hospital Barranca Cajatambo, 2023.*

Nivel	Cantidad	Porcentaje %
Pésimo	41	12,5
Malo	64	19,5
Regular	92	28,0
Bueno	94	28,7
Excelente	37	11,3
Total	328	100,0

Figura 1 . Nivel de calidad de servicio del Hospital Barranca Cajatambo, 2023



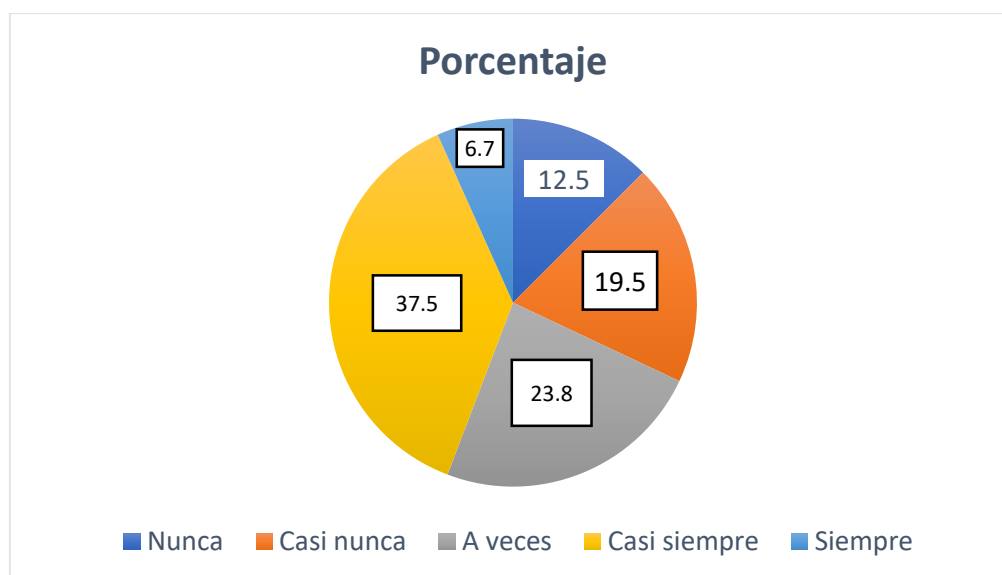
**Interpretación:**

Los resultados evidencian el nivel de la calidad de servicio en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023, donde el 28,7% de los encuestados perciben el servicio como “bueno”, en tanto el 28,0% lo señala “regular”, mientras que 19.5% opina que la calidad del servicio es “malo”, el 12.5% afirma es “pésimo” y sólo el 11,3% consideran el servicio “excelente”.

Tabla 3. Nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023

Nivel	Cantidad	Porcentaje %
Nunca	41	12,5
Casi nunca	64	19,5
A veces	78	23,8
Casi siempre	123	37,5
Siempre	22	6,7
Total	328	100,0

Figura 2. Nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023



**Interpretación:**

Los resultados muestran la percepción del nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital Barranca Cajatambo, el 37.5 señalaron que "casi siempre" se encuentran satisfechos con la calidad en la atención. Por otro lado, un 23,8% indicaron que "a veces" están satisfechos, mientras que el 19,5% manifestaron que "casi nunca", en tanto el 12,5% afirmaron que "nunca" están satisfechos, y sólo un 6,7% confirmaron que "siempre" se encuentran satisfechos con el servicio.

Tabla 4. Correlación elementos tangibles y satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023

		ELEMENTOS TANGIBLES	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	ELEMENTOS TANGIBLES	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,463**
		N	328
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,463**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	328

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

**Interpretación:**

Según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, se encontró una correlación positiva moderada de ,463 con una significancia bilateral  $0,000 < 0,01$  por lo tanto se acepta la  $H_1$  y se rechaza la  $H_0$ ; lo que demuestra que los elementos tangibles se relacionan de manera positiva y directa con la satisfacción del usuario. Este valor indica a medida mejora la calidad de los elementos tangibles aumenta la satisfacción del usuario.

*Tabla 5 . Correlación confiabilidad y satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023*

		CONFIABILIDAD	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	CONFIABILIDAD	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,687**
		N	,000
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	328
		Sig. (bilateral)	,687**
		N	328

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

**Interpretación:**

Según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, se encontró una correlación positiva de 0,687, con una significancia bilateral  $0,000 < 0,01$  por lo tanto se acepta la  $H_1$  y se rechaza la  $H_0$ . Este valor sugiere que, a medida que mejora la confiabilidad en el servicio, también aumenta la satisfacción del usuario.

*Tabla 6 . Correlación capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023*

		CAPACIDAD DE RESPUESTA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,543**
		N	,000
		N	328

	Coefficiente de correlación	,543**	1,000
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Sig. (bilateral)	,000	
	N	328	328

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

### Interpretación:

Según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, se halló una correlación positiva moderada de 0,543 con una significancia bilateral  $0,000 < 0,01$  por lo tanto se acepta la  $H_1$  y se rechaza la  $H_0$ . Este resultado denota que, conforme sea más eficiente la capacidad de respuesta en la atención del personal, se incrementará la satisfacción del usuario.

*Tabla 7 . Correlación seguridad y satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023*

	Coefficiente de correlación	1,000	,364**
Rho de Spearman	SEGURIDAD	Sig. (bilateral)	,000
		N	328
			328
	Coefficiente de correlación	,364**	1,000
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Sig. (bilateral)	,000
		N	328
			328

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

### Interpretación:

Según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, se encontró una correlación positiva baja moderada de ,364 con una significancia bilateral  $0,000 < 0,01$  por lo tanto se acepta la  $H_1$  y se rechaza la  $H_0$ . Este valor indica si existe mayor seguridad en el servicio del trabajador aumenta la satisfacción del usuario.

*Tabla 8 . Correlación empatía y satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023*

		EMPATÍA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,594**
	EMPATÍA	Sig. (bilateral)		,000
		N	328	328
		Coeficiente de correlación	,594**	1,000
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Sig. (bilateral)	,000	
		N	328	328

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

### **Interpretación:**

Según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, existe una correlación positiva moderada de ,594 con una significancia bilateral  $0,000 < 0,01$  por lo tanto se acepta la  $H_1$  y se rechaza la  $H_0$ ; lo que indica mientras más empático es el trabajador mayor será la satisfacción del usuario.

## **Análisis y discusión**

**Referente al objetivo general demostrar relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo durante el 2023.** En la Tabla 1 se evidencia que la calidad de atención ejerce una influencia significativa en la percepción de los usuarios, con una correlación notable de 0,793 entre las variables, con una significancia bilateral  $0,000 < 0,01$ . Este hallazgo lleva a rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alternativa (H1). Este resultado es consistente con el estudio de Palomino (2022), concluyó que existe una correlación positiva moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la farmacia del consultorio externo del Hospital Regional de Ayacucho, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,641 y una significancia de ( $p < 0,05$ ). Asimismo, Andrade (2022) concluyó que la satisfacción del cliente y la calidad del servicio están positivamente relacionadas, estableciendo así que los usuarios del hospital experimentan un aumento en su satisfacción a medida que se mejora la calidad de atención.

Dando consistencia a las investigaciones citadas, Pérez (2018) define la satisfacción como el resultado de comparar el desempeño de un servicio con las expectativas del usuario. En el ámbito sanitario, esta juega un papel crucial al influir en el cumplimiento terapéutico, la fidelización de los pacientes y, por ende, en aspectos clave como los costos operativos, la rentabilidad y la sostenibilidad de las organizaciones.

*Los estudios, subrayan la importancia de garantizar que los servicios hospitalarios no solo cumplan con estándares técnicos elevados, sino que también ofrezcan una experiencia centrada en el paciente, con empatía, eficiencia y un entorno agradable. Al priorizar la calidad en cada interacción con los pacientes, los hospitales pueden aumentar considerablemente los niveles de satisfacción, fomentar la lealtad de los usuarios y mejorar su reputación en el sector de la salud.*

**El análisis del primer objetivo específico, determinar el nivel de calidad de servicio en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023,** los resultados de la tabla 2

muestran la percepción predominante, con un 28,7% de usuarios que evalúan la calidad como "bueno", sugiere que el servicio tiene una consistencia aceptable, pero no alcanza un nivel plenamente satisfactorio, un 28% lo señala como "regular"; sin embargo el 32% de los encuestados se ubica en los extremos negativos ("malo y pésimo"), lo cual revela importantes áreas de mejora en la experiencia de atención hospitalaria. La baja proporción de usuarios que califican el servicio como "excelente" (11,3%) evidencia que el hospital cuenta con áreas que brindan un buen servicio, pero tiene que implementar mejoras para alcanzar un nivel de calidad más consistente y confiable, logrando así una mayor satisfacción del usuario. Estudio similar es de Clerque (2022) quien evaluó la calidad de atención en relación con la satisfacción de los usuarios. Concluyó que los usuarios tienen altas expectativas que son satisfechas, resultando en una percepción aceptable de la calidad del servicio. También la investigación de Paredes y Santos (2022), revelaron el 34% de los encuestados expresaron desacuerdo o total desacuerdo con la calidad del servicio, mientras que el 31% se mostró neutral. Los resultados indican una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los asegurados con la atención médica. Por su parte Cárdenas (2023), encuestó a 90 usuarios, para identificar el nivel de la calidad de servicio en el hospital (...). Los resultados mostraron que el 55.6% calificó la calidad de atención como buena.

Para garantizar una mayor coherencia con las investigaciones citadas, en Gestiópolis (2021) resalta que los clientes evalúan la calidad del servicio a través de cinco factores clave: confiabilidad (precisión y seguridad), capacidad de respuesta (puntualidad), seguridad (confianza y cortesía), empatía (atención personalizada) y aspectos tangibles (características físicas). Estos elementos permiten a las empresas no solo cumplir con las expectativas de los clientes, sino también superarlas, mejorando así la percepción de calidad y la satisfacción a largo plazo.

*Las investigaciones de los autores citados destacan la importancia de preservar y elevar los estándares de atención para cumplir con las expectativas de los pacientes, señalando que la calidad del servicio es un factor determinante en la experiencia del usuario. Esto implica que una inversión en la mejora continua de procesos,*

*capacitación del personal y optimización de recursos podría influir positivamente no solo en la percepción y satisfacción general de los usuarios, sino también en su lealtad y confianza hacia la institución. Además, mantener altos estándares de calidad contribuye a fortalecer la reputación organizacional, generando un impacto favorable en la sostenibilidad y competitividad del servicio ofrecido.*

**Respecto al segundo objetivo específico, identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023,** la distribución de las respuestas en la tabla 3 muestra que, aunque un porcentaje significativo de usuarios (37,5%), reporta satisfacción "casi siempre" y 23,8% "siempre", existe una considerable proporción de insatisfacción 32% combinando "casi nunca" y "nunca". Las expectativas de los usuarios parecen no estar siendo completamente cubiertas, especialmente para aquellos que frecuentemente se sienten insatisfechos y sólo un 6,7% confirmaron que "siempre" se encuentran satisfechos con el servicio. Esto sugiere que, aunque el hospital tiene puntos fuertes en la calidad de la atención, Es fundamental que el hospital identifique las causas de la insatisfacción y trabaje en estrategias que garanticen una atención más estable y uniforme, que pueda aumentar el porcentaje de usuarios completamente satisfechos. En cuanto a estudios similares, Ramos (2022), concluyó que existe una asociación significativa entre la calidad del servicio médico y la satisfacción del paciente, especialmente en relación con los cuidados de enfermería. Esto sugiere que la percepción de la calidad en la atención de enfermería tiene un impacto directo en el nivel de satisfacción general de los pacientes. Por su parte Alor (2020), los resultados de su investigación revelaron una relación significativa y directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Este hallazgo respalda la hipótesis de que existe una conexión sustancial entre ambas variables, lo que subraya la importancia de mejorar la calidad de atención para incrementar la satisfacción de los usuarios. Enfatizando los hallazgos de las investigaciones señaladas, De León y Ábrego (2022) subrayan que la satisfacción del usuario en la atención médica está influenciada por factores individuales (sociales, económicos y culturales), familiares (experiencias de allegados) y del servicio (accesibilidad y calidad en el trato). Comprender estos

elementos es esencial para optimizar la experiencia del paciente y garantizar un servicio de mayor calidad.

*Estos hallazgos destacan la importancia de optimizar la calidad de la atención, particularmente en áreas clave como los cuidados del paciente, con el fin de incrementar la satisfacción de los usuarios. Mejorar estos aspectos es crucial para garantizar una atención de salud más efectiva, coherente y confiable, lo que, a su vez, contribuye a un mayor bienestar de los pacientes y al fortalecimiento de la confianza en los servicios de salud.*

**Analizando el tercer objetivo específico, determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo durante el 2023**, el resultado presentado en la Tabla 4 muestra una correlación positiva moderada de 0,463, con una significancia bilateral  $0,000 < 0,01$  por lo tanto se acepta la  $H_1$  y se rechaza la  $H_0$ ; lo que indica una relación significativa, aunque no muy fuerte, entre las variables analizadas. Esto sugiere que efectivamente existe una correlación entre las variables en estudio. Un estudio similar realizado por Chávez y Rojas (2022) encontró un coeficiente de correlación Rho de 0,925, indicando una correlación positiva alta. Esto implica que, al considerar factores técnicos, humanos y ambientales, se logra una mejora significativa en la satisfacción de los usuarios respecto a los diversos servicios ofrecidos por el Hospital de Chancay. Asimismo, Pazmiño (2021) señala que la falta de infraestructura impacta negativamente en esta satisfacción, evidenciando cómo la carencia de recursos adecuados afecta la percepción del servicio. Matute (2020) también destaca que aspectos tangibles, como los largos tiempos de espera, pueden generar insatisfacción, lo que subraya la necesidad de atender estos aspectos en el contexto hospitalario.

Sosteniendo las investigaciones citadas, Gestiópolis (2021) señala que la evaluación del servicio tiene un impacto significativo en la satisfacción del cliente, especialmente en contextos hospitalarios. En este entorno, destacan factores como la calidad del personal médico, el estado de las instalaciones y el mobiliario, los horarios de atención, el ambiente general del hospital, la calidad de los medicamentos y el tiempo de espera para recibir atención.

*Los factores técnicos, humanos, tecnológicos, físicos y ambientales son elementos esenciales para mejorar significativamente la satisfacción de los usuarios con los diversos servicios ofrecidos por el Hospital de Barranca. Al abordar integralmente estos aspectos, se crea un entorno más favorable que no solo optimiza la calidad del servicio, sino que también fortalece la relación entre el personal del hospital y los usuarios, contribuyendo a una experiencia más satisfactoria en la atención.*

**En cuanto al cuarto objetivo específico, analizar el nivel de confiabilidad con la satisfacción del usuario, en el Hospital Barranca Cajatambo durante el 2023**, el análisis de la Tabla 5 revela una correlación positiva de 0,687 entre las variables, con una significancia bilateral  $0,000 < 0,01$  por lo tanto se acepta la  $H_1$  y se rechaza la  $H_0$ ; lo que sugiere que, a mayor nivel de confianza brindado por la institución, mayor es la satisfacción de los usuarios. Este hallazgo se alinea con lo señalado por Alejo (2020), quien resalta que la satisfacción del paciente está íntimamente relacionada con la confianza en los médicos, indicando que la confiabilidad del personal médico tiene un impacto directo en la satisfacción del usuario. Asimismo, Salgado (2021) evidencia que la percepción de una atención de alta calidad se asocia significativamente con la satisfacción del usuario, lo que refuerza la idea de que la confiabilidad es un componente esencial en este proceso. En esta línea, Ramos (2022) apoya esta conclusión al demostrar que los cuidados de enfermería, que son reflejos de confiabilidad, también están vinculados a la satisfacción de los pacientes en el entorno hospitalario. Estos estudios enfatizan la importancia de la confianza como un factor clave para mejorar la satisfacción del usuario en los servicios de salud.

Refuerzan los hallazgos Clemenza et al. (2010) quienes definen la confiabilidad como un componente fundamental en la calidad del servicio, que se refiere a la capacidad de una organización para cumplir con las promesas realizadas de manera precisa y consistente. Esto significa que la empresa debe ofrecer el servicio correcto desde el inicio, garantizando que los usuarios perciban un alto nivel de competencia y profesionalismo. La confiabilidad abarca varios aspectos esenciales, tales como la

puntualidad en la entrega, la eficacia en la prestación de servicios, la habilidad para resolver problemas de manera eficiente y la claridad y honestidad en los precios.

*De acuerdo a los estudios, se establece que la confiabilidad es un componente fundamental en la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud. Se evidencia que la confianza en el servicio de atención médica es un elemento crucial para los pacientes, ya que influye significativamente en su percepción positiva del cuidado recibido y, por ende, en su satisfacción general. Un servicio confiable no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también fortalece la reputación de la organización, generando lealtad y confianza a largo plazo.*

**El análisis del quinto objetivo específico, busca determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, en el Hospital Barranca Cajatambo durante el 2023,** se tiene los resultados de la tabla 6 los cuales revelan una correlación positiva moderada de 0,543, con una significancia bilateral  $0,000 < 0,01$  por lo tanto se acepta la  $H_1$  y se rechaza la  $H_0$ ; lo que indica que a medida que la atención se vuelve más oportuna, la satisfacción del usuario tiende a incrementarse. Este resultado subraya la importancia de ofrecer un servicio ágil y eficiente, elementos que son fundamentales para mejorar la experiencia general de los usuarios en el ámbito de la salud. El hallazgo se ve respaldado por la investigación de Verano y Villareal (2024), en su estudio concluyen que la capacidad técnica, la capacidad de respuesta del personal juega un papel crucial en la percepción de calidad que tienen los usuarios. Esto implica que los aspectos relacionados con la prontitud y la eficacia en la atención son determinantes para que los usuarios valoren positivamente los servicios recibidos. Obtuvo una correlación positiva alta con un nivel de significación de  $P=0.001$ , y un Rho de Spearman de 0.755 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el en la Clínica San Pedro, Huacho, 2023, asimismo, el estudio de Chávez y Rojas (2022) refuerza esta afirmación, concluyendo que la atención oportuna y eficiente por parte del personal es esencial para garantizar la satisfacción del usuario en el hospital. Este enfoque destaca que la agilidad en la atención no solo es deseable, sino necesaria para cumplir con las expectativas de los pacientes.

Por otro lado, Andrade (2021) señala que mejorar la capacidad de respuesta, especialmente en áreas críticas como el servicio de emergencias, podría resultar en un incremento significativo en la satisfacción de los usuarios. Esto pone de manifiesto que la rapidez y la eficacia en la atención pueden marcar la diferencia en situaciones donde el tiempo es un factor crucial.

*La correlación observada junto con el respaldo de estudios previos, destaca la necesidad de que las instituciones de salud prioricen la mejora en la atención oportuna como un medio para elevar la satisfacción del usuario, lo que a su vez puede influir positivamente en la percepción general de la calidad del servicio ofrecido. Todos coinciden en que mejorar la capacidad de respuesta, especialmente en áreas críticas, puede tener un impacto significativo en la percepción de la calidad del servicio, elevando los niveles de satisfacción de los usuarios.*

**En cuanto al sexto objetivo específico, detallar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo durante el 2023**, el análisis de la Tabla 7 revela una correlación positiva baja de 0,364 y una significancia bilateral  $0,000 < 0,01$  entre la seguridad y la satisfacción del usuario; por lo tanto, se acepta la  $H_1$  y se rechaza la  $H_0$ . Este resultado sugiere que, si bien existe una relación entre ambas variables, esta no es lo suficientemente robusta como para garantizar que mejoras significativas en la seguridad se traduzcan de manera directa en un aumento considerable de la satisfacción del usuario. A pesar de esta correlación baja, varios estudios respaldan la idea de que la seguridad es un aspecto crucial en la atención sanitaria. Por ejemplo, Luna (2022) concluye que hay una correlación significativa entre la seguridad en el cuidado de los pacientes y su satisfacción, lo que indica que los usuarios valoran positivamente la sensación de estar bien protegidos durante el proceso de atención. Esto resalta que, aunque la correlación sea baja, la percepción de seguridad sigue siendo un factor importante en la experiencia del paciente. Asimismo, el trabajo de Preciado (2020) subraya la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de la atención odontológica, destacando nuevamente la importancia de la seguridad en la experiencia del paciente. La investigación sugiere que una atención dental segura no solo mejora la experiencia,

sino que también influye en la percepción general de la calidad del servicio. Espinoza (2021) aporta una perspectiva complementaria al demostrar que la calidad de la atención está estrechamente relacionada con la satisfacción del usuario, sugiriendo que la seguridad es un componente esencial para alcanzar altos niveles de satisfacción. Esto implica que, aunque la correlación observada en la tabla sea baja, la seguridad no debe ser subestimada; es, en efecto, un elemento fundamental que contribuye a la percepción general de calidad en la atención.

Para el autor Montero (2013) el concepto de seguridad no solo abarca la seguridad pública, como la protección ante amenazas externas, sino también la seguridad interna, que se refiere a la estabilidad y el orden dentro de una organización o sistema. En el contexto de la atención al cliente, la seguridad también implica la creación de un entorno libre de peligros, riesgos o incertidumbres que el usuario pueda percibir, lo que genera una sensación de confianza y bienestar. Al garantizar la seguridad, las organizaciones no solo protegen a los clientes de daños físicos o materiales, sino que también fortalecen la relación con ellos, mejorando su experiencia y fidelidad.

*En resumen, los estudios citados sugieren que la seguridad sigue siendo un componente esencial que los usuarios valoran. Esto pone de manifiesto la necesidad de continuar trabajando en la mejora de las prácticas de seguridad en la atención sanitaria, ya que estas pueden contribuir, aunque no de manera directa, a elevar la satisfacción general de los usuarios. Por lo tanto, es crucial que la administración del hospital considere un enfoque holístico que aborde múltiples factores de la atención al paciente para mejorar la satisfacción general y, al mismo tiempo, continúe trabajando en la percepción de seguridad en sus instalaciones.*

**El séptimo objetivo específico busca analizar la relación entre la empatía del personal y la satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo durante el 2023**, los resultados de la tabla 8 revelan una correlación positiva moderada de 0,594 y una significancia bilateral  $0,000 < 0,01$  entre la empatía del personal y la satisfacción del usuario, por lo tanto se acepta la  $H_1$  y se rechaza la  $H_0$ ; lo que resalta la importancia del trato humano en la percepción de la calidad del servicio en el Hospital Barranca Cajatambo. Este hallazgo indica que la empatía no solo enriquece

la experiencia del paciente, sino que se convierte en un factor crítico para generar confianza, comodidad y satisfacción. Fomentar un ambiente de empatía y atención personalizada, junto con la capacitación continua del personal, puede tener un impacto duradero en la calidad de los servicios de salud. Este enfoque no solo mejora la percepción del usuario, sino que también establece relaciones más sólidas entre el personal de salud y los pacientes. Esta conclusión se alinea con la investigación de Matute (2020), quien señala que, a pesar de la insatisfacción generada por los largos tiempos de espera, los pacientes valoran positivamente el trato humano recibido. Esto sugiere que la empatía tiene un papel significativo en la satisfacción del usuario, incluso en contextos donde otros aspectos del servicio pueden no cumplir con las expectativas. De manera similar, Pazmiño (2021) indica que, aunque los usuarios no están completamente satisfechos con ciertos elementos del servicio, la empatía del personal es percibida de manera positiva. Este hallazgo refuerza la relevancia de la interacción humana en la atención, evidenciando que un trato empático puede mitigar la insatisfacción relacionada con otros factores. Además, Cárdenas (2023) concluye que la calidad de la atención, que incluye la empatía, está directamente relacionada con la satisfacción de los pacientes hospitalizados. Esto pone de manifiesto que un enfoque empático en el trato mejora la experiencia del usuario en el hospital, lo que sugiere que las instituciones de salud deben priorizar la formación en habilidades interpersonales para su personal.

Dando mayor consistencia a los estudios, Bustamante et al. (2014) destacan que la empatía es un elemento esencial dentro del modelo HERO y se considera un constructo psicosocial clave en las interacciones humanas dentro de las organizaciones. Los empleados que cuentan con recursos psicológicos positivos, como la empatía, son capaces de generar un impacto favorable tanto en la institución como en los usuarios, ya que su capacidad para comprender y responder a las necesidades de los demás promueve un ambiente de trabajo colaborativo y de alta calidad en la atención. La empatía no se limita solo a la capacidad de ponerse en el lugar del otro, sino que abarca una gama de respuestas, tanto afectivas como no afectivas, que permiten una comprensión más profunda de las emociones y necesidades de los demás,

lo que contribuye a mejorar las relaciones interpersonales y la eficiencia organizacional.

*Los hallazgos de los autores subrayan que la empatía, entendida como la capacidad del personal para comprender y atender las necesidades emocionales y psicológicas de los pacientes, es un factor crucial en el entorno de la atención médica. Esta habilidad no solo se refiere a la comprensión intelectual de las necesidades del paciente, sino también a la capacidad de ofrecer un trato humano y cercano que responda de manera sensible y respetuosa a sus preocupaciones. Los pacientes que se sienten comprendidos, escuchados y cuidados de forma atenta experimentan una mejora en su percepción del servicio, lo que a su vez fortalece la relación entre el paciente y el personal médico.*

*Este trato empático fomenta un ambiente de confianza, esencial para el éxito de los tratamientos y la recuperación, ya que los pacientes son más propensos a seguir las recomendaciones médicas cuando sienten que su bienestar integral es considerado. Además, al reducir el estrés y la ansiedad asociados con la enfermedad o el entorno hospitalario, la empatía contribuye a un proceso de atención más efectivo, mejorando no solo la satisfacción del paciente, sino también su salud mental y emocional durante el tratamiento. Por lo tanto, integrar la empatía como un componente central en la atención médica no solo beneficia a los pacientes, sino que también optimiza los resultados del servicio y la eficiencia del equipo médico.*

## **Conclusiones**

En cuanto al Objetivo General se determina que existe una fuerte correlación positiva de 0,793 entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo durante el 2023, con una significancia bilateral  $0,000 < 0.01$  por lo tanto se acepta la  $H_1$  y se rechaza la  $H_0$ . Este resultado indica que a medida que se mejora la calidad del servicio, la satisfacción de los usuarios también aumenta considerablemente, subrayando la importancia de garantizar altos estándares de calidad en la atención hospitalaria para elevar la percepción y satisfacción de los pacientes.

Respecto al objetivo específico 1, los resultados revelan que un porcentaje significativo de los usuarios (28,7%) percibe un buen nivel de calidad y el 28% como regular, lo que indica una experiencia generalmente positiva. Sin embargo, también se observa una variabilidad notable en las experiencias de servicio, ya que un 32% de los encuestados reporta experiencias negativas ("pésimo " y "malo"), sólo el 11,3% lo califica como "excelente". Esta disparidad en las percepciones sugiere que, aunque algunos usuarios se sienten satisfechos, la calidad del servicio no es consistente para todos, lo que pone de manifiesto la necesidad urgente de mejorar la uniformidad y la confiabilidad de la atención.

En relación con el objetivo específico 2, los resultados del análisis sobre la satisfacción de los usuarios en el Hospital Barranca muestran una percepción mixta respecto a la calidad de la atención. Si bien una parte significativa de los encuestados (37,5%) indica estar "casi siempre" satisfechos y un 23,8% "siempre", también se presenta un nivel notable de insatisfacción, con un 32% de respuestas en las categorías de "casi nunca" y "nunca". Además, solo el 6,7% de los encuestados confirma estar "siempre" satisfecho con el servicio. Estos resultados sugieren que, aunque hay aspectos positivos en la atención proporcionada, existen áreas clave que requieren atención urgente para mejorar la calidad del servicio y satisfacer las expectativas de los usuarios.

En cuanto a la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario, se encontró una correlación positiva moderada, con una significancia bilateral  $0,000 < 0.01$  y un coeficiente de correlación de 0.463. Esto indica que los aspectos físicos y visibles del servicio, como la infraestructura, el equipamiento, la limpieza y el entorno hospitalario, influyen de manera significativa en la satisfacción de los usuarios. Aunque la correlación no es extremadamente alta, sugiere que mantener una consistencia en la calidad de los elementos tangibles puede mejorar considerablemente la percepción y satisfacción de los pacientes con respecto al servicio recibido.

En cuanto a la relación de la confiabilidad con la satisfacción del usuario, se observó una correlación positiva de 0.687 entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario, con una significancia bilateral  $0,000 < 0.01$  lo que refleja una relación significativa entre ambas variables. Esto indica que, a medida que la institución de salud genera mayor confianza en sus usuarios, ya sea a través de la consistencia en la calidad del servicio, la seguridad en los procedimientos, o la capacidad de cumplir con las expectativas del paciente, la satisfacción de los usuarios aumenta notablemente. La confianza es un factor clave en la percepción global del servicio, ya que los pacientes depositan su bienestar físico y emocional en manos del personal médico. Una institución que se percibe como confiable no solo logra mayor satisfacción, sino que también refuerza la lealtad de los usuarios y mejora su reputación en el sector de la salud.

Respecto a la relación entre Capacidad de Respuesta y Satisfacción del Usuario, los resultados del análisis indican la existencia de una relación directa y positiva de magnitud moderada entre la capacidad de respuesta de la empresa y la satisfacción del usuario, con una correlación de 0,543 y una significancia bilateral  $0,000 < 0.01$ . Esto sugiere que, a medida que el hospital mejora su capacidad de respuesta, es decir, su habilidad para atender rápida y eficientemente las solicitudes y consultas de los usuarios se incrementa también la satisfacción de estos. Sin embargo, dado que la correlación no es extremadamente alta, esto implica que, aunque la capacidad de respuesta es un factor importante, otros elementos también influyen en el nivel de

satisfacción del usuario. Para lograr un impacto aún mayor, el hospital debería complementar su capacidad de respuesta con mejoras en otras áreas del servicio.

En cuanto a la relación entre Seguridad y Satisfacción del Usuario, se concluye que existe una relación directa y positiva de magnitud baja entre la percepción de seguridad en el servicio y la satisfacción de los usuarios, evidenciada por una correlación de 0,364 y una significancia bilateral  $0,000 < 0.01$ . Esto indica que, a medida que los usuarios perciben mayor seguridad en el servicio ya sea en términos de protección de datos personales, transacciones seguras, o confianza en la atención brindada su satisfacción tiende a aumentar. Este resultado indica que, aunque la seguridad percibida tiene un impacto en la satisfacción, no es el factor principal que determina la experiencia del usuario. Sin embargo, es importante mantener y mejorar los estándares de seguridad en el servicio, ya que sigue siendo un aspecto relevante para generar confianza y bienestar en los pacientes.

Respecto a la relación entre Empatía del Personal y Satisfacción del Usuario, se concluye que existe una relación directa positiva moderada entre la empatía del personal y la satisfacción del usuario, con una correlación de ,594 y una significancia bilateral  $0,000 < 0.01$ . Aunque no es una relación extremadamente fuerte, es lo suficientemente relevante como para destacar la importancia del trato humano en la percepción de la calidad del servicio. Esto implica que la empatía tiene un impacto considerable en cómo los usuarios experimentan y evalúan el servicio. En resumen, la correlación observada subraya la importancia de la empatía en la atención médica, destacando que el trato humano es esencial para aumentar la satisfacción del usuario

## **Recomendaciones**

En primer lugar, se recomienda que los directivos del hospital de Barranca, en coordinación con los jefes de áreas, establecer programas de retroalimentación para evaluar la calidad de servicio a través de programas de satisfacción que permita a los usuarios expresar sus opiniones sobre la calidad del servicio recibido, y/o brindar mayor énfasis al respecto. Este programa puede incluir encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias y plataformas digitales donde los usuarios puedan compartir sus experiencias. Esta retroalimentación es fundamental para identificar las falencias para realizar un plan de mejora y adaptar los servicios a las necesidades de los usuarios.

Es crucial implementar una capacitación continua y especializada del personal en áreas clave como atención al cliente, comunicación y habilidades interpersonales. Este tipo de formación no solo garantiza que el personal esté bien preparado para interactuar de manera efectiva y empática con los usuarios, sino que también contribuye significativamente a la mejora de la calidad de la atención. Además, una capacitación constante permite que el personal esté actualizado sobre las mejores prácticas y nuevas técnicas, lo que incrementa su capacidad para gestionar diversas situaciones con eficiencia y cortesía. Esto, a su vez, impacta positivamente en la satisfacción del usuario, asegurando una atención más personalizada, humana y eficaz, lo que puede ayudar a reducir las experiencias negativas y aumentar la consistencia de la calidad en el servicio.

Para mejorar la experiencia del usuario, es esencial que el hospital identifique y resuelva las causas de la insatisfacción, implementando medidas que garanticen una calidad de servicio más consistente y satisfactorio para todos los pacientes. También se recomienda realizar auditorías de calidad de manera periódica para evaluar el servicio en diferentes áreas del hospital, utilizando métricas como tiempos de espera y satisfacción del usuario. Esto permitirá una evaluación objetiva de la calidad del servicio brindado.

En cuanto a los elementos tangibles, es fundamental realizar una inversión continua en infraestructuras modernas y equipos de alta calidad para garantizar que el hospital ofrezca un entorno que no solo sea funcional, sino también confortable y adecuado a las necesidades de los pacientes. Un entorno limpio, bien mantenido y con instalaciones de vanguardia no solo mejora la percepción general de los usuarios, sino que también tiene un impacto directo en su bienestar y en la eficacia del tratamiento recibido. Además, la implementación de tecnología avanzada, como sistemas de información eficientes, equipos médicos de última generación y herramientas digitales que faciliten la interacción con los pacientes, puede optimizar tanto los procesos internos como la experiencia del usuario. Estas inversiones son cruciales para generar una experiencia hospitalaria más positiva, lo que no solo contribuye a aumentar la confianza y la lealtad de los pacientes, sino que también mejora la satisfacción general en el hospital. A medida que los pacientes perciben un alto nivel de calidad en los servicios tangibles, es más probable que se sientan valorados y respaldados, lo que impulsa la fidelidad y reduce la tasa de insatisfacción.

Para incrementar la confiabilidad del usuario, es esencial implementar estrategias que refuercen la percepción de seguridad, consistencia y competencia profesional, para ello, el hospital requiere un enfoque integral que abarque la calidad técnica, la atención humana y la gestión de procesos. Al garantizar la transparencia, mantener altos estándares de calidad, mejorar la comunicación y ofrecer un servicio consistente, los pacientes se sentirán más seguros y confiados en el cuidado que reciben. Estas acciones no solo mejorarán la satisfacción de los usuarios, sino que también fortalecerán la reputación de la institución como un proveedor de salud confiable y profesional.

La capacidad de respuesta en un hospital o centro de salud, debe ser de manera oportuna y precisa, por lo que es fundamental implementar estrategias que permitan al personal reaccionar de manera rápida y efectiva ante las necesidades de los pacientes. Una estrategia efectiva es reducir los tiempos de espera mediante la optimización de la gestión de citas y el flujo de pacientes. Capacitar al personal en toma de decisiones rápidas también es esencial para responder eficientemente a las necesidades de los pacientes, promoviendo un servicio más ágil. Además, se deben desarrollar protocolos

de emergencia para asegurar que existan procedimientos claros en situaciones críticas, garantizando respuestas rápidas y efectivas. Al implementar estas recomendaciones, el hospital puede aumentar su eficiencia y garantizar que los pacientes reciban una atención oportuna, lo que incrementa la satisfacción del usuario y fortalece la reputación de la institución.

Es fundamental implementar rigurosas medidas de seguridad que garanticen la protección de la salud y el bienestar de los pacientes. Para ello, es esencial capacitar al personal en prácticas de seguridad, que incluyan protocolos estrictos de prevención de infecciones, manejo adecuado de situaciones de riesgo y respuesta ante emergencias. Adicionalmente, se debe fomentar una comunicación abierta y transparente, creando un entorno en el que los pacientes se sientan seguros y cómodos al expresar cualquier inquietud relacionada con su seguridad, lo que contribuye a un mayor control y mejora continua en la calidad del servicio.

Para mejorar la empatía, se recomienda invertir en programas de formación continua sobre habilidades de comunicación, escucha activa y manejo emocional para el personal de salud puede aumentar significativamente la empatía en la atención diaria. Implementar encuestas regulares y mecanismos para recibir retroalimentación directa de los usuarios sobre el trato humano recibido puede ayudar a identificar áreas de mejora y adaptar los servicios. Fomentar un ambiente laboral saludable, donde el personal se sienta motivado a atender a los pacientes de manera humanitaria, también contribuirá significativamente a mejorar la satisfacción del usuario. Invertir en la empatía y en la atención personalizada puede resultar en una mejora significativa en la calidad de los servicios de salud, beneficiando tanto a los pacientes como a la organización en su conjunto.

## Agradecimiento

A mi querido hijo,  
por ser mi más grande  
inspiración en mi vida  
personal y profesional.

## Referencias bibliográficas

- Aiteco Consultores, SL. (2012). *Copyright © 1999-2023 Aiteco Consultores, SL*. Recuperado el 25 de 10 de 2023, de <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Alejo Yanarico, E. (2020). *Satisfaccion del paciente respecto a la calidad del servicio medico en clinicas privadas en la ciudad de La Paz*. Artículo científico para optar la licenciatura de administracion de empresas, Universidad Mayor de San Andres, Bolivia. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/26299/AC-2846.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alor Llenez, M. H. (2020). *Calidad de atencion y Satisfaccion del usuario externo en el puesto de Salud de Raquia - Ancash*. Tesis para optar el grado academico de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion, Huacho - Peru. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3982/Mirella%20Heidi%20Alor%20Lla%C3%B1ez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Andrade Lanza, A. A. (2021). *Calidad y Satisfacción del usuario en la Atención del Servicio de Emergencias de la Clínica Gaer de la Ciudad de La Paz en el 2º trimestre de la Gestión 2021*. Tesis de Grado presentada para optar al título de Magister Scientiarum en Salud Pública mención Gerencia en Salud, Universidad Mayor de San Andres, Bolivia. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/29471/TM-1980.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Andrade Narváez, N. M. (2022). *Percepcion de la calidad y satisfaccion del usuario: Clinica de especialidades Maria Auxiliadora*. Articulos profesionales de alto nivel, Universidad Politecnica Salesiana, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/22717/1/MSQ382.pdf>
- Barranca.pe. (08 de 11 de 2023). Protesta de Obstetras en Hospital de Supe por Falta de Especialistas. *Barranca.pe tu mejor guia informativa*. Recuperado el 25 de

11 de 2024, de <https://barranca.pe/protesta-de-obstetras-en-hospital-de-supe-por-falta-de-especialistas/>

Bustamante, M., Llorena, S., & Acosta, H. (2014). empatía y calidad del servicio. *Latinoamericana de psicología*. Recuperado el 03 de 05 de 2021, de [https://www.researchgate.net/publication/272497200\\_Empatia\\_y\\_calidad\\_de\\_servicio\\_El\\_papel\\_clave\\_de\\_las\\_emociones\\_positivas\\_en Equipos\\_de\\_trabajo](https://www.researchgate.net/publication/272497200_Empatia_y_calidad_de_servicio_El_papel_clave_de_las_emociones_positivas_en Equipos_de_trabajo)

Cárdenas Paz, C. K. (2023). *Relacion entre la Calidad de atencion y Satisfaccion de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2022-2023*. Tesis para optar el grado academico de Maestro en Gerencia en Salud, Universidad Católica de Santa María, Arequipa - Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/46cf9e69-3fdc-4049-b9f6-643a478a6d06>

Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer. (2013). Manual de atención al cliente. *CEPAM*. Recuperado el 07 de 11 de 2023, de <https://www.fad.es/wp-content/uploads/2019/05/Manual-de-atenci%C3%B3n-al-Cliente.pdf>

Chávez Medina, J. A., & Rojas Salinas, V. N. (2022). *Calidad de atencion y Satisfaccion del usuario del Hospital de Chancay, Periodo 2021*. Tesis para optar el titulo profesional de licenciado(a) en administracion, Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion, Huacho - Perú. Obtenido de [https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6735/CHAVEZ%20MEDINA%20JOHNNY%20ANDRE\\_compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6735/CHAVEZ%20MEDINA%20JOHNNY%20ANDRE_compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Clemenza, C., Gotera, A., & Araujo, R. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Scielo*. Recuperado el 06 de 11 de 2023, de [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842010000100007#:~:text=Fiabilidad%20o%20Confiabilidad.,correcta%20desde%20el%20primer%20momento.](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007#:~:text=Fiabilidad%20o%20Confiabilidad.,correcta%20desde%20el%20primer%20momento.)

- Clerque Rosillo, C. M. (2022). *Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de usuarios del servicio de emergencia pediátrica Hospital de Especialidades “José Carrasco Arteaga” de la ciudad de Cuenca*. Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/17754/1/T-UCSG-POS-MGSS-328.pdf>
- Da Silva, D. (2024). *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. Recuperado el 11 de 06 de 2024, de Web Content & SEO Associate, LATAM: <https://www.zendesk.com.mx/blog/cual-es-la-importancia-del-servicio-al-cliente/>
- De León, M., & Ábrego, M. (21 de 03 de 2022). Factores que Influyen en la Satisfacción de Usuarios de los Servicios de Salud. *Revista Saluta*. Recuperado el 23 de 06 de 2024, de <https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/saluta/article/view/589/1412>
- Demuner, M. D., Becerril, O. U., & Ibarra, M. A. (2018). capacidad de respuesta y capacidad de observación estudio de empresa manufactureras. *redalyc.org*. Recuperado el 03 de 11 de 2023, de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/859/85955218004/html/index.html>
- Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. (2012). *“Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los*. Obtenido de <https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Dupuy, J. (06 de Setiembre de 2024). SALUD EN CRISIS! URGE REFORMAR EL SISTEMA DE SALUD EN EL PERÚ. Peru. Recuperado el 2024, de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/salud-en-crisis-urge-reformar-el-sistema-de-salud-en-el-peru>
- eCiMED. (20 de 10 de 2021). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *eCiMED Editorial Ciencias Médicas - Revista Cubana de Enfermería*. Recuperado el 22 de 06 de 2023, de <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>

- eCiMED. (20 de 10 de 2021). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *eCiMED Editorial Ciencias Médicas - Revista Cubana de Enfermería*. Recuperado el 22 de 06 de 2023, de file:///C:/Users/ROSA/Downloads/5186-19767-1-PB%20(1).pdf
- Equipo de eAlicia University. (24 de 08 de 2020). *Concecuencias del tiempo de espera*. Recuperado el 23 de 06 de 2024, de by eAlicia Univercity: <https://www.ealiciauniversity.com/post/consecuencias-del-tiempo-de-espera>
- Espinoza Bardales, L. E. (2021). *Calidad de atencion y Satisfaccion de los usuarios externos del puesto de Salud de Tapachocha - Ancash*. Tesis para optar el grado academico de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion, Huacho - Peru. Obtenido de <https://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4808/Lesly%20Edith%20Espinoza%20Bardales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Espinoza, A. (01 de 08 de 2024). Hospital de Huacho en crisis: enfermeros suben a pacientes por las escaleras debido a fallas en ascensores de 50 años. *Infobae*. Recuperado el 29 de 11 de 2024, de <https://www.infobae.com/peru/2024/08/01/hospital-de-huacho-en-crisis-enfermeros-suben-a-pacientes-por-las-escaleras-debido-a-fallas-en-ascensores-de-50-anos/>
- Espinoza, A. (28 de julio de 2024). *infobae*. Recuperado el 2024, de <https://www.infobae.com/peru/2024/07/28/crisis-de-salud-en-el-peru-carencias-corrupcion-y-deficientes-gestiones-que-amenazan-el-derecho-a-la-atencion-de-calidad-de-los-peruanos/>
- gestiopolis. (2021). *gestión del cliente, gestión de servicios, marketing de servicios, satisfacción del cliente, servicio al cliente*. Recuperado el 26 de 10 de 2023, de <https://www.gestiopolis.com/calidad-del-servicio-elementos-dimensiones-y-modelos-de-evaluacion/>
- Hammond, M. (2023). *Calidad en atención al cliente: qué es, importancia y medición*. Recuperado el 07 de 11 de 2023, de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/service/calidad-atencion-cliente>

- Hammond, M. (20 de 01 de 2023). *Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla*. Recuperado el 23 de 06 de 2024, de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico DF: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 2023
- Hernández Vergel, L. L., León Román, C. A., Miranda Guerra, A. D., & Hernández Rodríguez, L. C. (10 de 20 de 2021). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de enfermería*. Recuperado el 22 de 06 de 2023, de <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
- Hoyer, W. D., MacInnis, D. J., & Pieters, R. (2013). *Comportamiento del consumidor* (Sexta edición ed.). México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Izquierdo, J. R., & Anastacio, C. A. (2021). Calidad del servicio en instituciones privadas y públicas. *Tzhoecoen*, Pag. 85. doi:<https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002>
- Juárez Bazán, A. E. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en el área de consultorios externos del Hospital Regional de Policía – Chiclayo*. Tesis para optar el grado académico de: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo - Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44867?show=full>
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia*. Lima, Peru: Pearson Educacion. Recuperado el 2024, de <https://anafuenmayorsite.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/08/libro-kotler.pdf>
- Luna Sifuentes, V. (2022). *Calidad de atención y Satisfacción de los Usuarios en el centro de salud Huaura - 2020*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrion, Huacho - Perú. Obtenido de [https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5906/VANE\\_SSA%20LUNA%20SIFUENTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5906/VANE_SSA%20LUNA%20SIFUENTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Macías, J. A. (2021). *Tiempo de espera y satisfacción del usuario en el área de emergencia del centro de salud Ciudad Victoria Guayaquil, 2020*. Tesis para obtener el grado de maestro en gestión de los servicios en salud, Piura. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58678/Mac%  
%adas\\_IJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58678/Mac%c3%adas_IJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Malagón Londoño, G., Galán Morera, R., & Pontón Laverde, G. (2003). *Auditoria en Salud para una gestión eficiente*. Bogotá, Colombia: Editorial Medica Internacional LTDA. Recuperado el 2024, de [https://books.google.com.pe/books?id=vJQKu8PU-  
sgC&pg=PA47&dq=definicion+satisfaccion+de+usuarios&hl=es-  
419&sa=X&ved=2ahUKEwjKrM71vZjwAhW4rJUCHaXcAFUQ6AEwAHo  
ECAUQA#v=onepage&q&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=vJQKu8PU-sgC&pg=PA47&dq=definicion+satisfaccion+de+usuarios&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjKrM71vZjwAhW4rJUCHaXcAFUQ6AEwAHoECAUQA#v=onepage&q&f=true)
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda esperto. *Redalyc.*, Pag. 184. Recuperado el 17 de 11 de 2023, de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Matute Poveda, G. I. (2020). *Evaluación de la Calidad de Atención y su influencia en la Satisfacción de los usuarios de los servicios de salud mental de la zona 8*. Previo a la obtención del grado académico: Magister en Gerencia en Servicios de la Salud, Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Ecuador. Obtenido de [http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15746/1/T-UCSG-POS-  
MGSS-267.pdf](http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15746/1/T-UCSG-POS-MGSS-267.pdf)
- Miranda, M. C., Chiriboga, P. A., Romero, M. L., Tapia, L. X., & Fuentes, L. S. (2021). La calidad del servicio y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital, caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's Alausí. *Dialnet*. Recuperado el 25 de 10 de 2023, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383980>
- Montero, J. C. (2013). El concepto de seguridad en el nuevo paradigma de la normatividad Mexicana. *scielo.org*. Recuperado el 03 de 05 de 2021, de <http://www.scielo.org.mx/pdf/regsoc/v25n58/v25n58a7.pdf>

- Mora, C. E. (2011). La calidad del servicio y satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*. Recuperado el 25 de 10 de 2023, de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Palomino Yupari, C. N. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la dispensación de medicamentos en el Área de Farmacia de consultorio externo. Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022*. Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gerencia en Servicios de Salud, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho - Peru. Obtenido de <https://repositorio.unsch.edu.pe/items/717a5e23-1e59-48b8-a2b2-43c2a6046f9b>
- Paredes Floril , P. R., & Santos, O. E. (2022). Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social. *RAC: Revista Angolana de Ciências*. Obtenido de <https://www.ajol.info/index.php/rac/article/view/228235/215487>
- Pazmiño Gaibor, J. F. (2021). *Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Hospital Básico San Miguel de la provincia Bolívar*. Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en, Universidad Tecnica de Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32457/1/019%20ADE.pdf>
- Pérez Martín, E. M. (2018). *Marketing y plan de negocio de la microempresa: planificación e iniciativa emprendedora en pequeños negocios o microempresas*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=HZYQEAAAQBAJ&pg=SA1-PA57&dq=elementos+que+conforman+la+satisfacci%C3%B3n+del+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiap4HdwJzwAhVHr5UCHUBJBEBEQ6AEwAHoECAQQAg#v=onepage&q&f=false>
- Pilco Paria, M. D. (2023). *Relacion entre Calidad de Atención y Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Odontología del Hospital Hipolito Unanue, Tacna - 2023*. Tesis para optar por el título profesional de: Cirujano Dentista,

- Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna - Perú. Obtenido de <https://repositorio.unjbg.edu.pe/items/85460980-89d8-48a4-a928-d5a0d5fa91ca>
- Preciado Uriol, J. M. (2020). *Satisfaccion y calidad de atencion odontologica en los usuarios del Hospital Jerusalén, Trujillo 2020*. Tesis para obtener el grado academico de: Maestro en Gestion de los Servicios de la Salud, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo - Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49002/Preciado\\_UJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49002/Preciado_UJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Prieto, G., & Delgado, A. R. (2010). fiabilidad y validez. *redalyc.org*. Recuperado el 03 de 11 de 2023, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77812441007>
- Ramos Landa, A. L. (2022). *Calidad de atencion y Satisfaccion del usuario del Servicio de Medicina en el Hospital Laura Esther Rodriguez Dulanto de Supe*. Tesis para optar el grado academico de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion, Huacho - Peru. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/7090>
- Rubio Cebrián, S., Repullo Labrador, J. R., & Rubio Gonzáles, B. (2018). *Diccionario de Gestión y Administración Sanitaria*. Madrid: Instito de Salud Carlos III. Obtenido de <http://gesdoc.isciii.es/gesdoccontroller?action=download&id=16/01/2019-18449aa851>
- Ruíz , O. c. (2011). *Gestión de la calidad del servicio*. Obtenido de [5campus.com,Control de Gestión: http://ciberconta.unizar.es/leccion/calidadserv/](http://5campus.com,Control de Gestión: http://ciberconta.unizar.es/leccion/calidadserv/)
- Salgado Montesinos, M. G. (2021). *Calidad de atención y satisfacción en las pacientes del servicio de Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020*. Tesis para obtener el grado academico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad Cesar Vallejo, Peru. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57454>
- SaluPeques*. (27 de 05 de 2024). Recuperado el 2024, de <https://salupeques.com/c/recursos/estadisticas-mundiales-2024-oms>

- Sánchez, M., & Sánchez, M. C. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. *Measuring quality in service*. Recuperado el 03 de 05 de 2021, de Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad
- Secretaría distrital de Salud. (2017). *Glosario*. Dirección de Planeación Institucional y Calidad. Obtenido de <https://www.saludcapital.gov.co/Documents/Transparencia/Glosario.pdf>
- Sime Figueroa, M. Y. (2023). "*Calidad de atención y grado de Satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque 2021*". Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Señor de Sipán, Pimentel - Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11309/Sime%20Figueroa%20Marialejandra%20Ysabel.pdf?sequence=12>
- Trujillo, A., & Vera, J. (2010). comprensión de la calidad en el servicio como la integración de las dimensiones : tangibles y intangibles. *redalyc.org*. Recuperado el 03 de 11 de 2023, de [redalyc.org/pdf/109/10926778005.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/109/10926778005.pdf)
- Vargas, M. E., & Aldana, L. (2014). *Calidad del servicio Conceptos y herramientas* (Tercera edición ed.). Bogotá: Ecoe ediciones. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=cM-iDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA73&dq=calidad+del+servicio&ots=eyf9pQQbaE&sig=O2IGIydGeJXWhTYriN0QpsKaz7o#v=onepage&q=calidad%20del%20servicio&f=false>
- Verano Chávez, Y. E., & Villarreal Trinidad, M. K. (2024). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Clínica San Pedro, Huacho*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho - Perú. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/8739?show=full>
- Zárraga, L., Molina, V. M., & Corona, E. (28 de 03 de 2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio. *Redalyc.*, 4,13. Recuperado el 22 de 06 de 2023, de <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>

Zendesk. (21 de 12 de 2023). *Satisfacción del cliente: 5 pasos para garantizarla en 2024*. Recuperado el 22 de 06 de 2024, de Blog de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/satisfaccion-cliente/>

## ANEXOS

**Anexo 1 Matriz de operacionalización de variables.**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Calidad de Servicio	Matsumoto (2014), describe la calidad del servicio como el resultado de una evaluación en la que el cliente compara sus expectativas con sus percepciones. En otras palabras, la evaluación de la calidad se basa en la discrepancia entre el servicio que espera el cliente y el que recibe la empresa.	Se entiende por calidad del servicio al conjunto de estrategias diseñadas para satisfacer a los clientes y cumplir con sus expectativas y así en un futuro obtener la fidelización del cliente.	Elementos tangibles	Materiales y equipos	1 - 2	<b>Escala de Renzis Likert</b>  1=Nunca(N)  2=Casi nunca (CN)  3=A veces (AV)  4=Casi siempre (CS)  5=Siempre(S)
				Instalaciones	3 - 4	
				Apariencia del personal	5 - 6	
			Confiabilidad	Conocimientos	7 - 8	
				Asertividad	9 - 10	
				Atención	11 - 12	
			Capacidad de respuesta	Desempeño	13 - 14	
				Experiencia	15 - 16	
				Rapidez	17 - 18	
			Seguridad	Liderazgo	19 - 20	
				Toma de decisiones	21 - 22	
				Trabajo en equipo	23 - 24	
			Empatía	Comunicación efectiva	25 - 26	
Actitud positiva	27 - 28					

				Comportamiento	29 – 30
Satisfacción del Usuario	León & Ábrego, (2022), comentan que se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido para determinar la satisfacción del usuario. De esta manera, la expresión de la calidad del servicio se define por percepciones subjetivas acompañadas de expectativas previas.	Se entiende como el grado de complacencia que siente el usuario luego de ser atendido por los trabajadores de la entidad donde acude.	Calidad de atención	Trámite de admisión	1 - 2
				Priorización de atención	3 – 4
				Turno de atención	5 – 6
			Percepción del usuario	Calidad de atención	7 – 8
				Gestión administrativa	9 – 10
				Satisfacción a sus necesidades	11 – 12
			Expectativas del usuario	Tratamiento especializado	13 – 14
				Seguimiento del tratamiento	15 – 16
				Personal calificado	17 – 18
			Tiempo de espera	Atención inmediata	19 – 20
Información inmediata	21 – 22				
Respuesta en un tiempo promedio	23 – 24				

## Anexo 2 Matriz de consistencia

Problema	Variabes	Objetivos	Hipótesis	Metodología
¿Cuál es relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023?	Calidad de Servicio	<p><b>Objetivo general:</b> Demostrar el nivel de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023.</p>	<p><b>H1:</b> Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023.</p> <p><b>H0:</b> H0 – No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023.</p>	<p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Diseño:</b> Descriptivo – correlacional, no experimental, de corte transversal</p> <p><b>Población y muestra:</b> Todos los usuarios que se atenderán en los diversos consultorios del Hospital Barranca Cajatambo y la muestra estuvo conformada por 328.</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta y documental</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario, Escala de Likert, Software Spss.</p>
	Satisfacción del Usuario	<p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar el nivel de calidad de servicio en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023. Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023. Analizar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023. Detallar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023. Analizar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023.</p>		

**Anexo 3**  
**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**  
**Programa de Estudios Administración**

**Cuestionario sobre Calidad de Servicio**

Finalidad:

La finalidad del presente cuestionario es conocer y recopilar información veraz sobre **la calidad de servicio** en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023.

Instrucciones:

El cuestionario es anónimo, por favor responda con toda la sinceridad posible. Lea usted con atención y responda con una “X” en el valor del casillero que corresponda.

**Variable de estudio: Calidad de Servicio.**

**Escala de valoración**

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
1	2	3	4	5

Nº	ITEMS	PUNTAJE				
		P	M	R	B	E
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
1	¿Cómo califica los materiales y equipos disponibles para la atención del paciente?					
2	¿Cómo evalúa el estado de los materiales y equipos utilizados en la institución (modernidad y buen estado)?					
3	¿Qué opinión tiene sobre el diseño de las instalaciones del hospital para facilitar el tránsito de todo tipo de pacientes?					
4	¿Cómo califica la señalización de las instalaciones del hospital para facilitar la ubicación de los pacientes?					
5	¿Cómo evalúa la presentación e imagen profesional del personal médico de la institución?					
6	¿Qué tan adecuado le parece que el personal médico porte siempre su fotocheck o documento de identificación?					
	<b>CONFIABILIDAD</b>	<b>p</b>	<b>M</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>E</b>
7	¿Cómo califica los conocimientos demostrados por el personal médico en el desempeño de sus funciones?					
8	¿Cómo califica el nivel de conocimiento del personal médico sobre avances en la medicina actual?					
9	¿Cómo evalúa la confianza proporcionada por el personal médico al paciente y familiares ?					
10	¿Cómo evalúa la comunicación del personal médico con el paciente?					

11	¿Qué tan amable considera la atención brindada por el personal médico?					
12	¿Cómo califica la atención que brinda el médico al examinar al paciente, en términos de minuciosidad?					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>p</b>	<b>M</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>E</b>
13	¿Cómo califica el desempeño del personal de admisión en términos de eficiencia?					
14	¿Qué tan amable considera el desempeño del personal de laboratorio?					
15	¿Qué opinión tiene sobre la experiencia profesional del personal de atención ¿?					
16	¿Cómo califica la experiencia de los médicos para diagnosticar enfermedades?					
17	¿Cómo evalúa la rapidez con la que los colaboradores del hospital responden a las solicitudes de los usuarios?					
18	¿Qué opinión tiene sobre la rapidez con la que se entregan los resultados de laboratorio y exámenes de rayos X?					
	<b>SEGURIDAD</b>	<b>p</b>	<b>M</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>E</b>
19	¿ Cómo califica el nivel de liderazgo de los directivos en la gestión institucional?					
20	¿ Qué opinión tiene sobre el liderazgo de los directivos en el desempeño de las funciones del personal.					
21	¿ Cómo evalúa la capacidad de los directivos en la toma de decisiones en el desarrollo institucional.					
22	¿Cómo califica las decisiones tomadas por los directivos para mejorar la calidad del servicio en el hospital?					
23	¿Cómo evalúa el trabajo en equipo de los directivos para mejorar la calidad del servicio en el hospital?					
24	¿Cómo evalúa el trabajo en equipo entre las áreas médicas para garantizar una atención eficiente?					
	<b>EMPATIA</b>	<b>p</b>	<b>M</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>E</b>
25	¿Cómo califica la comunicación del médico al explicar los procedimientos o diagnósticos al paciente?					
26	¿Qué opinión tiene respecto al trato afectivo del personal de salud a los pacientes y familiares?					
27	¿Qué opinión le merece la atención del personal de admisión?					
28	¿Cómo evalúa el interés de los médicos de UCI en el proceso de recuperación del paciente?					
29	¿Cómo evalúa el comportamiento del personal médico con el personal asistencial?					
30	¿Cómo califica la atención de los médicos con todos los pacientes ?					

Gracias por su participación.

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**  
**Programa de Estudios Administración**

**Cuestionario sobre la Satisfacción del usuario**

Finalidad:

La finalidad del presente cuestionario es conocer y recopilar información veraz sobre **la satisfacción del usuario** en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023.

Instrucciones:

El cuestionario es anónimo, por favor responda con toda la sinceridad posible. Lea usted con atención y responda con una “X” en el valor del casillero que corresponda.

**Variable de estudio: Satisfacción del usuario.**

**Escala de valoración**

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

N°	ITEMS	PUNTAJE				
		N	CN	AV	CS	S
	<b>CALIDAD DE ATENCION</b>					
1	El encargado de trámite de admisión orienta adecuadamente al usuario.					
2	La institución promueve la mejora del proceso de trámite de admisión.					
3	Se prioriza la atención de acuerdo al estado crítico del paciente.					
4	Se prioriza la atención a los pacientes vulnerables al solicitar una cita adicional.					
5	Se respeta de manera escrupulosa el turno de atención.					
6	El turno de atención con el médico se realiza según el horario programado.					
	<b>PERCEPCION DEL USUARIO</b>					
7	La calidad de atención es perceptible por los usuarios.					
8	La calidad de atención del personal médico satisface a los pacientes.					
9	La gestión administrativa solicita sugerencias a los pacientes.					
10	La gestión administrativa implementa la mejora continua en la institución.					
11	El personal médico satisface sus necesidades con los cuidados post operatorio.					
12	El personal administrativo satisface sus necesidades en referencia a dudas que tenga.					

<b>EXPECTATIVAS DEL USUARIO</b>		<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
13	Es política de la institución brindar tratamiento especializado para la recuperación plena del paciente.					
14	El tratamiento especializado es brindado por un especialista de acuerdo a la situación del paciente.					
15	El medico muestra interés en el seguimiento del tratamiento de los pacientes.					
16	El hospital cuenta con disponibilidad de médicos para seguir con su tratamiento.					
17	El hospital cuenta con personal calificado en las diferentes especialidades.					
18	El personal de enfermería demuestra dominio de sus funciones.					
<b>TIEMPO DE ESPERA</b>		<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
19	Se le brinda atención inmediata al solicitar una cita médica.					
20	El área de emergencia brinda atención inmediata al paciente.					
21	El médico informa inmediatamente los resultados de la operación a los familiares del paciente.					
22	El personal profesional brinda información inmediata a las solicitudes de los usuarios.					
23	El personal administrativo atiende los trámites en un tiempo promedio.					
24	El personal de enfermería responde en tiempo promedio los imprevistos que ocurran en el momento.					

Gracias por su participación.

**Anexo 4**  
**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I.- Información General:**

**Nombres y apellidos del validador: Jessica Fabiola Luis Menacho.**

Fecha: 19-07-2024

Especialidad: Contabilidad

**Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario sobre la Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023.**

**Autor del instrumento: CHRISTINE JANNET FLORES PALOMO**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023”**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

**II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
<b>Claridad</b>	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				<b>18</b>	
<b>Objetividad</b>	¿Está expresado con conductas observadas?				<b>17</b>	
<b>Actualidad</b>	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				<b>18</b>	
<b>Organización</b>	¿Existe una organización lógica del instrumento?				<b>17</b>	
<b>Suficiencia</b>	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				<b>18</b>	
<b>Intencionalidad</b>	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				<b>18</b>	
<b>Consistencia</b>	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				<b>18</b>	
<b>Coherencia</b>	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				<b>18</b>	
<b>Propósito</b>	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				<b>18</b>	

<b>Conveniencia</b>	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
<b>Sumatoria parcial</b>					178	
<b>Sumatoria Total</b>		<b>178 (Siendo el puntaje máximo posible 200)</b>				
<b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)</b>		<b>0.89 (Siendo la valoración máxima en 1)</b>				

**Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento**

~~\_\_\_\_\_~~  
~~\_\_\_\_\_~~  
~~\_\_\_\_\_~~  
~~\_\_\_\_\_~~  
~~\_\_\_\_\_~~

**III.- Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

<b>Intervalos</b>	<b>Resultados</b>
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

**Coeficiente de Validez**

$$\boxed{178} \quad \equiv \quad \boxed{0.89}$$

**Nota:** el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



**Firma del Experto**  
**Magister en Contabilidad**  
**32954628**

## Anexo 5

### UNIVERSIDAD SAN PEDRO

#### FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

#### VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

##### I.- Información General:

**Nombres y apellidos del validador:** Carolina Montes Lizárraga

Fecha: 24 de julio del 2024

Especialidad: Economista

**Nombre del instrumento evaluado:** Cuestionario sobre la Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023.

**Autor del instrumento:** CHRISTINE JANNET FLORES PALOMO

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023”**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

##### II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
<b>Claridad</b>	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				17	
<b>Objetividad</b>	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
<b>Actualidad</b>	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				17	
<b>Organización</b>	¿Existe una organización lógica del instrumento?				17	
<b>Suficiencia</b>	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				17	
<b>Intencionalidad</b>	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				17	
<b>Consistencia</b>	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				17	
<b>Coherencia</b>	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				17	

<b>Propósito</b>	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				17	
<b>Conveniencia</b>	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	
<b>Sumatoria parcial</b>					170	
<b>Sumatoria Total</b>		<b>170 (Siendo el puntaje máximo posible 200)</b>				
<b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)</b>		<b>0.79 (Siendo la valoración máxima en 1)</b>				

**Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**III.- Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

<b>Intervalos</b>	<b>Resultados</b>
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

**Coeficiente de Validez**

$$\boxed{170} \equiv \boxed{0.79}$$

**Nota:** el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

Firma digital autoriza: Carolina Montes Lizárraga

\_\_\_\_\_  
**Firma del Experto**  
**Grado académico: Doctora**  
**DNI. 20027696**

## Anexo 6

### UNIVERSIDAD SAN PEDRO

#### FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

#### VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

##### I.- Información General:

**Nombres y apellidos del validador: YESENIA MARGOT AVILA ALCALDE**

Fecha: 05/09/24

Especialidad: ADMINISTRACIÓN

**Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario sobre la Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023.**

**Autor del instrumento: CHRISTINE JANNET FLORES PALOMO**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023”**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

##### II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
<b>Claridad</b>	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
<b>Objetividad</b>	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
<b>Actualidad</b>	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
<b>Organización</b>	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
<b>Suficiencia</b>	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
<b>Intencionalidad</b>	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				17	
<b>Consistencia</b>	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				17	
<b>Coherencia</b>	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	

<b>Propósito</b>	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				<b>18</b>	
<b>Conveniencia</b>	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				<b>18</b>	
<b>Sumatoria parcial</b>					<b>178</b>	
<b>Sumatoria Total</b>		<b>178 (Siendo el puntaje máximo posible 200)</b>				
<b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)</b>		<b>0.89 (Siendo la valoración máxima en 1)</b>				

**Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**III.- Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

<b>Intervalos</b>	<b>Resultados</b>
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

**Coefficiente de Validez**

$$\boxed{178} \quad \equiv \quad \boxed{0.89}$$

**Nota:** el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



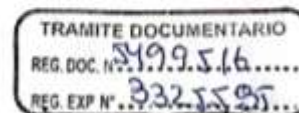
**Firma del Experto**  
**Mg. Administración de**  
**Empresas y Negocios MBA**  
**DNI.32974960**

**Anexo 7**  
**Solicitud a la institución donde se va a desarrollar la investigación.**

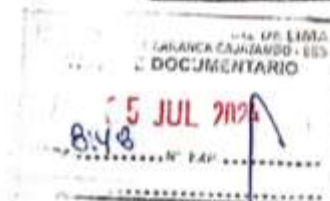
**"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"**

Barranca, 05 de julio del 2024

**CARTA DE PRESENTACION**



**Señor:**  
**Jorge Luis Ruiz Prieto**  
**Director del Hospital Barranca Cajatambo**  
**Presente.-**



De mi especial consideración:

Yo: Christine Jannet Flores Palomo, con DNI N° 73873852, domiciliada en Urb. Gustavo Tello Velarde del distrito y provincia de Barranca, bachiller en la carrera de Administración de la Universidad San Pedro - filial Huacho, me presento y expongo:

Que actualmente me encuentro realizando mi proyecto de tesis titulado como "Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el Hospital Barranca Cajatambo 2023", por lo cual solicito su autorización para poder ingresar a su representada con la finalidad de recolectar datos de los usuarios que acuden a la institución y llevar a cabo el desarrollo de mi investigación.

Conocedor de su espíritu de colaboración y apoyo, gesto que permitirá fortalecer mi formación profesional e insertar los conocimientos en el ejercicio de la práctica me despido de usted, renovándole los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



.....  
**Christine Jannet Flores Palomo**  
**DNI N°73873852**  
**Cel. 955290129**

Adjunto:  
Copia dni

**Anexo 8**  
**Carta de respuesta de la institución.**



**GOBIERNO REGIONAL DE LIMA**  
HOSPITAL BARRANCA - CAJATAMBO Y SBS

Reg. Doc. 538734/  
Reg. Exp. 3325585

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDAD PARA HOMBRES Y MUJERES"  
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS  
HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

Barranca, 19 de julio del 2024

**CARTA N° 269 -2024-GRL-DSGRL-DIRESA-L/UE1289/DE-UADI**

**Srta:**

**CHRISTINE JANNET FLORES PALOMO – BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN DE LA  
UNIVERSIDAD SAN PEDRO FILIAL HUACHO.**

**presente.-**

**ASUNTO : RESPUESTA A LO SOLICITADO.**

**REF. : MEMORANDO N° 0202- 2024-GRL-DSGRL-DIRESA-L/UE1289-UADI**

*De mi especial consideración:*

*Mediante el presente me dirijo a usted para hacerle llegar mi saludo, y en virtud al documento de la referencia en el cual Ud. Christine Jannet Flores Palomo, identificada con DNI. N° 73873852, domiciliada en Urb. Gustavo Tello Velarde del distrito y provincia de Barranca y bachiller en la carrera de Administración de la Universidad San Pedro – Filial Huacho, solicita autorización para desarrollar el proyecto de tesis titulado "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL HOSPITAL BARRANCA CAJATAMBO".*

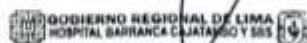
*Por tanto, esta Dirección previo informe de la Unidad de Capacitación, autoriza la realización de dicho trabajo.*

*Sin otro particular expreso a Usted, las muestras de mi especial consideración y alta estima personal.*



Folios 1007  
JLRP/JARV/mshch  
Archivo

Atentamente,



M.C Jorge Luis Ruiz Prieto  
C.M.P. N° 439276  
DIRECTOR EJECUTIVO

**Estadísticos de fiabilidad – Instrumento Calidad de Servicio**

<b>Alfa de cronbach</b>	<b>Alfa de cronbach basada en elementos estandarizados</b>	<b>Nº de elementos</b>
,910	,910	30

**Estadísticos de fiabilidad – Instrumento Satisfacción del usuario**

<b>Alfa de cronbach</b>	<b>Alfa de cronbach basada en elementos estandarizados</b>	<b>Nº de elementos</b>
,917	,917	24

## BASE DATOS

CALIDAD DE SERVICIO																																																																																																			
ELEMENTOS TANGIBLES			CONFIABILIDAD			CAPACIDAD DE RESPUESTA			SEGURIDAD			EMPATÍA																																																																																							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100



3	3	4	3	3	4	20	3	4	3	4	3	4	3	3	4	19	3	4	3	4	3	4	3	4	20
3	3	4	3	3	4	21	3	4	3	4	3	4	3	3	4	20	3	4	3	4	3	4	3	4	21
5	5	4	4	4	4	22	5	4	4	4	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	4	4	4	5	22
4	4	3	4	4	3	23	4	3	4	3	4	3	4	3	4	22	4	3	4	3	4	3	4	3	23
4	4	3	4	4	3	24	4	3	4	3	4	3	4	3	4	23	4	3	4	3	4	3	4	3	24
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	3	4	22	4	4	3	4	4	4	4	3	3	23	4	4	3	4	4	4	3	3	22
2	2	4	4	4	4	23	3	4	4	4	3	4	4	4	4	23	4	4	3	4	4	4	4	4	23
4	4	5	4	4	4	26	4	5	4	5	4	5	4	4	4	26	4	5	4	5	4	4	5	4	26
4	4	5	4	4	4	27	4	5	4	5	4	5	4	4	4	27	4	5	4	5	4	4	5	4	27
4	4	5	4	4	4	28	4	5	4	5	4	5	4	4	4	28	4	5	4	5	4	4	5	4	28
4	4	4	5	5	4	26	4	4	5	4	4	4	4	5	4	26	4	4	5	4	4	4	5	4	26
5	5	3	5	5	3	24	5	3	5	3	5	3	5	3	24	5	3	5	3	5	3	5	3	5	24
5	5	3	5	5	3	25	5	3	5	3	5	3	5	3	25	5	3	5	3	5	3	5	3	5	25
4	4	2	4	4	2	22	4	3	4	3	4	3	4	3	21	4	4	3	4	4	4	3	4	3	21
4	4	5	4	4	4	26	4	5	4	5	4	5	4	4	4	26	4	5	4	5	4	4	5	4	26
4	4	1	4	4	1	19	4	1	4	1	4	1	4	1	19	4	4	1	4	1	4	1	4	1	19
4	4	2	5	4	3	23	4	2	4	2	4	2	4	2	23	4	4	2	4	4	4	2	4	2	23
4	4	3	4	4	3	24	4	3	5	3	4	3	4	3	24	4	4	3	4	4	4	3	4	3	24
5	5	4	4	5	4	27	5	4	5	4	5	4	5	4	27	5	5	4	5	4	5	4	5	4	27
5	5	4	5	5	4	28	5	4	5	4	5	4	5	4	28	5	5	4	5	4	5	4	5	4	28
3	3	4	2	2	4	18	3	4	2	4	2	4	2	4	18	3	3	4	2	2	4	2	4	2	18
2	2	2	3	3	2	16	2	3	3	3	2	3	2	3	16	3	3	2	3	3	3	2	3	2	16
2	2	3	4	3	3	17	2	4	3	4	3	4	3	3	17	3	3	3	4	3	3	3	4	3	17
2	2	4	5	4	4	24	2	5	4	5	4	5	4	4	24	4	4	4	5	4	4	4	5	4	24
5	5	4	4	4	4	26	5	4	4	4	5	4	4	4	26	4	4	4	5	4	4	4	5	4	26
4	4	2	4	4	2	22	4	3	4	3	4	3	4	3	21	4	4	3	4	4	4	3	4	3	21
4	4	2	4	4	2	23	4	3	4	3	4	3	4	3	22	4	4	3	4	4	4	3	4	3	22
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	3	4	22	4	4	3	4	4	4	4	3	23	4	4	3	4	4	4	3	4	3	23
3	3	4	4	4	3	23	3	4	4	3	4	3	4	3	23	4	4	3	4	4	4	3	4	3	23
4	4	5	4	4	4	26	4	5	4	5	4	5	4	4	26	4	4	4	5	4	4	4	5	4	26
4	4	5	4	4	4	27	4	5	4	5	4	5	4	4	27	4	4	4	5	4	4	4	5	4	27
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	5	5	4	26	4	4	5	4	4	4	4	5	26	5	5	4	4	5	5	4	4	4	26
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30
5	5	3	3	5	3	24	5	3	5	3	5	3	5	3	24	5	5	3	5	3	5	3	5	3	24
5	5	3	3	4	3	23	5	3	4	3	5	3	4	3	23	4	4	3	4	4	4	3	4	3	23
4	4	2	4	4	2	22	4	3	4	3	4	3	4	3	21	4	4	3	4	4	4	3	4	3	21
4	4	5	4	4	4	26	4	5	4	5	4	5	4	4	26	4	4	4	5	4	4	4	5	4	26
4	4	1	4	4	1	19	4	1	4	1	4	1	4	1	19	4	4	1	4	1	4	1	4	1	19
4	4	2	5	4	2	23	4	2	4	2	4	2	4	2	23	4	4	2	4	4	4	2	4	2	23
4	4	3	4	4	3	24	4	3	5	3	4	3	4	3	24	4	4	3	4	4	4	3	4	3	24
5	5	4	4	5	4	27	5	4	5	4	5	4	5	4	27	5	5	4	5	4	5	4	5	4	27
5	5	4	5	5	4	28	5	4	5	4	5	4	5	4	28	5	5	4	5	4	5	4	5	4	28
3	3	4	2	2	4	18	3	4	2	4	2	4	2	4	18	3	3	4	2	2	4	2	4	2	18
2	2	3	3	3	2	16	2	3	3	3	2	3	2	3	16	3	3	3	3	3	3	2	3	2	16
2	2	4	3	3	3	17	2	4	3	4	3	4	3	3	17	3	3	3	4	3	3	3	4	3	17
2	2	4	5	4	4	24	2	5	4	5	4	5	4	4	24	4	4	4	5	4	4	4	5	4	24
5	5	4	4	4	4	26	5	4	4	4	5	4	4	4	26	4	4	4	5	4	4	4	5	4	26
4	4	2	4	4	2	22	4	3	4	3	4	3	4	3	21	4	4	3	4	4	4	3	4	3	21
4	4	2	4	4	2	23	4	3	4	3	4	3	4	3	22	4	4	3	4	4	4	3	4	3	22
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	3	4	22	4	4	3	4	4	4	4	3	23	4	4	3	4	4	4	3	4	3	23
3	3	4	4	4	3	23	3	4	4	3	4	3	4	3	23	4	4	3	4	4	4	3	4	3	23
4	4	5	4	4	4	26	4	5	4	5	4	5	4	4	26	4	4	4	5	4	4	4	5	4	26
4	4	3	4	4	3	24	4	3	4	3	4	3	4	3	24	4	4	3	4	4	4	3	4	3	24
4	4	2	4	4	2	22	4	3	4	3	4	3	4	3	21	4	4	3	4	4	4	3	4	3	21

## Formato de publicación en repositorio



# REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
FLORES PALOMO CHRISTINE JANNET		73873852	chrisfp05@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
X	Tesis	Trabajo de Suficiencia Profesional	Trabajo Académico
			Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional <sup>1</sup>			
	Bachiller	X	Título Profesional
			Título Segunda Especialidad
			Maestría
			Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023			
5. Programa Académico			
Administración			
6. Tipo de Acceso al Documento			
X	Abierto o Público <sup>3</sup> (info:eu-repo/semantics/openAccess)		Acceso restringido <sup>4</sup> (info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

### A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

### B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS <sup>5</sup>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. <sup>6</sup>

Huella Digital



Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	16	09	2025

### Importante

1. Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.

2. Ley N° 30035. Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM.
3. Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
4. En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital
5. Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
6. Según el inciso 12.2, del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

Nota. - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3).

## Reporte de Similitud

### Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Hospital Barranca Cajatambo, 2023.

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>14%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Alas Peruanas</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Católica de Santa María</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad de San Martín de Porres</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to uncedu</b> Trabajo del estudiante	

		1 %
9	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
17	Submitted to Universidad Nacional de Piura Trabajo del estudiante	<1 %
18	Submitted to Universidad Tecnológica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %

19	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
20	Submitted to Universidad Autonoma del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
21	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
23	Submitted to Universidad Nacional Autonoma de Chota Trabajo del estudiante	<1 %
24	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
25	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 6 words

Excluir bibliografía

Activo