

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



**Calidad del servicio y satisfacción del usuario, en el hospital EsSalud
Cajamarca, 2021**

**Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en
Administración**

Autor

Tacilla Chilón, Edwin

Código ORCID 0000-0001-8603-2190

Asesor

González Chávez, Carlos Manuel

Código ORCID: 0000-0003-4279-7145

Cajamarca - Perú

2022

Índice

Índice.....	i
Palabras clave.....	ii
Título.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
Introducción.....	1
Metodología.....	23
Resultados.....	27
Análisis y discusión.....	45
Conclusiones y recomendaciones.....	51
Agradecimiento.....	55
Referencias bibliográficas.....	56
Anexos y apéndices.....	60

Palabras clave.

Tema	Calidad del servicio, satisfacción del usuario
Especialidad	Administración

Keywords

Topic	Service quality, user satisfaction
Specialty	Administration

Línea de investigación

- **Línea** : **Marketing**
- **Área** : Ciencias Sociales
- **Sub Área** : Economía y negocios
- **Disciplina** : Negocios y Management

Constancia de similitud



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

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

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado “**Calidad del servicio y satisfacción del usuario, en el hospital EsSalud Cajamarca, 2021**” del (a) estudiante: **Edwin Tacilla Chilón**, identificado(a) con **Código N° 2820041230**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **24%**, 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, 18 de Agosto de 2022


UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Dr. CARLOS URBINA SANJINES
VICERRECTOR



NOTA:

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

Título

“Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el hospital EsSalud - Cajamarca,
2021”.

Resumen

El objetivo general del trabajo de investigación fue describir la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción entre los usuarios que utilizan con frecuencia el Hospital EsSalud – Cajamarca 2021. En esta investigación la aplicación metodológica se desarrolló a través del enfoque o método cuantitativo, de Tipo de investigación no experimental, con diseño descriptivo, transversal, correlacional. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario. Así, también se consideró la población de los usuarios externos que concurren durante un mes, tomando como referencia el mes de octubre del 2021, siendo 2024 pacientes que concurrieron al Hospital EsSalud - Cajamarca, considerando el aforo según los protocolos establecidas por el COVID – 19, de la cual se extrajo una muestra estratificada de 323 pacientes. Según la información procesada se comprobó que si hay una conexión positiva alta y significativa, entre la variable calidad del servicio y la variable satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021, pues se obtuvo que el coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.812, con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$). Las recomendaciones se enviaron a la gerencia para las mejoras en la institución si éste lo creen conveniente.

Abstract

The general objective of the research work was to describe the relationship between service quality and satisfaction among users who frequently use the EsSalud Hospital - Cajamarca 2021. In this research, the methodological application was developed through the quantitative approach or method, of Type of non-experimental research, with a descriptive, cross-sectional, correlational design. For data collection, the survey was used as a technique and the questionnaire was applied as an instrument. Thus, the population of external users who attend for a month was also considered, taking the month of October 2021 as a reference, with 2024 patients who attended the Hospital EsSalud - Cajamarca, considering the capacity according to the protocols established by COVID - 19 , from which a stratified sample of 323 patients was extracted. According to the processed information, it was found that there is a high and significant positive connection between the service quality variable and the user satisfaction variable in the Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021, since the Spearman's Rho coefficient equal to 0.812 was obtained. , with a significance level of less than 5% ($p < 0.05$). The recommendations were sent to the management for improvements in the institution if they deem it convenient.

Introducción

Antecedentes y fundamentación científica

Orozco (2017), el propósito de este estudio fue calcular el grado de como percibe la satisfacción en relación a la calidad que brinda el servicio ambulatorio del centro hospitalario Militar “Dávila Bolaños” en el área de Medicina General en Managua-Nicaragua, durante 02- 2017. Para ello aplico el diseño descriptivo, de corte transversal, aplicando la encuesta SERVQUAL a 364 usuarios, logrando obtener los resultados principales, que bienes tangibles fue la dimensión con promedio más alto, confirmando que estaban en presencia de instalaciones modernas que eran claramente visibles para los usuarios. La confiabilidad y la responsabilidad obtuvieron el promedio más bajo, que han sido captadas por los clientes y son características para mejorar con relación a la escala de Likert 1” insatisfacción” -5 “satisfacción”. El promedio total fue de 3.74 de las cinco dimensiones. Se ha concluido que el servicio ofrecido no cumplió con los intereses del cliente, sin embargo, los usuarios quedaron suficientemente satisfechos con el servicio brindado.”

Tradicionalmente se ha considerado suficiente el conocimiento técnico de los profesionales sanitarios para garantizar un tratamiento de calidad. Se argumenta que en los tiempos modernos los establecimientos de salud se han convertido en sistemas más complejos donde la atención médica requiere apoyo administrativo y gerencial para responder mejor a las preferencias y valores de sus pacientes. La necesidad de satisfacer las necesidades de los pacientes va más allá de obtener una ventaja competitiva institucional. A nivel mundial se ha aceptado que la mejora del estado de salud de un país tiene un impacto significativo en la estabilidad socioeconómica y política.

también describe un marco que describe el modelo de brecha de calidad del servicio. Este modelo identifica cinco brechas de información imperfecta prevalente en las interacciones entre el paciente y el proveedor de atención médica. La brecha más importante se ha identificado como la Brecha 5, que se refiere a la calidad de servicio

esperada frente a la calidad percibida del proveedor de atención médica al paciente. En este marco, se implementa el uso de una herramienta de medición, denominada cuestionario SERVQUAL, la herramienta SERVQUAL permite a los investigadores identificar, no solo las brechas en las percepciones y expectativas de los pacientes sobre la calidad de los servicios, sino también identificar qué factores (o dimensiones) subyacen al concepto de calidad

Maggie (2018), el propósito de su investigación fue calcular el grado de cómo percibe el usuario la satisfacción de usuario con relación a la atención y calidad ofrecida del Hospital General Milagro en el área de emergencia pediátrica de Guayaquil, Ecuador. El tipo de diseño es transversal analítico, en agosto del 2017 se recolectaron los datos, como instrumento fue la encuesta. La muestra fueron 357 representantes de niños, logrando concluir que en la dimensión de Tangibilidad los beneficiarios que no están satisfechos al mostrar una diferencia de 0.1575 entre perspectiva y apreciaciones. En la fiabilidad se estimó a los clientes que no están satisfechos con 0.5675. Los clientes están parcialmente satisfechos en la dimensión capacidad de respuesta con -0.162, esto se debe a que tanto las perspectivas como las evaluaciones tuvieron un valor bajo en puntos. Con un valor de 0.5933 la dimensión de seguridad se estimó como insatisfecha y por último los clientes muestran insatisfacción con la dimensión empatía; desde entonces han presentado una puntuación de 0,054.

Las estrategias para mejorar el sistema de salud de Sudáfrica todavía se basan predominantemente en medidas de desempeño tangibles con un aporte mínimo de las percepciones de los pacientes que se evalúan superficialmente en las encuestas del censo nacional (DoH, 2013a; DoH, 2013b). Se han realizado investigaciones limitadas sobre las percepciones de calidad y su vínculo con la satisfacción en la atención médica pública de Sudáfrica. La investigación presentada en la tesis tiene como objetivo contribuir a esta literatura para comprender mejor las percepciones de los pacientes y así proporcionar una base para el desarrollo e implementación de estrategias efectivas.

Campoverde (2021), en su estudio se plantió demostrar como calidad de atención y la

satisfacción que perciben los clientes en la consulta médica privada durante el COVID-19, Guayaquil, 2020. El diseño utilizado es descriptivo correlacional, como instrumento la encuesta a usuarios externos durante el COVID-19. Se llegó a la conclusión que ambas variables son notadas durante el COVID-19 por los usuarios externos, estableciendo la relación es moderada positiva, se acepta la HG. La calidad de atención sus dimensiones están en un regular nivel. Los resultados son similares según las variables sociodemográficas (sexo, nivel de estudios y edad). Prevalciendo en sus dimensiones, la satisfacción es regular.

Pabon y Palacio (2020), pretendió calcular el nivel de percepción del usuario ante la calidad del servicio de la salud desde la satisfacción del usuario en la “ESE Hospital Local de Sitio nuevo” Magdalena, Barranquilla en el periodo 2017-2019. Utilizando el método cuantitativo y diseño de investigación descriptivo, aplicando la encuesta a una muestra de 3185 pacientes en el periodo 2017-2019, obteniendo los resultados que el sexo femenino fue de mayor predominio con 59,7%, mientras que del masculino 40,3%; la mayoría de los encuestados calificaron el servicio como bueno durante los 3 años estudiados, el servicio de laboratorio clínico sobresalió con 83,1%, el 79,5% atención de enfermería; el 77,7% atención médica y el 74% el servicio de citas, concluyendo que usuario percibe la satisfacción como óptima, asimismo mayor satisfacción el servicio en el servicio con el laboratorio clínico (83,1%).

Con el fin de satisfacer las necesidades expresadas anteriormente, esta tesis tendrá como objetivo investigar preguntas relacionadas con las expectativas y percepciones del sistema de salud pública, si existen diferencias entre estas opiniones y si se consideran lo suficientemente significativas como para comentarlas. Este estudio también explorará la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente y determinará qué dimensiones de calidad tienen el impacto más influyente en las calificaciones de satisfacción.

Murrieta (2017), en su investigación su objetivo fue analizar la satisfacción según la percepción de los pacientes internados y la atención del servicio de enfermería en los

departamentos médicos de medicina, cirugía y emergencia del establecimiento de salud III de Iquitos de EsSalud, en el año 2017. Como conclusión tenemos que, en relación a la Satisfacción de la atención de Enfermería de los pacientes internados en el servicio de Medicina, Cirugía y Emergencia, se logró un porcentaje mayor en pacientes adultos satisfechos en diferentes dimensiones: capacidad de respuesta 86,5%, 82,4%, 60,2%; fiabilidad 90,4%, 82,4%, 59,1%; Seguridad con 80,8%, y así también 81,1%, 63,4%; empatía 75%, 85, 1%, 64,5%; Aspectos tangibles 75%, 83,8%, 52,7%. Fue satisfactorio el nivel del pacien en sus 5 dimensiones en el servicio médico de medicina y el servicio medico de cirugía, mientras que el nivel de satisfacción en urgencias fue insatisfactorio. Por otro lado, prevalecen los problemas de salud comunes a los países en desarrollo. Por ejemplo, los indicadores básicos de atención de la salud, como las muertes maternas e infantiles, siguen siendo frecuentes. Si bien Sudáfrica está en camino de cumplir los objetivos de desarrollo del milenio para la mortalidad infantil, no se ha visto un progreso significativo en la disminución de las tasas de mortalidad materna desde 1990 (PNUD, 2013) con un aumento de las lesiones debido a delitos violentos que también generan una gran demanda de hospitales y clínicas de salud.

Zavaleta y García (2018), el propósito de este estudio fue establecer la calidad de atención del servicio de salud y grado percepción de la satisfacción de los usuarios externos del servicio médico de medicina física y el servicio medico de rehabilitación del MINSA y EsSalud Chota. los resultados encontrados fueron que el 78 % de pacientes atendidos, es regular de atención y 67,8% media de la satisfacción de usuarios externos. Además 82.5% del servicio médico de medicina física y del servicio médico de rehabilitación tienen una regular calidad de atención y la satisfacción media con 72.5%, como resultados también setiene el Chi2 fue p-valor = 0,376 por parte del Minsa y un p-valor = 0,071 por parte de Essalud de esta forma se rechaza la H0, por esta razón se concluyó que existe diferencia entre las variables ($p\text{-valor } G1 \neq p\text{-valor } G2$).

De Tomas (2018), se plantió demostrar si la calidad del servicio y la percepción de satisfacción de los usuarios en la entrega de medicamentos en el Nosocomio dos de Mayo,

año 2017 se relacionan. De diseño no experimental, correlacional de método cuantitativo, logrando evaluar a 187 usuarios del mediante una ficha de observación, Logrando determinar que la conexión es altamente positiva entre las variables de estudio ($r=0,900$). Hubo relación positiva pero débil entre la dimensión aspectos tangibles y la variable satisfacción de los usuarios ($r=0,398$). La dimensión seguridad y la variable satisfacción de los usuarios poseen una débil y positiva ($r=0,432$). La dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de los usuarios tienen una conexión positiva pero débil ($r=0,214$). Por último, la satisfacción y la empatía del usuario tienen una relación débil pero positiva ($r=0,431$).

Velásquez (2020), se planteó demostrar si la influencia de la calidad del servicio médico en la percepción de la satisfacción del usuario de un servicio ambulatorio en la Reddel MINSA, 2019. la población fue 650 usuarios atendidos. Los coeficientes obtuvieron valores significativos $> 17.2\%$ de repercusión de la variable calidad en la satisfacción; obteniendo ($p\text{-valué} = 0,000$). La prestación aceptable de servicios sigue siendo una tarea desafiante en todos los distritos y es un factor importante para aliviar la carga de salud en Sudáfrica. Este desafío ha sido enfatizado como un eje estratégico clave para lograr los Objetivos de Desarrollo del Milenio (OMS, 2008) establecidos por las Naciones Unidas. A través de sus numerosos mandatos políticos y legislativos recientes, el Departamento Nacional de Salud de Sudáfrica se ha comprometido aún más con su visión de "un sistema de salud accesible, atento y de alta calidad". Se estableció un plan de diez puntos para priorizar los pasos para garantizar resultados de salud significativamente mejorados. El punto tres del plan de diez puntos se centra en mejorar la calidad de los servicios de salud a través del Seguro Nacional de Salud (Velásquez 2020).

Malpartida et al.(2021), en su estudio realizaron una investigación de la percepción de calidad del servicio de atención al paciente de EsSalud, su objetivo fue entender la calidad del servicio que se ofrece en la Essalud en atención al paciente y la percepción de la satisfacción del usuario que presentan el servicio médico del seguro social. Tipo de investigación mixta, descriptiva y analítica, se usó las encuestas para recolectar los datos,

La muestra fue aplicada a 6000 personas. Se concluye El problema principal que ofrecen los servicios de EsSalud es la demora en el tiempo de la atención, una de los motivos principales por las que los clientes no acuden a los hospitales. Igualmente se descubrió la una de las razones porque las personas visitan los centros de atención de Es Salud, eso es porque no tienen que pagar para obtener el servicio. Concluyendo que la atención médica y de quirúrgica son los aspectos más satisfactorios del servicio; sin embargo, el inconveniente más significativo es la demora en recibir atención.

Paredes (2020) su investigación su objetivo fue establecer si las variables de investigación y sus dimensiones correspondientes contienen relación. los resultados en las dimensiones de la calidad del servicio se relacionan con la satisfacción de los clientes externos. Se ha concluido que preexiste una positiva correspondencia entre ambas variables de estudio.

Tarazona (2017), en su estudio su objetivo fue demostrar que la calidad de la atención en el servicio, medico se relaciona con la percepción de la satisfacción de los usuarios que fueron atendidos en el área de obstetricia de salud San Nicolás de Huaraz, durante el 2017. Por lo cual aplico la metodología tipo de investigación observacional, de corte transversal y correlacional de enfoque cuantitativo. Su instrumento fue el cuestionario SERVQUAL en ña muestra de 107 pacientes, logrando obtener el porcentaje de 48.6% de las usuaios respondieron que la calidad de atención es mala, y de regular 24.3%, 14% buena y 13.1% excelente. Además, 46,7% de las pacientes están satisfechos, 25,2% están insatisfecho, 6,5% poco satisfecho, 10,3% completamente satisfecho. Se ha concluido que existe relación entre las variables, con un (p-valor < 0,005).

Carrión (2017), el propósito de su estudio fue demostrar que la continua mejora se encuentra relacionada con la calidad del servicio de la atención a pacientes en el establecimiento de salud Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021. El tipo de investigación es de diseño no experimental – transaccional, descriptivo, correlacional, se aplicado a 300 pacientes atendidos en agosto del 2017. Lo cual concluyó el resultado final acepto que exista interacción entre los dos cambiantes. Se conoció el grado de optimización

continúa con 18% pésimo, 19% malo, 20% regular, 23% bueno y 20% sobresaliente, destacando de esta forma el grado de la variable como bueno mediante los usuarios encuestados entre varones y damas más grandes de 18 años que fueron atendidos en agosto por el hospital regional EGB. Se conoció el grado de la calidad del servicio con 18% pésimo, 18% malo, 23% regular, 21% bueno y 20% asombroso sobresaliendo el grado de la variable como regular mediante las opiniones de los usuarios adolescentes, adultos y personas de la tercera edad atendidos en agosto por el nosocomio. El concepto de calidad en las organizaciones ha existido durante muchos años y está a punto de seguir desarrollando su significado. Desde principios de 1900 ha cambiado el significado, análisis y aplicación de la misma. Desde centrarse únicamente en medidas tangibles como las especificaciones del producto (inspección física y aplicación de métodos estadísticos simples) hasta poseer un significado más amplio, que abarca todos los procesos organizacionales. Después de las décadas de 1970 y 1980, las organizaciones comenzaron a encontrar una mayor competencia extranjera y, en particular, las empresas con sede en los EE. UU. comenzaron a perder participación de mercado. Fue en este período que la calidad comenzó a tener un significado estratégico

Alor (2020), en su estudio su objetivo fue establecer la calidad de la atención tiene conexión con la satisfacción de los usuarios de la posta de salud de Raquia, en Antonio Raimondi, Ancash, 2019, la encuesta se aplicó a la muestra de 112 pacientes atendidos entre febrero - agosto de 2019. Por lo que se logró obtener los resultados, se encontró nivel de medio a bueno de percepción de la satisfacción de los clientes externos. De manera que se concluyó que ambas variables se relacionan, además se halló que las dimensiones de la variable calidad de atención se relacionan con la variable satisfacción de los usuarios. Es por eso que, aunque sus orígenes se remontan a la década de 1940, después de la década de 1980, la gestión de calidad total (TQM, por sus siglas en inglés) solo aumentó en popularidad y se practicó en varias empresas occidentales a fines del siglo XX. La gestión de la calidad total se refiere al "amplio conjunto de procesos de gestión y control diseñados para centrar a toda la organización y a todos sus empleados en

proporcionar productos o servicios que hagan el mejor trabajo posible para satisfacer al cliente".

Espinoza (2021) Su objetivo fue demostrar que la calidad en su atención tiene conexión con la percepción de la satisfacción de los apacientes de la posta de salud de Tapacocha, en Recuay, Ancash - 2021. Aplicando la muestra de 186 usuarios escogidos acorde con el criterio para un muestreo probabilístico, así también se usó el cuestionario modelo SERVQUAL para la calidad de atención, además para la satisfacción, se usó el cuestionario, permitiendo llegar a la conclusión que ambas variables están relacionadas.

Fundamentación científica

Mezomo (2021), Bajo el enfoque en todo el mundo, quien es mencionado por Redhead (2015). La calidad de la atención de la salud se apoya en la teoría de la optimización continua, incrementa la conciencia de la atención de la salud en diferentes países para solucionar varios inconvenientes.

Zeithaml et al. (2019), Se entiende que la calidad en el servicio genera utilidades ya que motiva a los clientes a regresar al mismo lugar para continuar adquiriendo el producto o servicio apreciando los beneficios que ofrece la organización.

Existen varios modelos que destacan la calidad del servicio que pasamos a describir a continuación

Para Ayanian & Markel (2016), El modelo de Donabedian utiliza tres estructuras (entornos, calificaciones del proveedor y sistemas administrativos en los que se brinda la atención), proceso (parte de la atención brindada) y resultado (recuperación, restauración y supervivencia) para la valoración.

El modelo SERVQUAL, es otra herramienta de evaluación, creada por Parasuraman et al. (Teshnizi et al. 2018).

El ejemplar HospitalQual, desarrollado en la India, incluye veinticuatro componentes de 5 hospitales con calidad, ingresos, servicios de salud, servicios integrales, responsabilidad

global y social. (Endeshaw, 2021).

Para Endesha (2021), por lo tanto, TQM se puede describir como una gestión centrada en el cliente y se ha demostrado que mejora el rendimiento de una serie de recursos y divisiones dentro de las organizaciones (Powell, 1995). Este concepto ha dado el mayor impulso al control y la gestión de la calidad y ha dado lugar a la ISO 9000 que consiste en una serie de normas de calidad tanto para productos como para servicios. El uso persistente y el énfasis en la calidad (e indirectamente la satisfacción) en todas las empresas demuestra que la calidad del servicio juega un papel importante en los negocios, por lo que es imperativo medir su eficacia de manera adecuada y correcta.

Zeithaml et al. (2019), debido a esta continua evolución del concepto de calidad, existe un gran debate sobre la definición de calidad y cómo cuantificarla en términos de servicios. La calidad sigue siendo un concepto complejo e indistinto y la literatura propone muchas definiciones (Zineldin, 2006), muchas de las cuales son plausibles y legítimas. La calidad se ha definido a menudo como un valor percibido atribuido a un objeto o servicio. Sin embargo, se expresa con mayor frecuencia en términos relativos, es decir, en comparación con una suposición predeterminada de nivel de servicio.

Zeithaml et al. (2009), la calidad de las organizaciones de fabricación a menudo se basa en criterios diferentes a los de las organizaciones de servicios. Los productos tangibles producidos en las empresas manufactureras son más fáciles de medir que en las organizaciones de servicios, donde el producto rara vez se puede ver o tocar. Las medidas de desempeño de la calidad para ambos tipos de organizaciones, donde la calidad del servicio se basa predominantemente en factores perceptuales como las actitudes, la puntualidad y la atmósfera.

Existe 5 dimensiones que evalúan la calidad del Servicio que son la fiabilidad, también los elementos Tangibles, por otro lado la seguridad, en el mismo sentido la empatía, y por último la capacidad de respuesta

En cuanto a la palabra "satisfacción", además de ser aplicada en todas las industrias,

también se considera un concepto complejo con muchos significados y aplicaciones. Considerado gratificante (agradable), algo placentero o como una respuesta emocional (Elegba & Adah, 2015). Estructuralmente, el término "satisfacción" se refiere a los sentimientos de un consumidor acerca de una determinada experiencia de compra, en otras palabras, es el resultado de una evaluación psicológica de la experiencia del consumidor y el resultado del servicio que se brinda. (Naik & Anand, 2016).

Para Manzoor et al. (2019), la satisfacción del paciente es el estado de satisfacción o bienestar de un paciente al utilizar los servicios médicos o la llamada actitud derivada por parte del destinatario del servicio si se han cumplido las percepciones (expectativas) del servicio por parte del paciente (Hussain et al. 2019). Investigaciones anteriores demostraron que hay muchos componentes para la satisfacción de un paciente, así como muchos factores que la influyen, incluidos el entorno del examen, los costos médicos, el acceso a los servicios, la tecnología médica, la organización y el equipo, las características demográficas y sociológicas, la relación médico-paciente, la continuidad y colaboración médica, la recopilación de datos, etc. (Liu & Fang, 2019).

La satisfacción de los usuarios tiene una consideración verdadera en la prueba de la eficiencia del servicio de salud proporcionados por su administración, lo que hace que la retroalimentación de los pacientes se volvió importante en el proceso de optimización en los sistemas de la salud. (Manzoor, Wei, Hussain, Asif y Ali Shah, 2019).

Para (Jandavath & Byram, 2016), la calidad del servicio se relaciona de manera positiva con la satisfacción del paciente. De manera que, la calidad del servicio ofrecido origina e integra la satisfacción del cliente/usuario. (Mintah et al. 2020).

De acuerdo con Stepurko et al. (2016), aseguran que un paciente satisfecho tiene una mayor probabilidad de continuar usando el servicio de atención médica, obedecer con el tratamiento médico, continuar una relación con un determinado distribuidor médico y recomendar servicios de salud a otros. Es decir, ofrecer un servicio de calidad alta le permitirá satisfacer de cada persona sus necesidades.

La satisfacción según nuevo enfoque

En los últimos 10 años, hay un aumento significativo de estudios dirigidos a promover la satisfacción del usuario del servicio de salud. La satisfacción del paciente es un indicador de su nivel de uso del servicio de salud y del adecuado cumplimiento de las prescripciones. (Roghmann et al. 2019), es común encontrar en la literatura investigaciones de la satisfacción del paciente con las condiciones de internamiento o la organización de la atención de urgencia, consultas y otros servicios. Toda esta información está diseñada para identificar áreas de mejora en el centro, a menudo para tranquilizar a los pacientes.

Según Manzoor (2019), define a la satisfacción del paciente como que es la aceptación de un conjunto de expectativas antes de recibir atención médica y la percepción que surge como resultado de dicha atención.

La satisfacción de los pacientes es considerada de los predictores más significativos para medir el resultado médico y la calidad del servicio que ofrecen cualquier hospital. Muchos factores influyen en la satisfacción del paciente, que generalmente es comunicada por el paciente y los hallazgos son evaluados por los investigadores para desarrollar programas nuevos y políticas que con suerte mejorarán la satisfacción del paciente y conducirán a mejores resultados. (Mohammed et al. 2018).

Justificación de la investigación

Respecto a la justificación de la investigación, específicamente desde una perspectiva social se indica porque se pretende mejorar la competencia en el hospital. Ello se reflejará en una adecuada atención que se brinda a la sociedad o comunidad con una atención de calidad, así mismo los pacientes puedan poseer un buen nivel de vida.

Así también La propuesta de estudio del presente trabajo se justifica científicamente que hemos tomado la evaluación de las variables calidad de los Procesos de atención se tomó la teoría de Zeithaml (2009), y en relación a la variable satisfacción del usuario externo,

el autor Mohammed (2019), quien menciona que para evaluar la satisfacción se deben establecer las siguientes dimensiones: Competencia profesional, Amabilidad, Disponibilidad, Humanitaria, donde se interviene cuales se lograra instaurar el resultado preciso a la problemática, además se justifica metodológicamente porque se utilizara el instrumento para lograr abordar el comportamiento de ambas variables lo cual puede ser utilizada parposteriores investigaciones, como también que se presenta como fuentes de consulta sobre investigaciones basadas en la calidad de la atención médica y la satisfacción del paciente.

Problema

En este estudio se ha planteado el siguiente problema:

¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021?

Conceptuación y operacionalización de las variables

Respecto a la concepción y operacionalización de las variables señalaremos que las variables se definen conceptualmente y operacionalmente tal como se señala a continuación.

Definición Conceptual de calidad del servicio, Según Holguín (2018), son servicios de carácter diagnóstico y terapéutico, aplicables a una asistencia sanitaria eficaz, donde predominan varios factores y conocimientos que tiene el usuario y el servicio prestado por el trabajador médico, se consigue resultados con el mínimo riesgo a plena satisfacción de este.

Definición Operacional: Es el procedimiento que realiza el personal de la salud, a un capitulo de alguna enfermedad evidentemente determinado en algún paciente dado. Esta variable se medirá mediante las dimensiones: Aspectos tangibles, confiabilidad, capacidadde respuesta y empatía.

Fiabilidad: Es la capacidad de entregar de manera confiable el servicio prometido y

cuidadosa. Para decirlo de otra manera, la empresa cumple su promesa de entrega, prestación de servicios, solución de problemas y precios. (Zeithaml et al.2009)

Capacidad de respuesta: Es el deseo de ayudar a los consumidores y brindarles un rápido servicio y completo. Es la atención y rapidez en el manejo de consultas, la respuesta a los problemas y reclamo de los clientes y la resolución de problemas. (Zeithaml et al.2009)

Empatía: Es la calidad de atención personal que las instituciones brindan a sus compradores. Se debe brindar una atención personalizada o adaptarse a lo que el cliente prefiera. (Zeithaml et al.2019)

Elementos tangibles, es un aspecto institucional en cuanto a equipamiento físico, personal y materiales de comunicación. Los clientes utilizarán la imagen física del servicio para evaluar su calidad. (Zeithaml et al. 2019)

Definición Conceptual de satisfacción del paciente, Según Manzoor (2019) es la aceptación de un conjunto de expectativas antes de recibir atención médica y la impresión que resulte de esta atención médica.

Definición Operacional: Es un indicador fundamental y usualmente usado para medir la calidad de atención médica, esta variable se medirá a través de las dimensiones: Competencia profesional, amabilidad, disponibilidad y humanitaria.

Competencia profesional, es el grado en que se utilizan los conocimientos, habilidades y el buen juicio profesionalmente relevantes en todas las situaciones que se pueden encontrar en la práctica profesional. (Durante, 2005).

Las competencias profesionales se adquieren en un proceso que tiene como objetivo proporcionar las herramientas que las personas necesitan para un óptimo desarrollo en el mundo del trabajo. En definitiva, se cree que el proceso de formación de competencias depende directamente de una fórmula denominada aprender por aprender. (Nieto,2012)

Amabilidad es una acción y una manera de actuar con otra persona .es una forma de amor

tierno, cariño, que un ser humano entrega a otro , y que puede estar conformada por hechos y/o palabras cordiales.(Koenig, H. 2010)

Disponibilidad, significa que el profesional médico puede cuidar completamente al paciente, haciéndolo sentir estable y seguro. Según Manzoor (2019)

Humanista, en el campo de la medicina tiene características destacables, una de las cuales es el apoyo emocional, que aplicado puede complementar el tratamiento preciso que recibe un paciente o usuario. Nuestras variables son: calidad del servicio y satisfacción del usuario.

Hipótesis

Como hipótesis tenemos: H₁: La Calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.

H₀: La Calidad del servicio no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.

Objetivos

Se ha formulado el siguiente Objetivo General:

Describir la relación entre Calidad del servicio con la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.

Objetivos específicos

- Categorizar el nivel de calidad del servicio en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.
- Categorizar el nivel de satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.
- Conocer la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.
- Describir la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.

- Identificar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.
- Analizar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.

Metodología

Tipo y diseño de investigación

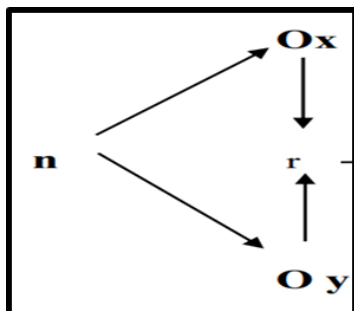
Esta investigación fue de tipo no experimental, según el “autor Hernández (2003), se realizó sin maniobrar las variables y solo viendo fenómenos en su entorno natural y luego analizándolos”. Asimismo, la investigación fue de enfoque cuantitativo

Diseño

Es de diseño descriptivo, según el “autor Tamayo (2006), y de diseño correlacional según el Cancela (2010), porque el uso de coeficientes de correlación se utilizó para encontrar una conexión existente entre las variables principales. Estos coeficientes de correlación son indicadores matemáticos que proporcionan información sobre el nivel, intensidad y dirección de una relación entre variables.”

A la vez es de corte transversal, según el “autor Hernández (2003), en este estudio, los datos se recopilan en un rango de tiempo. Su objetivo fue describir variables y analizar sus efectos y relaciones en un momento dado.”

Donde:



P: Población

R: Relación

Ox: Variable calidad del servicio

Oy: Variable satisfacción del usuario

Población y muestra

Población:

Según Hernández, et. al. (2010), son elementos que pueden ser analizados en una situación problemática.

La población para la presente investigación estuvo formada por pacientes que acudieron al Hospital EsSalud- Cajamarca 2021 siendo 2024 pacientes, considerando el aforo según los protocolos por establecidas por el COVID – 19

Muestra:

De acuerdo con Hernández, et. (2010), es un subgrupo de una población previamente definida. La elección del tipo de muestra dependerá de los objetivos del estudio y del programa del estudio.

La muestra que se obtuvo fue de 323 usuarios, realizando el muestreo estratificado y el cual se distribuyó de la siguiente manera:

Consultorio	Usuarios
Medicina	117
Cirugía	33
Pediatría	49
Ginecología	97
Oncología	20
Odontología	7
Total	323

Técnicas e instrumentos de investigación

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Encuesta	Cuestionario

Para recolectar la información necesaria respecto a las variables de estudio, se utilizó un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población.

Encuesta

Para este estudio se utilizó la encuesta (Sampieri, Collado y Lucio 2011), que se aplicará a los pacientes que van al Hospital EsSalud Cajamarca 2021.

Cuestionario

Hurtado (2000), es un conjunto de preguntas planteadas en respuesta a un incidente, situación o tema específico por lo que el investigador desea conseguir información.

El cuestionario para la presente investigación constará de 17 preguntas para la variable 1, que tiene 4 dimensiones de estudio y la variable 2 tiene 4 dimensiones que está compuesta de 13 preguntas, como alternativas de respuesta se realizará en la escala de Likert para las variables desde siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Se realizará la validación de juicio de tres expertos y después emplearemos la prueba de confiabilidad a través de la prueba piloto a 30 usuarios, mediante la técnica de Alfa de Cronbach, en el que se obtendría como resultado valores satisfactorios para la 1era variable calidad del servicio y la 2da variable satisfacción del usuario, valores que confirmarían que el instrumento es confiable.

Procesamiento y análisis de la información

Se utilizaron instrumentos de recolección de datos, elaborados precisamente para esta investigación, el procesamiento: Las alternativas de cada ítem son ponderados considerando la escala de Likert, es decir, de mayor a menor peso según corresponda a un indicador negativo o positivamente, y luego serán procesados en el excel y el SPSS. asimismo, para analizar los datos se aplicaron la estadística descriptiva cuantitativa, utilizando los resultados en base a tablas de frecuencia y gráficos de

barras, se aplicará la estadística Inferencial, considerando que la prueba de normalidad arrojaría que los datos no presentannormalidad, esto daría lugar a que se aplique la estadística no parimétrica en consecuencia se aplicaría la técnica coeficiente de correlación de Rho Spearman.

Resultados

Descripción de los Resultados

Tabla 1.

Nivel de calidad del servicio en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.

Calidad del servicio	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17 – 36	0	0.0%
Medio	37 – 55	173	53.6%
Alto	56 - 75	150	46.4%
Total		323	100%

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

Interpretación:

En la tabla 1, se aprecia que el 53.6% de los usuarios del Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021, perciben que la calidad del servicio es de nivel medio y 46.4% alto, determinándose que la calidad del servicio del Hospital Regional es medio.

Tabla 2.

Nivel de las dimensiones de calidad del servicio en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.

Aspectostangibles	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Empatía			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	38	11.8%	47	14.6%	65	20.1%	21	6.5%
Medio	239	74.0%	200	61.9%	213	65.9%	186	57.6%
Alto	46	14.2%	76	23.5%	45	13.9%	116	35.9%
Total	323	100.0%	323	100.0%	323	100.0%	323	100.0%

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

Interpretación:

En la tabla 2, se percibe que las dimensiones de la calidad del servicio en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021, presenta un nivel medio como se aprecia en las dimensiones aspectos tangibles con 74 %, fiabilidad con 61.9%, capacidad de respuesta con 65.9 % y empatía con 57.6%. Así también se observa que con 35.9 % en la dimensión empatía se encuentra en un nivel alto y la dimensión capacidad de respuesta con 20.1% se encuentra en un nivel bajo, Determinándose que las dimensiones de la calidad del servicio tienen un nivel medio.

Tabla 3.*Nivel de satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.*

Satisfacción del usuario	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13 – 30	0	0.0%
Medio	31 – 47	193	59.8%
Alto	48 - 65	130	40.2%
Total		323	100%

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

Interpretación:

En la tabla 3, se aprecia que el 59.8% de los pacientes del Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021, perciben que la satisfacción tiene un nivel medio, 40.2% tienen un nivel alto. Determinándose, que la satisfacción del usuario es de nivel medio.

Tabla 4

Nivel de las dimensiones de la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021

	Competenciaprofesional		Amabilidad		Disponibilidad		Humanitaria	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	13	4.0%
Medio	118	36.5%	197	61.0%	146	45.2%	230	71.2%
Alto	204	63.2%	126	39.0%	177	54.8%	80	24.8%
Total	323	100.0%	323	100.0%	323	100.0%	323	100.0%

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

Interpretación:

En la tabla 4, se aprecia que las dimensiones de la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021, presentan un nivel medio en las dimensiones amabilidad y humanístico con 61% y 71.2% respectivamente mientras que las dimensiones competencia profesional y disponibilidad presentan niveles alto de satisfacción con 63.2% y 54.8% respectivamente. Determinándose que la satisfacción presenta un nivel medio y alto.

Caracterización de las variables

Tabla 5.

Caracterización de la calidad del servicio en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.

Factores / variables		Calidad de servicio				Total	
		Medio		Alto		N	%
		N	%	N	%		
Sexo	Masculino	134	41.5%	88	27.2%	222	68.7%
	Femenino	39	12.1%	62	19.2%	101	31.3%
Edad	18 – 25	26	8.0%	41	12.7%	67	20.7%
	26 – 35	86	26.6%	79	24.5%	165	51.1%
	36 – 45	61	18.9%	30	9.3%	91	28.2%
	46 A MAS	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Estado civil	Soltero (a)	112	34.7%	92	28.5%	204	63.2%
	Casado (a)	39	12.1%	39	12.1%	78	24.1%
	Viudo (a)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Divorciado	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Conviviente	22	6.8%	19	5.9%	41	12.7%
Grado de instrucción	Primaria	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Secundaria	22	6.8%	0	0.0%	22	6.8%
	Superior no universitaria	48	14.9%	23	7.1%	71	22.0%
	Superior universitaria	103	31.9%	109	33.7%	212	65.6%
	Pos grado	0	0.0%	18	5.6%	18	5.6%
Antigüedad como usuario	Hasta 1 año	22	6.8%	1	0.3%	23	7.1%
	de 2 a 3 años	1	0.3%	31	9.6%	32	9.9%
	de 4 a 5 años	25	7.7%	49	15.2%	74	22.9%
	de 6 a 7 años	65	20.1%	0	0.0%	65	20.1%
	de 8 a más años	60	18.6%	69	21.4%	129	39.9%
Lugar donde vive	Cajamarca	0	0.0%	4	1.2%	4	1.2%
	Nueva cajamarca	173	53.6%	146	45.2%	319	98.8%
	Otro lugar	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total		173	53.6%	150	46.4%	323	100.0%

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

Interpretación:

En la tabla 5, apreciamos que los pacientes del Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021, son en su mayoría del sexo masculino (41.5%) y además la calidad del servicio perciben un nivel medio; de igual modo los pacientes de 26 a 35 años (26.6%), los pacientes solteros (34.7%) y los que residen en Nueva Cajamarca observan que la calidad del servicio es de nivel medio, sin embargo, los pacientes con grado de instrucción superior (33.7%) y los pacientes con más de 8 años de antigüedad como usuarios (21.4%) perciben que es alta la calidad de servicio.

Tabla 6.*Caracterización de la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021*

		Satisfacción del usuario					
		Medio		Alto		Total	
		N	%	N	%	N	%
Sexo	Masculino	134	41.5%	88	27.2%	222	68.7%
	Femenino	59	18.3%	42	13.0%	101	31.3%
Edad	18 – 25	26	8.0%	41	12.7%	67	20.7%
	26 – 35	107	33.1%	58	18.0%	165	51.1%
	36 – 45	60	18.6%	31	9.6%	91	28.2%
	46 A MAS	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Estado civil	Soltero (a)	112	34.7%	92	28.5%	204	63.2%
	Casado (a)	59	18.3%	19	5.9%	78	24.1%
	Viudo (a)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Divorciado	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Conviviente	22	6.8%	19	5.9%	41	12.7%
Grado de instrucción	Primaria	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Secundaria	22	6.8%	0	0.0%	22	6.8%
	Superior no universitaria	47	14.6%	24	7.4%	71	22.0%
	Superior universitaria	124	38.4%	88	27.2%	212	65.6%
	Pos grado	0	0.0%	18	5.6%	18	5.6%
Antigüedad como usuario	Hasta 1 año	22	6.8%	1	0.3%	23	7.1%
	de 2 a 3 años	0	0.0%	32	9.9%	32	9.9%
	de 4 a 5 años	25	7.7%	49	15.2%	74	22.9%
	de 6 a 7 años	65	20.1%	0	0.0%	65	20.1%
	de 8 a más años	81	25.1%	48	14.9%	129	39.9%
Lugar donde vive	Cajamarca	0	0.0%	4	1.2%	4	1.2%
	Nueva cajamarca	193	59.8%	126	39.0%	319	98.8%
	Otro lugar	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total		193	59.8%	130	40.2%	323	100.0%

Fuente: Base de datos de la variable de estudio

Interpretación:

En la tabla 6, percibimos que los pacientes del Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021 son en su mayoría del sexo masculino (41.5%) y además perciben un nivel medio en la satisfacción como usuarios; de igual modo los pacientes de 26 a 35 años (33.1%), los pacientes solteros (34.7%), los que tienen grado de instrucción superior (38.4%); los que residen en Nuevo Cajamarca (59.8%) los pacientes con más de 8 años de antigüedad como usuarios (25.1%) perciben un nivel de satisfacción alta.

Prueba de Normalidad

Tabla 7

Prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov para las variables y dimensiones de calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021

Variables / dimensiones	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Aspectos tangibles	0.194	323	0.000
Fiabilidad	0.130	323	0.000
Capacidad de respuesta	0.272	323	0.000
Empatía	0.211	323	0.000
Calidad de servicio	0.151	323	0.000
Competencia profesional	0.157	323	0.000
Amabilidad	0.253	323	0.000
Disponibilidad	0.186	323	0.000
Humanitaria	0.233	323	0.000
Satisfacción del usuario	0.185	323	0.000

Interpretación

En la Tabla 7, apreciamos que la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov (Prueba de bondad de ajuste) para pruebas mayores a 50, que prueba la normalidad de los datos de las variables de estudio, se percibe que los niveles de significancia para las variables calidad de atención y satisfacción de los pacientes son $< 5\%$ ($p < 0.05$), demostrando que los datos no se distribuyen de manera normal, de manera que al correlacionar la calidad de atención y/o dimensiones con la satisfacción del usuario es necesario usar la prueba no paramétrica de correlación de Rho Spearman para establecer la correlación entre las variables de estudio.

Contrastación de Hipótesis

Prueba de hipótesis específicas

Prueba de He 1

H₁: Existe relación significativa entre la calidad del servicio según los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.

H₀: No existe relación significativa entre la calidad del servicio según los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021

Tabla 8

Aspectos tangibles y su relación con la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021

		Satisfacción del usuario			Total
			Medio	Alto	
Aspectos tangibles	Bajo	Recuento	38	0	38
		% del total	11.8%	0.0%	11.8%
	Medio	Recuento	155	84	239
		% del total	48.0%	26.0%	74.0%
	Alto	Recuento	0	46	46
		% del total	0.0%	14.2%	14.2%
Total		Recuento	193	130	323
		% del total	59.8%	40.2%	100.0%

Interpretación:

En la tabla 8, percibimos que menos de la mitad de los pacientes (48%) perciben que el nivel en los aspectos tangibles de la calidad es medio, también menos de quinta parte de los pacientes (14.2%) han percibido que la calidad de servicio según los aspectostangibles es alto relación a la satisfacción.

Tabla 9.

Correlación entre los aspectos tangibles con la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021

		Satisfacción del usuario	Aspectos tangibles
Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1.000	,510**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	323	323
Aspectos tangibles	Coefficiente de correlación	,510**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	323	323

Interpretación:

En la tabla 9, percibimos un coeficiente de Rho de Spearman = 0.510 (confirmándose una correlación moderada positiva según interpretación de la tabla 10), con un nivel de significancia $< 5\%$ ($p < 0.05$), esto quiere decir que la dimensión aspectostangibles y la variable satisfacción del usuario se relacionan significativamente, de esta manera podemos afirmar que los aspectos tangibles contribuye a generar satisfacción del usuario en el Hospital Regional EGB, aprobándose de esa manera la hipótesis de investigación.

Tabla 10.

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Prueba de He 2

H₁: Existe relación significativa entre la calidad del servicio según la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021

H₀: No existe relación significativa entre la calidad del servicio según la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021

Tabla 11

Fiabilidad y su relación con la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021

		Satisfacción del usuario			Total
			Medio	Alto	
Fiabilidad	Bajo	Recuento	47	0	47
		% del total	14.6%	0.0%	14.6%
	Medio	Recuento	146	54	200
		% del total	45.2%	16.7%	61.9%
	Alto	Recuento	0	76	76
		% del total	0.0%	23.5%	23.5%
Total		Recuento	193	130	323
		% del total	59.8%	40.2%	100.0%

Interpretación:

En la tabla 11, percibimos que menos de la mitad de los pacientes (45.2%) perciben que el nivel en la fiabilidad de la calidad es medio, también menos de la cuarta parte de los pacientes (23.5%) perciben que la calidad del servicio según la fiabilidad es alto en relación a la satisfacción.

Tabla 12

*Correlación entre la fiabilidad con la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud
- Cajamarca, 2021*

		Satisfacción del usuario	Fiabilidad
Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1.000	,572**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	323	323
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,572**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	323	323
Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1.000	,572**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	323	323

Interpretación:

En la tabla 12, percibimos que el coeficiente de Rho de Spearman = 0.572 (confirmándose una correlación moderada positiva según interpretación de la tabla 10), con un nivel de significancia < 5% ($p < 0.05$), esto quiere decir que la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del usuario se relacionan significativamente, así podemos afirmar que la fiabilidad contribuye a generar satisfacción del usuario en el Hospital Regional EGB, aprobándose la hipótesis de estudio

Prueba de He 3

H₁: Existe relación significativa entre la calidad del servicio según la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.

H₀: No existe relación significativa entre la calidad del servicio según la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.

Tabla 13

Capacidad de respuesta y su relación con la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021

Satisfacción del usuario		Capacidad de respuesta			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Capacidad de respuesta	Bajo	Recuento	65	0	65
		% del total	20.1%	0.0%	20.1%
	Medio	Recuento	128	85	213
		% del total	39.6%	26.3%	65.9%
	Alto	Recuento	0	45	45
		% del total	0.0%	13.9%	13.9%
Total	Recuento	193	130	323	
	% del total	59.8%	40.2%	100.0%	

Interpretación:

En la tabla 13, percibimos que menos de la mitad parte de los pacientes (39.2%) perciben que el nivel en la capacidad de respuesta de la calidad es de nivel medio, también menos de la quinta parte de los pacientes (13.9%) perciben que la calidad del servicio según la capacidad de respuesta es alto en relación a la satisfacción.

Tabla 14

Correlación entre la Capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021

		Satisfacción del usuario	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,456**
		N	323
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,456**
	Sig. (bilateral)	0.000	1.000
	N	323	323

Interpretación:

En la tabla 14, percibimos que el coeficiente de Rho de Spearman = 0.456 (confirmándose una correlación moderada positiva según interpretación de la tabla 10), con un nivel de significancia < 5% ($p < 0.05$), esto quiere decir que la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario se relacionan significativamente, así podemos afirmar que la capacidad de respuesta contribuye a generar satisfacción del usuario en el Hospital Regional EGB, aprobándose la hipótesis de estudio.

Prueba de He 4

H₁: Existe relación significativa entre la calidad del servicio según la empatía y la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.

H₀: No existe relación significativa entre la calidad del servicio según la empatía y la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.

Tabla 15

Empatía y su relación con la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021

Satisfacción del usuario			Satisfacción del usuario		Total
			Medio	Alto	
Empatía	Bajo	Recuento	21	0	21
		% del total	6.5%	0.0%	6.5%
	Medio	Recuento	151	35	186
		% del total	46.7%	10.8%	57.6%
	Alto	Recuento	21	95	116
		% del total	6.5%	29.4%	35.9%
Total		Recuento	193	130	323
		% del total	59.8%	40.2%	100.0%

Interpretación:

En la tabla 15, percibimos que (46.7%) de los pacientes perciben que el nivel en la empatía de la calidad es de nivel medio, también un poco más de la cuarta parte de los pacientes (29.4%) perciben que la calidad de servicio según la empatía alto en relación a la satisfacción.

Tabla 16

Correlación entre la empatía con la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021

Satisfacción del usuario			Empatía
Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1.000	,860**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	323	323
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,860**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	323	323

Interpretación:

En la tabla 16, percibimos que el coeficiente de Rho de Spearman = 0.860 (confirmándose una correlación positiva alta según interpretación de la tabla 10), con un nivel de significancia < 5% ($p < 0.05$), esto quiere decir la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario se relacionan significativamente, por lo cual podemos afirmar que la empatía contribuye a generar satisfacción del usuario en el Hospital Regional EGB, aprobándose de esa manera la hipótesis de estudio.

Prueba de HG

H₁: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.

H₀: No existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.

Tabla 17

Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021

Satisfacción del usuario				Total	
		Medio	Alto		
Calidad de servicio	Medio	Recuento	172	1	173
		% del total	53.3%	0.3%	53.6%
	Alto	Recuento	21	129	150
		% del total	6.5%	39.9%	46.4%
Total	Recuento	193	130	323	
	% del total	59.8%	40.2%	100.0%	

Interpretación:

En la tabla 17, percibimos poco más de la mitad de los pacientes (53.3%) perciben que el nivel de la calidad es de nivel medio, también más de la cuarta parte de los pacientes (39.9%) perciben que la calidad del servicio es alto en relación a la satisfacción.

Tabla 18

Correlación entre la Calidad del servicio con la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021

<i>Correlaciones</i>			
		Satisfacción del usuario	Calidad de servicio
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1.000	,812**
	Sig. (bilateral)		0.000
Rho de Spearman	N	323	323
	Coeficiente de correlación	,812**	1.000
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	323	323

Interpretación:

En la tabla 18, percibimos que el coeficiente de Rho de Spearman = 0.812 (confirmándose una correlación positiva alta según la interpretación de la tabla 10), con un nivel de significancia < 5% ($p < 0.05$), esto quiere decir que la variable la calidad del servicio y la variable satisfacción del usuario se relacionan significativamente, así podemos afirmar que calidad contribuye a generar satisfacción del usuario en el Hospital Regional EGB, aprobándose la hipótesis de estudio.

Análisis y discusión

OE 1: Categorizar el nivel de calidad del servicio en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.

El resultado sobre a la calidad del servicio percibido por los usuarios en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021, se aprecia que el 53.6% de los usuarios, perciben un nivel medio, en tanto que el 46.4% percibe un nivel alto. Del mismo modo al analizar de la calidad del servicio en sus dimensiones, presenta un nivel medio como se aprecia en las dimensiones aspectos tangibles con 74 %, fiabilidad con 61.9%, capacidad de respuesta con 65.9 % y empatía con 57.6%. así también se observa que con 35.9 % en la dimensión empatía se encuentra en nivel alto, la dimensión capacidad de respuesta con 20.1% se encuentra en un nivel bajo, estos resultados indicarían que tanto como la variable y sus dimensiones de la calidad del servicio tienen un nivel medio, estos resultados coinciden con lo indicado por Zavaleta y García (2018) quien luego de su análisis llega a la conclusión que el 78% de los usuarios atendidos en el servicio médico de medicina física y del servicio médico de rehabilitación en un establecimiento de EsSalud Chota, su calidad de atención es regular. Igualmente, en el servicio de medicina física y rehabilitación con un 82,5% tienen una calidad regular de atención, pero no se asemejan a lo indicado por Tarazona (2017) quien en su investigación logra obtener que el 48,6% de los usuarios perciben que era mala la calidad de atención, 24,3% regular, 14% buena y 13,1% excelente, de igual manera mencionaremos a Zeithaml, Bitner y Gremler. (2009), quienes indican que proporcionar bienes y servicios de calidad alta es clave para las empresas, porque la calidad de los servicios es el factor principal en la evaluación del desempeño de la empresa por parte del cliente. También es posible decir que la calidad de la atención médica ha ido mejorando con el tiempo, con nuevos avances tecnológicos cada día. Sin embargo, todo este arduo trabajo no ha sido suficiente, pues en el ciclo de vida del ser humano, los requerimientos y necesidades son constantes.

OE 2: Categorizar el nivel de satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021

El resultado respecto a la satisfacción de los usuarios se percibe que el 59.8% de los usuarios del Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021, perciben que la satisfacción tiene un nivel medio, 40.2% tienen un nivel alto. Lo que indicaría que la satisfacción del usuario está en un nivel medio. Así también se aprecia que las dimensiones de la satisfacción del usuario presentan un nivel medio en las dimensiones amabilidad y humanístico con 61% y 71.2% respectivamente mientras que las dimensiones competencia profesional y disponibilidad presentan niveles alto de satisfacción con 63.2% y 54.8% respectivamente, estos resultados difieren en parte con lo indicado por Murrieta (2017) en su investigación logró identificar que el nivel de satisfacción del paciente internados en las 5 dimensiones de los servicios médico de medicina y del servicio médico de cirugía fue satisfactorio y de emergencia insatisfactorio. Pero a la vez coinciden con lo indicado por Zavaleta y García (2018) quien en su investigación encontraron que de los usuarios atendidos en el servicio médico de medicina física y del servicio médico de rehabilitación de un establecimiento de salud del EsSalud y del establecimiento de salud del MINSA Chota, indican que la satisfacción del usuario externo fue del 67,8%, por este motivo tiene una satisfacción media y de igual manera en el servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital de EsSalud Chota, indican que la satisfacción fue del 72,5% de los usuarios externos, en consecuencia tiene una satisfacción media, también podemos hacer mención lo indicado por Manzoor, Wei, Hussain, Asif & Ali Shah, (2019) quienes indican que la satisfacción del usuario ha sido vista como una verdadera prueba de la efectividad de los servicios de salud que brinda su administración, esto hace que el criterio de los pacientes sea importante en el proceso de optimización de un sistema de atención médica. Sin embargo, nuestra experiencia muestra que, en general, los pacientes de los hospitales aceptan la atención médica sin reclamar e incluso expresan satisfacción con ella al participar en las encuestas. Como muestra la encuesta, la satisfacción del usuario no siempre significa una calidad satisfactoria.

OE 3: Conocer la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.

Se aprecia que el coeficiente de Rho de Spearman = 0.510, de esta manera se comprobaría una correlación positiva moderada, con un nivel de significancia < 5% ($p < 0.05$), esto quiere decir que la dimensión aspectos tangibles y la variable satisfacción del usuario del Hospital Regional se relacionan significativamente, estos resultados no se asemejan con lo indicado por Tomas (2018) quien en su investigación logra determinar que los elementos tangibles se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la entrega de medicamentos, con una relación positiva pero débil ($r=0,398$), explicándose como a mayores elementos tangibles, por consiguiente mayor satisfacción de los usuarios, ante estos resultados presentados anteriormente También podemos mencionar a lo conceptualizado por Zeithaml, Bitner & Gremler (2009) quien indica que los elementos tangibles son un aspecto de la institución en lo que se refiere a equipamiento físico, personal y material de comunicación, es la representación física del servicio que los usuarios usaran para evaluar su calidad, es por ello que se puede indicar que para lograr una mejor satisfacción las instrucciones que prestan servicio de salud deben tener en cuenta que los aspectos físicos de la organización que percibe el cliente , como la limpieza y la modernidad, se evalúan utilizando los elementos de personas, infraestructura y objetos.

OE 4: Describir la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.

En la tabla 12, se percibe que el coeficiente de Rho de Spearman = 0.572 (confirmándose una correlación moderada positiva según interpretación de la tabla 10), con un nivel de significancia < 5% ($p < 0.05$), esto quiere decir que la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del usuario se relacionan significativamente, así podemos afirmar que la fiabilidad contribuye a generar satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021, aprobándose la hipótesis de estudio, esto

se asemeja a lo indicado por Paredes (2020) quien en su investigación logra obtener los resultados en las dimensiones de fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y fidelización se relacionan de modo significativo con la satisfacción del usuario externo, ante ello es necesario indicar lo establecido por Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) quienes conceptualizan a la fiabilidad la capacidad de realizar el servicio prometido de manera transparente y prudente. Es decir, la institución cumplió su palabra en cuanto a entrega, prestación de servicios, resolución de problemas y fijación de precios. Teniendo en cuenta lo anterior, también se puede decir que si los pacientes reciben un trato seguro y sienten que su salud está mejorando, esto los hace sentirse satisfechos y evaluar positivamente la atención que reciben, por lo tanto, el usuario se siente satisfecho.

OE 5: Identificar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.

En la tabla 14, se percibe que el coeficiente de Rho de Spearman = 0.456 confirmándose una correlación moderada positiva, con un nivel de significancia $<5\%$ ($p < 0.05$), es decir que la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario se relacionan significativamente, en consecuencia podemos confirmar que la capacidad de respuesta contribuye a generar satisfacción del usuario en el Hospital Regional EGB, estos resultados difieren con lo indicado por Tomas (2018) quien logra concluir que existe relación positiva pero débil ($r=0,214$) entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, interpretado esto como una mayor capacidad de respuesta, el usuario estará más satisfecho, ante los resultados mencionados anteriormente es necesario indicar lo conceptualizado por Zeithaml, Bitner & Gremler (2009) quienes manifiestan que la capacidad de respuesta, es el deseo de ayudar a los clientes y darles un rápido servicio y completo. Se relaciona con la atención y rapidez en el manejo de consultas, respondiendo a las preguntas y reclamos de los usuarios y resolviendo problemas. Además, pudimos demostrar que

la velocidad con la que se sienten los clientes al recibir atención por un problema de salud es un indicador muy importante de la satisfacción del usuario.

OE 6: Analizar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.

En la tabla 16, se percibe que el coeficiente de Rho de Spearman = 0.860 comprobándose una relación positiva alta, con un nivel de significancia $< 5\%$ ($p < 0.05$), es decir que la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario se relacionan significativamente, por lo que podemos afirmar que la empatía contribuye a generar satisfacción del usuario en el Hospital Regional EGB, esto se asemeja a lo indicado por Paredes (2020) quien logra obtener los resultados en la dimensión empatía están relacionadas con la satisfacción del usuario externo, como también difiere con el estudio realizado por de Tomas (2018) quien concluye que la empatía se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la entrega de medicamentos del Hospital dos de Mayo, dosmil diecisiete, con una correlación positiva pero débil ($r=0,431$), explicándose como a mayor empatía, mayor satisfacción de los usuarios, así es necesario indicar lo manifestado por Zeithaml, Bitner & Gremler. (2009) quienes conceptualizan que la empatía es el nivel de atención personal que una empresa brinda a sus usuarios. Tiene que utilizar la personalización o adaptarse a las preferencias del cliente. Por la experiencia ante una atención de salud, es muy importante el trato de que pueda ofrecer el profesional para una atención satisfactoria e influye en tu recuperación ante un problema de salud.

OG: Describir la relación entre Calidad del servicio con la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.

En la tabla 18, se percibe que el coeficiente de Rho de Spearman = 0.812 confirmándose una correlación positiva alta, con un nivel de significancia $< 5\%$ ($p < 0.05$), esto quiere decir que la variable la calidad del servicio y la variable satisfacción del usuario se relacionan significativamente, por esta razón podemos afirmar que

calidad contribuye a generar satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021, estos resultados se asemejan a lo indicado también por De Tomas (2018) quien en su trabajo de investigación logra determinar que la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios se relacionan, en la entrega de medicamentos del nosocomio dos de Mayo, dos mil diecisiete, con una correlación fuerte y perfecta ($r=0,900$), explicándose como a mayor calidad de servicio, la satisfacción de los usuarios aumenta, como también en el estudio realizado por Paredes (2020) quien luego de sus análisis de los resultados concluyó que la calidad de atención y la satisfacción del usuario se relacionan positivamente, de manera que en concordancia con los resultados mostrados líneas arriba se puede citar a Jandavath y Byram, (2016), quienes indican que la calidad de los servicios se correlaciona de manera positiva con la satisfacción del paciente. De manera que la calidad del servicio ofrecido motiva y fortalece la satisfacción del usuario, ante ello también se puede manifestar que el determinante más importante de la calidad del servicio es principalmente la relación entre los resultados y las expectativas, la calidad del servicio que brinda la institución con todos los servicios, la satisfacción es la relación entre el servicio brindado y una satisfactoria respuesta o insatisfactoria, dependiendo de la calidad que el cliente vea.

Conclusiones y Recomendaciones.

Conclusiones

Primera: El 53.6% de los usuarios del Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021, observan que la calidad del servicio tiene un nivel medio y 46.4% alto. Determinándose que la calidad de servicio es medio, al igual que también sus dimensiones de estudio se encuentran en nivel medio.

Segunda: El 59.8% de los pacientes del Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021, perciben que la satisfacción tiene un nivel medio, 40.2% alto. Determinándose, que la satisfacción de los clientes es de nivel medio. De esta manera también se identificó que presentan un nivel medio en las dimensiones amabilidad y humanístico con 61% y 71.2% respectivamente mientras las dimensiones competencia profesional y disponibilidad presentan niveles alto de satisfacción con 63.2% y 54.8% respectivamente. Determinándose que la satisfacciones en sus dimensiones de estudio presentan un nivel medio y alto.

Tercera: Se comprobó que existe relación positiva moderada y significativa, entre la dimensión aspectos tangibles y la variable satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021, pues se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.510, de 0,000 con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$).

Cuarta: Se comprobó que existe relación positiva moderada y significativa, entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021, pues se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.572, de 0,000 con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$).

Quinta: Se comprobó que existe relación positiva moderada y significativa, entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021, pues se obtuvo que el coeficiente de Rho de Spearman igual

a 0.456, de 0,000 con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$).

Sexta: Se comprobó que existe relación positiva alta y significativa, entre la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021, ya que se obtuvo que el coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.860 de 0,000 con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$).

Séptima: Se comprobó que existe relación positiva alta y significativa, entre la variable calidad del servicio y la variable satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021, pues se obtuvo que el coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.812, de 0.000 con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$).

Recomendaciones

Primera: A través de la oficina de capacitación realizar reuniones constantes con los trabajadores para mejorar la atención en los servicios que ofrece el nosocomio.

Segunda: Por medio de la oficina de la gestión de la calidad realizar encuestas para obtener los indicadores de satisfacción de los mismos usuarios, para identificar lo que se debe reforzar mediante capacitaciones constantes

Tercera: Realizar visitas inopinadas de supervisión en los diferentes departamentos y servicios, como en los consultorios externos, a fin de identificar algunas falencias en los procesos y /o procedimientos que realiza el personal sanitario, durante la atención en los distintos servicios de salud que ofrece el establecimiento

Cuarta: Realizar medición continua de calidad, aparte de inopinadas visitas y supervisión continua al personal sanitario que trabaja en el hospital en estudio, con el objetivo de medir y conocer todos los factores de satisfacción, estas evaluaciones deben realizarse a lo largo del tiempo para determinar la percepción real de los usuarios del servicio.

Quinta: Reforzar la capacitación de los empleados con temas específicos como la concientización del equipo administrativo y la capacitación técnica, porque cuanto más capacitado esté un empleado, menos problemas se presentarán en un servicio de atención de emergencias y en consecuencia los clientes estarán más satisfechos con el servicio dado.

Sexta: Mejorar el sistema de compra de medicamentos para que no haya escasez de medicamentos en los establecimientos de salud, con un tiempo de respuesta más rápido, mediante la presentación de una solicitud previa acorde con la cartera de servicios. Es necesario atender temas de comunicación entre colaboradores, atender consultas de los usuarios, atender las necesidades de los clientes y dar un servicio oportuno y

eficiente.

Séptima: Reforzar con charlas o talleres a los trabajadores, con el personal del departamento de Psicología, abordando temas relacionados con amabilidad y humanismo,afín de mejorar la satisfacción de los usuarios.

Agradecimientos

Mi agradecimiento se dirige a quien a forjado mi camino y me a dirigido por el sendero correcto, a Dios, el que en todo momento está conmigo ayudándome a aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez. Eres quien guía el destino de mi vida.

Te lo agradezco Dios.

Referencias bibliográficas

- Alor, M. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Raquia - Ancash*. (Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Ayanian, J. y Markel, H. (2016). Donabedian's *Lasting Framework for Health Care Quality*. *New England Journal of Medicine*, 375(3), 205–207.
- Barrios, F., Calvo, A., Velicia, F., Criado, F. y Leal, A. (2020). *Satisfacción del paciente en los servicios de salud peruanos: validación y aplicación de la escala HEALTHQUAL*. *Int J Environ Res Salud pública*, 17(14), 5111.
- Camporverde, A. L. (2021). "Calidad de atención y satisfacción de usuarios externos entiempos de COVID-19 de una consulta privada médica en Guayaquil, 2020". Perú. Carrión, R. (2017). "Mejora continua y calidad de servicio de atención al paciente del HREGB, Nuevo Chimbote, 2017". Perú.
- Cronin, J., y Taylor, S. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*, *Journal of Marketing*, 56, (3), 55-68.
- De Tomas, J. (2018) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017-Lima. Peru.*
- Durante E. *La evaluación de la competencia profesional (certificación): de lo abstracto a lo contextual. Evidencia en la Práctica Ambulatoria*. 2005; 8:34-36.
- Elegba E. y Adah P. (2015). Satisfaction. *Infrastructure Planning*. Recuperado el 15 de octubre de 2020.
- Endeshaw, B. (2021), "Modelos de medición de la calidad del servicio de atención médica: una revisión", *Journal of Health Research* , vol. 35 núm. 2, págs. 106-117.
- Espinoza, L:(2021) *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos del puesto de salud de Tapacocha – Ancash*, Recuperado en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/4808>

- Hussain, A., Asif, M., Jameel, A. y Hwang, J. (2019). *Measuring OPD Patient Satisfaction with Different Service Delivery Aspects at Public Hospitals in Pakistan*. International Journal of Environmental Research and Public Health 16(13):1-9
- Jandavath, R. K. N., & Byram, A. (2016). *Healthcare service quality effect on patient satisfaction and behavioural intentions in corporate hospitals in India*. International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing, 10(1), 48-74
- Liu, L. y Fang, J. (2019). *Study On Potential Factors Of Patient Satisfaction: Based On Exploratory Factor Analysis*. Patient Prefer Adherence. 2019; 13: 1983–1994.
- Maggi, W. (2018) “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro” Guayaquil Ecuador. Obtenido de: https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_e15c1087eccb22c1a29d42f0d07d68f8
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M. y Shah, S. (2019). *Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator*. Int J Environ Res Public Health, 16(18):3318.
- Mohammed, A., Abdulrahman, A. y Mohammed, A. (2018). *Patients' Satisfaction with Health Care Services in Southern Saudi Arabia*. The Egyptian Journal of Hospital Medicine, 72(1), 3857-3860.
- Murrieta, M. (2017). *"Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del Hospital Iquitos de Essalud - 2017"*. Perú. Obtenido de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5012/Monica_Tess Titulo_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Malpartida, Tarmeno y Olmos (2021) *Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud Lima- Perú* Volumen 2, Número 1, Enero- Marzo 2021

- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). *Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator*. International journal of environmental research and public health, 16(18). <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Mezomo J. C. (2001) Gestao da qualidade na saude: *principios básicos*. Brasil. Ed. Manoleltda.
- Mintah E., Chai J., Liang B., Tsai S. y Frempong J. (2020). *Assessment on health care service quality and patients' satisfaction in Ghana*. Kybernetes.
- Naik, R. y Anand, B. (2016). *Healthcare service quality effect on patient satisfaction and behavioural intention: empirical evidence from India*. International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing, 10(1), 48- 74.
- Orozco, J. (2017). *Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa*, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017. (Tesis para optar al Título de Máster en Administración en Salud). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1999). *Calidad total en la gestión de servicios*. Ediciones Diaz de Santos.
- Paredes, C. (2020) *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana*, Recuperado en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/10>
- Pabon, M. y Palacio, K. (2020). *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitionuevo magdalena, periodo 2017-2019*. (Tesis para obtener el título de administrador de servicios de salud). Universidad de la Costa, Barranquilla, Colombia. Obtenido de: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%c3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de*

- Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf;jsessionid=718689FC512C381791C814265536A00F?sequence=1
- Roghmann K, Hengst A, Zastowny T. *Satisfaction with medical care*. Med Care 1979;12: 461-477.
- Shafei, I., Walburg, J. y Taher, A. (2019). *Verifying alternative measures of healthcare service quality*. International Journal of Health Care Quality Assurance.
- Stepurko, T., Pavlova, M., & Groot, W. (2016). *Overall satisfaction of health care users with the quality of and access to health care services: a cross-sectional study in six Central and Eastern European countries*. BMC Health Services Research, 16(342).
- Tarazona, Z. (2017). *Calidad y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor-San Nicolás Huaraz, 2017*. (Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud). Universidad César Vallejo, Huaraz, Perú.
- Teshnizi, S. H., Aghamolaei, T., Kahnouji, K., Teshnizi, S. M. H., & Ghani, J. (2018). *Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review and meta-analysis*. International Journal for Quality in Health Care, 30(2), 82-89.
- Velásquez, E. (2020) *Calidad del servicio en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019*
- Zavaleta y Garcia (2018) *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018*.
- Zeithaml, V., Bitner, M. y Gremler, D. 2009. *Marketing de Servicios*. Quinta edición. Editorial Mc Graw Hill.

Anexos y apéndice

Anexo 1.- Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Calidad del Servicio	Según Holguín (2018), son servicios de carácter diagnóstico y terapéutico, aplicables a una asistencia sanitaria eficaz, donde predominan varios factores y conocimientos que tiene el usuario y el servicio prestado por el trabajador médico, se consigue resultados con el mínimo riesgo a plena satisfacción de este.	Es el procedimiento que realiza el personal de la salud, a un episodio de alguna enfermedad evidentemente determinado en algún paciente dado Esta variable se medirá a través de las dimensiones: Aspectos tangibles, seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.	Aspectos tangibles	Materiales y equipos	1,2
				Servicios y ambientes	3,4,5
			Fiabilidad	Disposición y sugerencias	6,7,8
				Atención eficaz	9,10
			Capacidad de respuesta	Atención sin discriminación	11,12,13,14
			Empatía	Tolerancia y preocupación	15,16,17

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Satisfacción del usuario	Según Manzoor (2019) es la aceptación de un conjunto de expectativas antes de recibir atención médica y la impresión que resulta de esta atención médica.	Es un indicador fundamental y usualmente usado para medir la calidad de la atención médica, esta variable se medirá a través de las dimensiones: Competencia profesional, amabilidad, disponibilidad y humanitaria.	Competencia profesional	Capacidad Técnica Científica	18,19
			Amabilidad	Trato cortés, respeto	20,21
			Disponibilidad	Accesible, escucha, presente cuando se la necesita.	22,23,24,25
			Humanitaria	Cuidado Humano	26,27,28,29,30

Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>Problema ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021?</p>	<p>Objetivo Describir la relación entre Calidad del servicio con la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir el nivel de calidad del servicio en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021. - Describir el nivel de satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021. - Describir la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021. - Describir la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021. - Describir la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021. - Describir la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021 	<p>Hipótesis General H₁:. La Calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.</p> <p>Hipótesis Nula H₀:. La Calidad del servicio no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.</p>	<p>Tipo de Investigación No experimental</p> <p>Diseño de la Investigación Descriptivo, correlacional – transversal</p> <p>Enfoque de la Investigación Cuantitativo</p>

Anexo 3: Cuestionario

cuestionario sobre la calidad del servicio y satisfacción de los pacientes del Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.

Soy alumna del programa académico de administración y estoy realizando un estudio de mercado relacionado a la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021. Para eso solicito su apoyo respondiendo la presente encuesta:

1. Sexo:

Masculino: Femenino:

2. Edad:

18 – 25: 26 – 35: 37 – 46: más de 46:

3. Estado civil:

Soltero(a): Casado(a): Viudo(a):
Divorciado(a): Conviviente:

4. Grado de instrucción:

Primaria: Secundaria: Superior no: universitaria
Superior universitaria: Posgrado

5. Antigüedad como cliente: (años)

hasta 1: 2 – 3: 4 – 5: 6 – 7: de 8 a más:

6. Lugar donde vive:

Cajamarca: : Baños del Inca Otro lugar:

INSTRUCCIONES

- Favor de no escribir su nombre, es anónimo y confidencial.
- Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

CALIDAD DEL SERVICIO						
Dimensiones	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Aspectos tangibles	1. ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron suficientes para orientar a los pacientes?					
	2. ¿Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
	3. ¿El establecimiento de salud cuenta con baños limpios y disponibles para los pacientes?					
	4. ¿El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y cuentan con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes?					
	5. ¿El establecimiento cuenta con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes?					
Fiabilidad	6. ¿La atención en las diferentes áreas del Hospital (Laboratorio, Radiología, Farmacia, etc.) son eficiente?					
	7. La atención en las diferentes áreas del Hospital (Laboratorio, Radiología, Farmacia, etc.) son rápidas					
	8. ¿La atención en las áreas administrativas (Caja, Admisión, Sis, Etc) son rápidas.					
	9. ¿El tiempo de espera para ser atendido en el consultorio es corto?					
	10. ¿Cuándo lo atendieron en despacho de medicamentos, le proporcionaron medicamentos que no estaban en su receta?					
	11. ¿Usted es atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					

Capacidad de respuesta	12. ¿En la atención que recibió sintió que lo trataron de manera correcta y oportuna					
	13. ¿La atención por el médico u otro profesional de la salud se realizó con prontitud y con mucha disposición					
	14. ¿Usted percibe que en la atención que recibió, le facilitaron exactamente lo que necesitaba?					
Empatía	15. ¿El personal de salud (enfermeros, médicos, laboratoristas, etc.) lo atiende con amabilidad y predisposición?					
	16. ¿El personal administrativo (admisión, cajeros, etc.) y de servicio (vigilancia, limpieza, etc.) lo atiende con amabilidad y predisposición?					
	17. ¿Usted comprende la explicación que el enfermero u otro profesional le brindaran sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados a tener?					
SATISFACCION DEL PACIENTE						
Competencia profesional	18. ¿El profesional de la salud explica adecuadamente cuál es el tratamiento que llevará el paciente? ¿Siente que el personal de salud está calificado para las tareas que desempeña?					
	19. ¿El profesional de la salud da sugerencias y recomendaciones sobre los cuidados que se debe dar al paciente en casa? ¿Siente que el personal administrativo y de servicios está calificado para las tareas que desempeña?					
Amabilidad	20. ¿El profesional de la salud tiene un trato cortés al momento de la atención ante un problema de salud					
	21. ¿El profesional de salud al momento de realizar la atención lo realiza con mucho respeto					
Disponibilidad	22. ¿El profesional de la salud es accesible, para la pronta atención ante un problema de salud					
	23. ¿El profesional de la salud siempre escucha las dudas e inquietudes sobre la salud del paciente					
	24. ¿El profesional de la salud constantemente está disponible cuando se le requiere					
	25. ¿Usted considera que el establecimiento de salud cuenta con equipamiento disponible para una adecuada atención?					

	26 ¿El profesional de la salud brinda apoyo emocional respecto al estado del paciente?					
Humanista	27 ¿Siente que el profesional de salud muestra preocupación en la atención de los pacientes?					
	28 ¿El profesional de la salud brinda apoyo cuando percibe la tristeza o angustia en el paciente?					
	29 ¿Siente que el profesional de salud muestra afecto a los pacientes?					
	30 ¿El profesional de la salud brinda ayuda psicológica cuando percibe algún problema de ansiedad en el paciente?					

Fuente: Elaboración propia

¡Gracias por el tiempo brindado !

Anexo 4: Base de datos de las variables muestra piloto.

Base de datos de la primera variable (calidad del servicio) muestra piloto

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	5	2	2	3	4	2	3	4	4	3	5	3	3	3	2	4	3
2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	1	5	5	5	5	5
3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	1	2	3	3	5	3	3	4
4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	2	4	4	4	5	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5
6	3	3	2	2	1	2	3	3	3	5	2	4	5	1	2	2	5
7	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	1	3	3	4	4	4
8	2	3	1	4	4	3	2	5	3	1	5	1	5	5	5	5	5
9	3	4	4	4	1	4	4	4	3	3	5	1	3	3	5	5	5
10	3	3	5	5	1	4	3	3	5	4	5	3	1	3	3	4	3
11	2	1	2	3	1	1	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3
12	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	1	4	3	3	3	4
14	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	4	4
15	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	1	4	3	4	5	4
16	3	3	3	2	2	2	2	2	5	4	5	1	3	3	1	2	3
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
18	4	4	3	3	3	3	2	2	2	1	2	1	3	3	3	3	5
19	5	3	4	4	2	3	3	2	3	1	1	1	2	1	4	2	4
20	3	4	4	4	1	4	4	4	3	3	5	1	3	3	5	5	5
21	3	3	5	5	1	4	3	3	5	4	5	3	1	3	3	4	3
22	2	1	2	3	1	1	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3
23	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	1	4	3	3	3	4
25	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	4	4
26	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	1	4	3	4	5	4
27	3	3	3	2	2	2	2	2	5	4	5	1	3	3	1	2	3
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
29	4	4	3	3	3	3	2	2	2	1	2	1	3	3	3	3	5
30	5	3	4	4	2	3	3	2	3	1	1	1	2	1	4	2	4

Base de datos de la segunda variable (satisfacción del usuario) muestra piloto

ID	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	3
4	3	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	3	5	3	3	3	3	1	5	1	1	2	1	1
7	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	3	4	3
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
9	5	5	5	3	5	5	4	5	5	3	3	3	3
10	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
13	4	4	4	3	3	3	4	5	3	2	3	3	3
14	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3
15	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
18	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	2
19	4	3	3	3	4	4	2	5	4	3	2	2	3
20	5	5	5	3	5	5	4	5	5	3	3	3	3
21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
24	4	4	4	3	3	3	4	5	3	2	3	3	3
25	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3
26	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
29	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	2
30	4	3	3	3	4	4	2	5	4	3	2	2	3

Anexo 5: Análisis de Fiabilidad con Alfa de Cronbach

Variable N°01 Calidad del servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de Elementos
.877	17

Tras la realización del análisis de alfa de Cronbach se obtuvo como resultado(0.877), siendo mayor que 0.80.

Variable N°02 Satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.945	13

Tras la realización del análisis de alfa de Cronbach se obtuvo como resultado(0.945), siendo mayor que 0.80.

ANEXO N°03**Instrumento de validación de juicio de expertos**

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento, **Cuestionario**, que hace parte de la investigación titulada: **“Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021”**.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: PABLO ARNULFO SANTOS DIAZ.

FORMACIÓN ACADÉMICA: LICENCIADO EN ADMINISTRACION.

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: MARKETING, CULTURA ORGANIZACIONAL.

TIEMPO: 33 AÑOS. CARGO ACTUAL: DOCENTE UNIVERSITARIO.

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO.

Objetivo de la investigación:

Determinar la relación entre la Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.

indicador que está midiendo.	4. Alto nivel	-El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Aspectos tangibles	1. ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron suficientes para orientar a los pacientes?	4	4	4	4	NINGUNA
	2. ¿Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	4	4	4	4	NINGUNA
	3. ¿El establecimiento de salud cuenta con baños limpios y disponibles para los pacientes?	4	4	4	4	NINGUNA
Fiabilidad	4. ¿El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y cuentan con mobiliario (banacas y sillas) para comodidad de los pacientes?	4	4	4	4	NINGUNA
	5. ¿El establecimiento cuenta con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes?	4	4	4	4	NINGUNA
	6. ¿La atención en las diferentes áreas del Hospital (Laboratorio, Radiología, Farmacia, etc.) son eficiente?	4	4	4	4	NINGUNA

	7. La atención en las diferentes áreas del Hospital (Laboratorio, Radiología, Farmacia, etc.) son rápidas	4	4	4	4	NINGUNA
	8. ¿La atención en las áreas administrativas (Caja, Admisión, Sis, Etc) son rápidas.	4	4	4	4	NINGUNA
	9. ¿El tiempo de espera para ser atendido en el consultorio es corto?	4	4	4	4	NINGUNA
	10. ¿Cuándo lo atendieron en despacho de medicamentos, le proporcionaron medicamentos que no estaban en su receta?	4	4	4	4	NINGUNA
Capacidad de respuesta	12. ¿En la atención que recibió sintió que lo trataron de manera correcta y oportuna	4	4	4	4	NINGUNA
	13. ¿La atención por el médico u otro profesional de la salud se realizó con prontitud y con mucha disposición	4	4	4	4	NINGUNA
	14. ¿Usted percibe que en la atención que recibió, le facilitaron exactamente lo que necesitaba?	4	4	4	4	NINGUNA
Empatía	15. ¿El personal de salud (enfermeros, médicos, laboratoristas, etc.) lo atiende con amabilidad y predisposición?	4	4	4	4	NINGUNA
	16. ¿El personal administrativo (admisión, cajeros, etc.) y de servicio	4	4	4	4	NINGUNA

	(vigilancia, limpieza, etc.) lo atiende con amabilidad y predisposición?					
	17. ¿Usted comprende la explicación que el enfermero u otro profesional le brindaran sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados a tener?	4	4	4	4	NINGUNA
Competencia profesional	18 ¿El profesional de la salud explica adecuadamente cual es el tratamiento que llevara el paciente? ¿Siente que el personal de salud está calificado para las tareas que desempeña?	4	4	4	4	NINGUNA
	Amabilidad					
	19 ¿El profesional de la salud da sugerencias y recomendaciones sobre los cuidados que se debe dar al paciente en casa? ¿Siente que el personal administrativo y de servicios está calificado para las tareas que desempeña?	4	4	4	4	NINGUNA
	20 ¿El profesional de la salud tiene un trato cortés al momento de la atención ante un problema de salud	4	4	4	4	NINGUNA
Disponibilidad	21 ¿El profesional de salud al momento de realizar la atención lo realiza con mucho respeto	4	4	4	4	NINGUNA
	22 ¿El profesional de la salud es accesible, para la pronta atención ante un problema de salud	4	4	4	4	NINGUNA

	23 ¿El profesional de la salud siempre escucha las dudas e inquietudes sobre la salud del paciente	4	4	4	4	NINGUNA
	24 ¿El profesional de la salud constantemente está disponible cuando se le requiere	4	4	4	4	NINGUNA
	25 ¿Usted considera que el establecimiento de salud cuenta con equipamiento disponible para una adecuada atención?	4	4	4	4	NINGUNA
	26 ¿El profesional de la salud brinda apoyo emocional respecto al estado del paciente?	4	4	4	4	NINGUNA
Humanista	27 ¿Siente que el profesional de salud muestra preocupación en la atención de los pacientes?	4	4	4	4	NINGUNA
	28 ¿El profesional de la salud brinda apoyo cuando percibe la tristeza o angustia en el paciente?	4	4	4	4	NINGUNA
	29 ¿Siente que el profesional de salud muestra afecto a los pacientes?	4	4	4	4	NINGUNA
	30 ¿El profesional de la salud brinda ayuda psicológica cuando percibe algún problema de ansiedad en el paciente?	4	4	4	4	NINGUNA

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		NINGUNA
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		NINGUNA
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		NINGUNA
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		NINGUNA
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SIX NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SIX NO
Validado por: Mg. LIC. ADM. PABLO ARNULFO SANTOS DIAZ.		Fecha: 15 / 05 / 22.	
Firma	 <small>PABLO ARNULFO SANTOS DIAZ REGISTRO NACIONAL DE JUECES Y JUEZAS Código 1911</small>	Teléfono: 943643426	email: Pablito_165333@hotmail.com



UNIVERSIDAD SAN PEDRO VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS PROGRAMA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN
PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento, **Cuestionario**, que hace parte de la investigación titulada "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021".

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: _ ROBLES ESPIRITU WILMER FILOMENO

FORMACIÓN ACADÉMICA: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: UNIDAD DE PERSONAL Y LOGÍSTICA

TIEMPO 10 AÑOS CARGO ACTUAL ADMINISTRATIVO

INSTITUCIÓN: HOSPITAL LA CALETA

Objetivo de la investigación:

Determinar la relación entre la "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021".

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluarla dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.

<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel 	<ul style="list-style-type: none"> -El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.
---	---	---

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021".

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Aspectos tangibles	1. ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron suficientes para orientar a los pacientes?	4	4	4	4	NINGUNA
	2. ¿Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	4	4	4	4	NINGUNA
	3. ¿El establecimiento de salud cuenta con baños limpios y disponibles para los pacientes?	4	4	4	4	NINGUNA
Fiabilidad	4. ¿El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y cuentan con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes?	4	4	4	4	NINGUNA
	5. ¿El establecimiento cuenta con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes?	4	4	4	4	NINGUNA
	6. ¿La atención en las diferentes áreas del Hospital (Laboratorio, Radiología, Farmacia, etc.) son eficiente?	4	4	4	4	NINGUNA
	7. La atención en las diferentes áreas del Hospital (Laboratorio, Radiología, Farmacia, etc.) son rápidas	4	4	4	4	NINGUNA
	8. ¿La atención en las áreas administrativas (Caja, Admisión, Sis, Etc) son rápidas.	4	4	4	4	NINGUNA
	9. ¿El tiempo de espera para ser atendido en el consultorio es corto?	4	4	4	4	NINGUNA
	10. ¿Cuándo lo atendieron en despacho de medicamentos, le proporcionaron medicamentos que no estaban en su receta?	4	4	4	4	NINGUNA

Capacidad de respuesta	12. ¿En la atención que recibió sintió que lo trataron de manera correcta y oportuna	4	4	4	4	NINGUNA
	13. ¿La atención por el médico u otro profesional de la salud se realizó con prontitud y con mucha disposición	4	4	4	4	NINGUNA
	14. ¿Usted percibe que en la atención que recibió, le facilitaron exactamente lo que necesitaba?	4	4	4	4	NINGUNA
Empatía	15. ¿El personal de salud (enfermeros, médicos, laboratoristas, etc.) lo atiende con amabilidad y predisposición?	4	4	4	4	NINGUNA
	16. ¿El personal administrativo (admisión, cajeros, etc.) y de servicio (vigilancia, limpieza, etc.) lo atiende con amabilidad y predisposición?	4	4	4	4	NINGUNA
	17. ¿Usted comprende la explicación que el enfermero u otro profesional le brindaron sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados a tener?	4	4	4	4	NINGUNA
Competencia profesional	18. ¿El profesional de la salud explica adecuadamente cuál es el tratamiento que llevará el paciente? ¿Siente que el personal de salud está calificado para las tareas que desempeña?	4	4	4	4	NINGUNA
Amabilidad	19. ¿El profesional de la salud da sugerencias y recomendaciones sobre los cuidados que se debe dar al paciente en casa? ¿Siente que el personal administrativo y de servicios está calificado para las tareas que desempeña?	4	4	4	4	NINGUNA
	20. ¿El profesional de la salud tiene un trato cortés al momento de la atención ante un	4	4	4	4	NINGUNA

	problema de salud					
Disponibilidad	21 ¿El profesional de salud al momento de realizar la atención lo realiza con mucho respeto	4	4	4	4	NINGUNA
	22 ¿El profesional de la salud es accesible, para la pronta atención ante un problema de salud	4	4	4	4	NINGUNA
	23 ¿El profesional de la salud siempre escucha las dudas e inquietudes sobre la salud del paciente	4	4	4	4	NINGUNA
	24 ¿El profesional de la salud constantemente está disponible cuando se le requiere	4	4	4	4	NINGUNA
	25 ¿Usted considera que el establecimiento de salud cuenta con equipamiento disponible para una adecuada atención?	4	4	4	4	NINGUNA
	26 ¿El profesional de la salud brinda apoyo emocional respecto al estado del paciente?	4	4	4	4	NINGUNA
Humanista	27 ¿Siente que el profesional de salud muestra preocupación en la atención de los pacientes?	4	4	4	4	NINGUNA
	28 ¿El profesional de la salud brinda apoyo cuando percibe la tristeza o angustia en el paciente?	4	4	4	4	NINGUNA
	29 ¿Siente que el profesional de salud muestra afecto a los pacientes?	4	4	4	4	NINGUNA
	30 ¿El profesional de la salud brinda ayuda psicológica cuando percibe algún problema de ansiedad en el paciente?	4	4	4	4	NINGUNA

	10. ¿El personal de calidad de servicio soluciona sus inconvenientes de manera rápida y competente?	4	4	4	4	NINGUNA
Capacidad de Respuesta	11. ¿Cree Ud. que el personal tiene la capacidad de desempeñar sus habilidades?	4	4	4	4	NINGUNA
	12. ¿El personal de calidad de servicio muestra conocimientos para trabajar en el área?	4	4	4	4	NINGUNA
	13. ¿Están los empleados dispuestos a ayudar en lo que necesite?	4	4	4	4	NINGUNA
Credibilidad	14. ¿Los trabajadores de calidad de servicio de la empresa te inspiran confianza?	4	4	4	4	NINGUNA
	15. ¿Se encuentra satisfecho con el servicio brindado por los trabajadores?	4	4	4	4	NINGUNA
	16. ¿El personal de la empresa tienen credibilidad u honestidad con su proceder?	4	4	4	4	NINGUNA
Empatía	17. ¿Los colaboradores de la empresa se muestran amables y cortés al momento de atenderlo?	4	4	4	4	NINGUNA
	18. ¿Los trabajadores de calidad de servicio se muestran empáticos y de buena actitud de colaboración?	4	4	4	4	NINGUNA
	19. ¿Siente que conocen sus necesidades al momento de contratar el servicio de la empresa?	4	4	4	4	NINGUNA
Transparencia	20. ¿con el servicio que le brindan comprenden a fondo sus necesidades?	4	4	4	3	NINGUNA

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		NINGUNA
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
VALIDEZ			
APLICABLE	SI	NO APLICABLE	NO
	X		
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SIX NO
Dr WILMER ROBLES ESPÍRITU			Fecha: 16/05/2022
Firma:		Teléf.: 945663591	Email: wilmer.robles@usanpedro.edu.pe

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		NINGUNA
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
VALIDEZ			
APLICABLE	SI	NO APLICABLE	NO
	X		
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SIX NO
Dr WILMER ROBLES ESPÍRITU			Fecha: 16/05/2022
Firma:		Teléf.: 945663591	Email: wilmer.robles@usanpedro.edu.pe



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento, **Cuestionario**, que hace parte de la investigación titulada: “**Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021**”.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Jorge Daniel Perez

FORMACIÓN ACADÉMICA: Administración

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Gestion estrategica

TIEMPO 20 años CARGO ACTUAL: docente

INSTITUCIÓN: USP

Objetivo de la investigación:

Determinar la relación entre la “Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021”.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud - Cajamarca, 2021".

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Aspectos tangibles	1. ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron suficientes para orientar a los pacientes?	4	4	4	4	NINGUNA
	2. ¿Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	4	4	4	4	NINGUNA
	3. ¿El establecimiento de salud cuenta con baños limpios y disponibles para los pacientes?	4	4	4	4	NINGUNA
Fiabilidad	4. ¿El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y cuentan con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes?	4	4	4	4	NINGUNA
	5. ¿El establecimiento cuenta con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes?	4	4	4	4	NINGUNA
	6. ¿La atención en las diferentes áreas del Hospital (Laboratorio, Radiología, Farmacia, etc.) son eficiente?	4	4	4	4	NINGUNA

	7. La atención en las diferentes áreas del Hospital (Laboratorio, Radiología, Farmacia, etc.) son rápidas	4	4	4	4	NINGUNA
	8. ¿La atención en las áreas administrativas (Caja, Admisión, Sis, Etc) son rápidas.	4	4	4	4	NINGUNA
	9. ¿El tiempo de espera para ser atendido en el consultorio es corto?	4	4	4	4	NINGUNA
	10. ¿Cuándo lo atendieron en despacho de medicamentos, le proporcionaron medicamentos que no estaban en su receta?	4	4	4	4	NINGUNA
Capacidad de respuesta	12. ¿En la atención que recibió sintió que lo trataron de manera correcta y oportuna	4	4	4	4	NINGUNA
	13. ¿La atención por el médico u otro profesional de la salud se realizó con prontitud y con mucha disposición	4	4	4	4	NINGUNA
	14. ¿Usted percibe que en la atención que recibió, le facilitaron exactamente lo que necesitaba?	4	4	4	4	NINGUNA
Empatía	15. ¿El personal de salud (enfermeros, médicos, laboratoristas, etc.) lo atiende con amabilidad y predisposición?	4	4	4	4	NINGUNA
	16. ¿El personal administrativo (admisión, cajeros, etc.) y de servicio (vigilancia, limpieza, etc.) lo atiende con amabilidad y predisposición?	4	4	4	4	NINGUNA

	17. ¿Usted comprende la explicación que el enfermero u otro profesional le brindaran sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados a tener?	4	4	4	4	NINGUNA
Competencia profesional	18. ¿El profesional de la salud explica adecuadamente cual es el tratamiento que llevara el paciente?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Siente que el personal de salud está calificado para las tareas que desempeña?					
Amabilidad	19. ¿El profesional de la salud da sugerencias y recomendaciones sobre los cuidados que se debe dar al paciente en casa? ¿Siente que el personal administrativo y de servicios está calificado para las tareas que desempeña?	4	4	4	4	NINGUNA
	20. ¿El profesional de la salud tiene un trato cortés al momento de la atención ante un problema de salud?	4	4	4	4	NINGUNA
	21. ¿El profesional de salud al momento de realizar la atención lo realiza con mucho respeto?	4	4	4	4	NINGUNA
Disponibilidad	22. ¿El profesional de la salud es accesible, para la pronta atención ante un problema de salud?	4	4	4	4	NINGUNA
	23. ¿El profesional de la salud siempre escucha las dudas e	4	4	4	4	NINGUNA

	inquietudes sobre la salud del paciente					
	24. ¿El profesional de la salud constantemente está disponible cuando se le requiere?	4	4	4	4	NINGUNA
Humanista	25. ¿Usted considera que el establecimiento de salud cuenta con equipamiento disponible para una adecuada atención?	4	4	4	4	NINGUNA
	26. ¿El profesional de la salud brinda apoyo emocional respecto al estado del paciente?	4	4	4	4	NINGUNA
	27. ¿Siente que el profesional de salud muestra preocupación en la atención de los pacientes?	4	4	4	4	NINGUNA
	28. ¿El profesional de la salud brinda apoyo cuando percibe la tristeza o angustia en el paciente?	4	4	4	4	NINGUNA
	29. ¿Siente que el profesional de salud muestra afecto a los pacientes?	4	4	4	4	NINGUNA
	30. ¿El profesional de la salud brinda ayuda psicológica cuando percibe algún problema de ansiedad en el paciente?	4	4	4	4	NINGUNA

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		NINGUNA	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		NINGUNA	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		NINGUNA	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		NINGUNA	
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X		
VALIDEZ				
APLICABLE			SIX	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SIX	NO
Validado por: Jorge Daniel Perez		Fecha: 15 mayo 2022		
Firma			Teléfono: 043-323505	email: Jorge.daniel@usanpedro.edu.pe

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
Tacilla Chilón, Edwin	43756239	edwin.tacilla@hotmail.com	
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/> Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suiciencia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
Calidad del servicio y satisfacción del usuario, en el hospital EsSalud Cajamarca, 2021			
5. Programa Académico			
Administración			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/> Abierto o Público ² (info:eu-repo/semantics/openAccess)		<input type="checkbox"/> Acceso restringido ⁴ (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 ⁵

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. ⁶

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	21	04	2025

Huella Digital 


Firma

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 039-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 6.2
- Ley N° 30335 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 008-2015-PCM
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se puede 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.
- 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-COINCYTEC-DEEC (Numerales 52 y 67) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- 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.
- Según el inciso 12.2 del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENA? 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 RENAI, 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)

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe	6%
	Fuente de Internet	
2	Submitted to Universidad Privada San Pedro	3%
	Trabajo del estudiante	
3	hdl.handle.net	3%
	Fuente de Internet	
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	3%
	Trabajo del estudiante	
5	es.scribd.com	2%
	Fuente de Internet	
6	Submitted to The Academy of Korean Studies	1%
	Trabajo del estudiante	
7	repositorio.usanpedro.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
8	1library.co	1%
	Fuente de Internet	
9	repositorio.unheval.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	



10	www.abrecuentos.com Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
12	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	<1 %
13	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Rafael Landívar Trabajo del estudiante	<1 %
15	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repository.unad.edu.co Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	revistas.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to Universidad Europea de Madrid Trabajo del estudiante	<1 %
21	Submitted to Universidad Cominteral	



	Trabajo del estudiante	<1 %
22	revistas.um.es Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac Trabajo del estudiante	<1 %
24	tesis.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	www.care.org.pe Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	<1 %
27	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
28	www.cuidatudinero.com Fuente de Internet	<1 %
29	Agustinus Suradi, Marina Windarti, Syams Kurnaiawan Hidayat. "Analisis Pengaruh System Quality, Information Quality, Service Quality Terhadap Net Benefit Pada SI-PMB", Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer), 2021 Publicación	<1 %



30	adventisthealthcare.com Fuente de Internet	<1 %
31	repositorio.upeu.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
32	www.lanecounty.org Fuente de Internet	<1 %
33	camejal.jalisco.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
37	www.fao.org Fuente de Internet	<1 %
38	www.unicef.org Fuente de Internet	<1 %
39	www.who.int Fuente de Internet	<1 %
40	carnegieeurope.eu Fuente de Internet	<1 %
41	karenadrianag.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %



42 lareferencia.info <1 %
Fuente de Internet

43 touch.morebooks.de <1 %
Fuente de Internet

44 www.amazon.com <1 %
Fuente de Internet



Excluir citas Apagado

Excluir coincidencias Apagado

Excluir bibliografía Apagado