

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



**Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes en el Hospital
de Apoyo II de Sullana 2023**

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

Autor:

Lázaro Peña, Andersson Josué

Código ORCID: 0000-0002-2874-1666

Asesor:

González Chávez, Carlos Manuel

Código ORCID: 0000-0003-4279-7145

Piura - Perú

2023

ÍNDICE

Palabras claves	¡Error! Marcador no definido.
Título.....	¡Error!
.....	! Marcador no definido.
Resumen.....	¡Error! Marcador no definido.
Abstract.....	¡Error! Marcador no definido.
Introducción	¡Error! Marcador no definido.
Metodología	¡Error! Marcador no definido.
Resultados	¡Error! Marcador no definido.
Análisis y discusión	¡Error! Marcador no definido.
Conclusiones	¡Error! Marcador no definido.
Recomendaciones	39
Agradecimientos	¡Error! Marcador no definido.
Referencias bibliográficas.....	¡Error! Marcador no definido.
Anexos y apéndice	<u>69</u>

Palabras Clave

Tema	Calidad de Servicio y Satisfacción Laboral
Especialidad	Administración

Keywords

Issue	Quality of Service and Job Satisfaction
Specialty	Administration

Líneas de Investigación

Línea de Programa	Talento humano
Área	Ciencias sociales
Sub área	Economía y Negocios
Disciplina	Negocios y managment

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

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

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado **“Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes en el Hospital de Apoyo II de Sullana 2023”** del (a) estudiante: **Andersson Josué Lázaro Peña**, identificado(a) con **Código N° 2116100210**, se ha verificado un porcentaje de similitud del 27%, 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, 17 de Julio de 2023

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN



Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA:

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

TÍTULO

**Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes en el Hospital de Apoyo II de
Sullana 2023**

RESUMEN

El propósito de este informe final fue comprender la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en el Hospital de Apoyo Sulana II. Este estudio es un estudio descriptivo, correlacional, de corte transversal con un diseño no experimental descriptivo transversal. Se utilizó encuestas como métodos y cuestionarios estructurados como herramientas. La población de estudio estuvo formada por 70.132 usuarios y la muestra está formada por 382 usuarios. El instrumento fue validado por el juicio de 3 expertos. La conclusión es que el valor del coeficiente de correlación tiene un resultado de (X2: 68,35) lo que indica una correlación, por lo que el valor de $p = 0,001$ supone que existe una relación significativa entre las dos variables en el hospital.

ABSTRACT

The purpose of this final report was to understand the relationship between service quality and patient satisfaction at Hospital de Apoyo Sulana II. This study is a descriptive, correlational, cross-sectional study with a non-experimental descriptive cross-sectional design. Surveys were used as methods and structured questionnaires as tools. The study population consisted of 70,132 users and the sample is made up of 382 users. The instrument was validated by the judgment of 3 experts. The conclusion is that the value of the correlation coefficient has a result of (X2: 68.35) which indicates a correlation, so the value of $p = 0.001$ supposes that there is a significant relationship between the two variables in the hospital.

INTRODUCCIÓN

Antecedentes y fundamentación científica, Según Boza y Solano (2016), Carlos Sáenz Herrera, Hospital Nacional del Niño, San José, Costa Rica, en el principal trabajo de investigación, “Percepciones de los usuarios sobre la calidad del Dr.”. El objetivo fue analizar las percepciones de los padres sobre la calidad de los niños ingresados en unidades de cuidados intensivos (HNN) utilizando el cuestionario Empatic (Parent Empowerment in Intensive Care) aprobado por el Reino Unido. La muestra estuvo conformada por 122 padres que cumplieron con los criterios de inclusión especificados. Según los resultados de la encuesta recibidos, los padres informaron que la atención brindada por UCI-HNN cumplió con las expectativas en la mayoría de los aspectos de la evaluación. Las áreas a evaluar son: Información facilitada con una frecuencia razonable y de forma adecuada para que esté siempre actualizada. Descubrieron que la atención era competente, bien coordinada y centrada en el paciente. Como resultado, la humanización de la atención no cumplió con sus expectativas. En resumen, las expectativas de los padres para la atención médica en la UTI-HNN fueron generalmente satisfechas, pero desde el punto de vista, se debe reevaluar que la calidez de la atención no cumplió con las expectativas.

Maggi (2018), por su parte, coincidió con este último en su estudio “Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción del usuario en los servicios de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro, Ecuador”. El objetivo fue evaluar la satisfacción de los usuarios con la atención y la calidad de los servicios de urgencias pediátricas del Hospital General de Milagro. La muestra incluyó a 357 niños representantes. Por ello, se utiliza la metodología Servqual, la cual consta de cinco dimensiones: material, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El diseño del estudio fue un análisis transversal. Los aspectos de insatisfacción de los usuarios resultaron ser específicos, confiables, seguros y empáticos, mientras que las expectativas y percepciones se calificaron como bajas, por lo que las respuestas se consideraron parcialmente satisfactorias. De esta manera, llegamos a recomendaciones como asegurar la limpieza, evaluar las deficiencias del hospital, desarrollar indicadores

clave de desempeño y capacitar a todo el personal. En general, esta actuación no garantiza la completa seguridad del paciente y no considera completamente el calor en el tratamiento.

Por el contrario, Ibarra, Rua (2018) así lo confirma en su trabajo Evaluación de la calidad de atención entre los usuarios de los servicios de emergencia del Hospital Público Casana Leyopal, Colombia. El objetivo fue evaluar la calidad del proceso de atención de los usuarios de los servicios de emergencia del Hospital Estatal Kasana Rejopal. La metodología de esta investigación es descriptiva y exploratoria, y se basa en una variedad de metodologías de investigación basadas en la encuesta tipo cuestionario "¿Qué es el servicio al cliente?". Calidad cuantitativa y cualitativa para determinar la satisfacción del usuario y el cumplimiento del servicio, capacidad del dispositivo físico, conveniencia del servicio, análisis de seguridad y confiabilidad para mejorar la calidad de la atención. Los hospitales carecen de enfermeras calificadas para los servicios de emergencia y los largos tiempos de espera de los pacientes.

Según Prinspi y Santiago (2017) estudio Impact on Quality of Health Services: A Comparative Study of Public Hospitals and Hospitals. Hospitales privados en Puerto Rico". El propósito de este estudio fue medir la relación entre el modelo Servqual (activos físicos, seguridad, responsabilidad, confiabilidad, empatía) y la satisfacción del cliente en hospitales públicos y privados. Por lo tanto, se incluyeron en el marco muestral los pacientes que habían sido atendidos en hospitales públicos o privados de Puerto Rico en los últimos 3 años. Para ello se utilizaron cuestionarios y se recogieron 203 cuestionarios cumplimentados de pacientes atendidos en el hospital. Esto significa que existe una correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, y que existe una diferencia en la calidad del servicio entre los hospitales públicos y los hospitales generales. hospital privado. Según los datos recopilados, los hospitales privados tienen una mayor satisfacción de los clientes.

Rizzo (2021) en su tesis doctoral sobre Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente, este estudio fue realizado en el Hospital Básico de Cantón en Ecuador. El propósito de este estudio fue determinar la consistencia de la gestión y la calidad de los servicios médicos prestados en el Hospital Baba. Este estudio sigue un diseño no experimental. Recopilación de datos Los autores entrevistaron a 120 pacientes utilizando métodos de investigación e instrumentos como cuestionarios. Los resultados mostraron que el 62,5% de los pacientes tenían manejo estandarizado y el 73,8% calidad de servicio estandarizada. Los autores consideran que la gestión administrativa está directamente relacionada con la calidad de los servicios 8,630%

De igual forma Huanchaco (2016) expresa en su libro “La satisfacción del usuario hospitalario con los servicios médicos y quirúrgicos en los hospitales públicos. Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima El objetivo fue determinar la satisfacción de los usuarios hospitalarios con las indicaciones de alta de los servicios médicos y quirúrgicos. Debido a la naturaleza cuantitativa, transversal, prospectiva y de línea de base del estudio, el diseño fue no experimental y los datos se recolectaron a través de encuestas utilizando la herramienta Servqual en una estructura de escala Likert. En resumen, los resultados indican que la insatisfacción de los usuarios de los servicios médicos y quirúrgicos es alta, por lo que se debe gestionar la atención de los pacientes de manera transversal para mejorar la calidad de la atención y mejorar los números, es claro que se necesitan mejoras profundas. Negativo si está satisfecho. . Reacción del usuario. Al mismo tiempo que este último,

Piedra (2017) En su libro “Calidad y satisfacción en la atención de los pacientes atendidos en el Área de Medicina de Emergencia del Hospital Essaldo Vitarte II” (Lima). El objetivo fue determinar si existe una correlación entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención atendida en los servicios de urgencias hospitalarios - especialidad Medicina(TM) II de EsSalud. Los materiales y métodos de este estudio fueron observacionales y descriptivos. El tamaño de la muestra se calculó con una precisión del 9% y un intervalo de confianza del 95%. Por lo tanto, se utilizó un cuestionario de 22 ítems (modificado de la herramienta Servqual) y se realizaron 124 encuestas para

encontrar resultados confiables. La mayoría (54%) se basaron en pares. El 53,2% eran mujeres y el 46,8% eran hombres. El 40,3% de los encuestados tenían entre 36 y 64 años. En cuanto a la formación académica, el 62,9% tenía educación secundaria o superior. El análisis de los datos mostró una buena asociación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en la visita, con un coeficiente de Kendal-Taub de 0,68, lo que demuestra que los factores evaluados (confiabilidad, especificidad, seguridad, (empatía, capacidad de respuesta) se correlacionaron bien).

A nivel mundial, el 85,5% está satisfecho con el servicio, siendo la empatía (91,9%) y la confianza (90,3%) las calificaciones más altas. En contraste, la seguridad (37,1%) y los factores materiales (27,4%) tuvieron los valores más bajos.

Corresponde al segundo destacado por Ruiz (2016) en su libro Calidad de Atención al Cliente y Satisfacción del Usuario Externo en el Hospital EsSalud II de Tarapoto. El objetivo fue comprender la relación entre el nivel de calidad del proceso de atención al cliente y la satisfacción de los usuarios externos de Es Salud II - Hospital Tarapoto. Los pacientes son las partes interesadas clave en los proveedores de atención médica y es extremadamente importante para aumentar su nivel de satisfacción. La satisfacción del paciente es un tema de gran interés para el proveedores de atención médica e investigadores por igual. Como hay muchos factores relacionados con la salud proveedores de atención que provoca la selección y el rechazo del paciente. Dado que la competencia ha aumentado en los últimos años, esto ejerce más presión sobre los proveedores de atención médica para que presten más calidad de servicio mejorada además de generar confianza y ganar una gran reputación. La mejora de la calidad del servicio se ha convertido ahora en un aspecto importante de la satisfacción del paciente, generar confianza es ahora un hito crucial y ganar una gran reputación se considera el clave para cualquier proveedor de atención médica. En la práctica y en la teoría se ha demostrado que el servicio Las dimensiones de calidad, confianza y reputación se relacionan con la satisfacción del paciente. Para esto, nosotros tomó el modelo 5Q de la combinación de calidad de servicio con confianza y reputación, y cómo afecta la satisfacción del paciente es el tema principal del estudio.

Propósito: El propósito de este estudio es investigar cómo el modelo 5Q del servicio la calidad, la confianza y la reputación pueden afectar la satisfacción del paciente en los sectores de atención de la salud, por esto estudio investigamos el hospital de Umeå. Esta investigación está enfocada hacia la exploración de la percepciones de los pacientes que consumen o contrataron los servicios del hospital de Umeå. También proporciona un modelo efectivo para la organización del cuidado de la salud en la práctica y el estudio también contribuir a la literatura desde el punto de vista educativo. Método: En este estudio se desarrolló una hipótesis para investigar cómo el modelo 5Q del servicio la calidad, la confianza y la reputación pueden afectar la satisfacción del paciente. Para calidad de servicio modelo 5Q mientras que se tomaron varios atributos de confianza y reputación para investigar la percepción del paciente. Se adoptó la estrategia de investigación cuantitativa y la conveniencia Se utilizó una técnica de muestreo para recopilar datos cuantitativos de los pacientes del hospital de Umeå. para obtener sus niveles de satisfacción. Las hipótesis se probaron mediante el uso de regresión múltiple. análisis a los datos obtenidos en SPSS.

En contraste, García y Gálvez (2016) observaron en el estudio “Calidad de atención en relación con la satisfacción del usuario fuera de las instituciones médicas: Minsa es Salud, Provincia de Chongoyape” – Lambayek. El objetivo fue comparar la satisfacción de los usuarios externos y la calidad de atención del centro de salud MINSA - EsSalud. Los métodos utilizados fueron diseños no experimentales, descriptivos, transversales, analíticos y cuantitativos. Se utilizó como herramienta de recolección de datos una encuesta Servqual modificada con un 95% de confianza. Por lo tanto, la población y la muestra incluyen 7499 de EsSalud, 11788 del MINSA y 114 entre usuarios externos y colegas, para un total de 228. En este sentido, los resultados son: EsSalud tiene un puntaje de satisfacción global de 71.7%, siendo el aspecto de seguridad el más feliz con un 74.3%, mientras que el sector MINSA tiene un puntaje de satisfacción global de 44.6%, siendo el aspecto de empatía el más alto. más feliz Categoría más satisfecha: alcanzó el 51,9%. Siempre se tienen en cuenta las normas científicas y los principios éticos.

Achahuanco y Lecca (2018) coincidieron con este último en su estudio “Calidad de Atención Continua y Satisfacción del Usuario en el Hospital EsSalud III, Chimbote”. Hallazgos: El estudio reveló resultados interesantes para la satisfacción del paciente con respecto a la Modelo 5Q de calidad de servicio, confianza y reputación. Mientras tanto, se utilizó el modelo 5Q para la calidad del servicio, que se compone de calidad de objeto, calidad de proceso, calidad de infraestructura, calidad de la interacción y calidad del ambiente. De cinco dimensiones, dos dieron efecto positivo y tres no dieron resultado de efecto por parte del paciente para su satisfacción del hospital de Umeå. La confianza no dio resultado de efecto, mientras que la reputación dio resultado de efecto positivo por parte del paciente para su satisfacción del hospital de Umeå. Implicación/Contribución: Los hallazgos implican que el modelo 5Q de la calidad del servicio no es el único factor que podría conducir a la satisfacción del paciente en los sectores de atención de la salud, sino la confianza y la reputación también son factores de gran importancia. Las organizaciones necesitan mejorar cada dimensión de la calidad del servicio, creando confianza y logrando una alta reputación para ganar alto nivel de satisfacción del paciente. Este estudio contribuye a las teorías existentes al confirmar o agregar valor que tiene un efecto positivo en la satisfacción del paciente. El modelo 5Q es un modelo integral y necesita ser implementado en el sector de la salud pero con factores adicionales, es decir, confianza y reputación.

Rosales (2019) en su propio estudio “revisó la calidad de atención a los pacientes con seguro médico integral en el Hospital Estatal San Nicolás” – Chimbote. El propósito de este estudio es evaluar la efectividad de los servicios brindados a los pacientes cubiertos por el Seguro Universal de Salud (VIS), basado en la importancia del acceso a una atención de salud de calidad para garantizar los derechos de todas las personas al nacer. salud. Mejorar la calidad de vida del usuario. Se trata de un estudio cuantitativo con un diseño comparativo descriptivo unifactorial. Se seleccionó una población de pacientes de tamaño medio (210 y 245, respectivamente) asociados al SIS del Hospital La Caleta (HLC) y el Hospital Eleazar Guzmán y se obtuvieron muestras mediante muestreo aleatorio simple. En cuanto a la recolección de datos, se utilizó como método un cuestionario y como instrumento un cuestionario revisado por pares de 16 ítems. El coeficiente Aiken V (0,98) confirma la fiabilidad de los puntos. Los resultados obtenidos

muestran que la calidad del servicio que brinda HLC es alta (51,5%), HEGB media (51,3%), los indicadores de calidad baja son eficiencia, trato personal, gestión y soporte. Si existe una diferencia significativa en la calidad del servicio entre los dos hospitales, realizamos una prueba U no paramétrica de Mann-Whitney ($p=0.000<0.05$) para asumir que ambos hospitales son instituciones públicas pero tienen el mismo servicio. son usuarios. Servicios diferentes Contra,

Tarazona (2017) presenta en su trabajo la calidad y satisfacción de los servicios de maternidad en el Puesto de Salud Jarcor San Nicolás de Huaraz. El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente y usuario. Como este estudio es un estudio descriptivo, los métodos utilizados fueron el diseño descriptivo y relacional. Nuevamente, este estudio fue cuantitativo con un nivel de correlación y observación y consistió en pacientes evaluados mensualmente, lo que resultó en un tamaño de muestra total de 107. En este estudio se utilizaron dos herramientas. El primero fue un cuestionario para medir la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes y usuarios con el uso de Servqual. La segunda fue una entrevista compuesta por 12 preguntas y verificada por juicio de expertos. Los resultados son del Centro de Salud Hualcohol San Nicolás de la Microred de Huaraz. De los 107 usuarios, el 13,1% consideró que el servicio era bueno, pero el 72,9% de los pacientes respondió que el servicio era regular y de mala calidad.

Por otro lado, Javier (2016) reseña en un estudio, “Calidad y Satisfacción de la Atención al Cliente Externo en la Comisión de Salud de la Policía Nacional de Yungay Huaraz, Perú”. El propósito del estudio fue determinar el impacto de la calidad de atención brindada por los trabajadores de la salud en la satisfacción de los usuarios externos del puesto de salud PNP Yungei. Por lo tanto, se utilizó la encuesta para tal fin, el diseño de la encuesta utilizada fue no experimental, correlacionada cruzada por grado de correlación, y la población encuestada fue de 620 usuarios externos y 149 usuarios externos, se utilizó una muestra de usuarios. Las encuestas también sirven para recoger datos y los cuestionarios como vehículo. Para ello, se proponen las siguientes hipótesis de investigación. La calidad del personal médico tiene un impacto significativo en la

satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud PNP Yungei. Otro aspecto a considerar es el análisis de la información mediante estadística descriptiva e inferencial y la comparación de hipótesis mediante pruebas estadísticas de chi-cuadrado. Por lo tanto, el 39,2% calificó la calidad de la atención como regular y dijo estar satisfecho. El 61,5% dijo que su calidad de atención era media en aspectos técnicos, el 43,9% dijo que estaba en la media y satisfecho, y el 39,2% dijo que su calidad de atención era media en aspectos humanos y actualmente el 41,2% dijo que estaba en la media en humanidades. La calidad del tratamiento fue estable y satisfactoria. Así, se demostró una relación influyente entre el nivel de calidad de atención en tres dimensiones y la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud PNP Yungey.

Así lo expresa Villacorta (2016) en el estudio “Calidad de Servicio y Satisfacción de Usuarios Externos en el Centro Médico Palmira-Huaraz, Crecimiento y Desarrollo del Servicio”. El objetivo principal de este estudio fue determinar la calidad de la atención y la satisfacción de los padres/tutores en pacientes menores de 11 años que recibieron atención en el Palmyra Center for Health Growth and Development Services. Con este fin, se llevan a cabo encuestas e investigaciones relacionadas. Los proyectos en sí no son experimentales ni están interrelacionados. Por lo tanto, la muestra incluye 139 usuarios externos, padres o tutores legales menores de 11 años. Para esto, se utilizan encuestas, cuya herramienta son las encuestas. Las encuestas de satisfacción del paciente son esenciales para obtener una comprensión de la necesidad del paciente y su opinión sobre el servicio recibido. Es una herramienta vital para evaluar la calidad del servicio de atención médica en el hospital. El presente estudio es una investigación descriptiva transversal sobre evaluación de satisfacción del paciente en el Departamento de Medicina Ambulatoria de Khmer-Soviet Hospital Autónomo de la Amistad, ciudad de Phnom Penh, Camboya. Sistémico Se empleó una técnica de muestreo y 200 encuestados fueron estadísticamente calculado. Solo los encuestados cuyas edades eran a partir de los 18 años se incluyeron en este estudio. La herramienta de investigación fue un cuestionario preestructurado y datos La recolección se realizó del 19 de diciembre de 2011 al 5 de enero de 2012. El componentes del estudio de satisfacción fueron las características

sociodemográficas, la experiencia de los pacientes con medicamentos servicios ambulatorios, accesibilidad al hospital servicios y satisfacción del paciente. Este estudio tuvo como objetivo encontrar los niveles de los pacientes satisfacción y la relación significativa entre independiente y dependiente variables Se vio que el 93,5% (187) de los encuestados estaban satisfechos con los servicios proporcionada en el hospital. El 98,5% de los pacientes estaban satisfechos con el hospital instalaciones. La evaluación de los servicios ofrecidos por médicos, enfermeras y farmacéuticos, también mostraron altos niveles de buena experiencia del 81,5% al 96% de los pacientes. Este estudio también reveló que la mayoría de los encuestados eran X relativamente menos satisfecho con el servicio de registro en 64%. Además, inadecuada cantidad de medicamentos prescritos y la actitud hostil del personal de registro también fueron mencionados. En cuanto a las características sociodemográficas, la educación fue encontrado tener una relación significativa con el nivel de satisfacción del paciente. Además, servicios de médicos, servicios de enfermeras y servicios de farmacia también tuvieron relación significativa con el nivel de satisfacción del paciente. Sin embargo, las pruebas entre los componentes de accesibilidad y el nivel de satisfacción del paciente mostró que hay ningún componente tuvo una relación significativa con la satisfacción del paciente nivel.

Con base en el resultado del estudio, la capacitación del código de conducta y cortesía debe ser entregado tanto al personal clínico como al de la oficina. Los incentivos y castigos deben ser llevado a cabo sobre la base de revisiones periódicas del desempeño. También es muy recomendable que la cantidad necesaria y adecuada de medicamentos debe estar disponible en la Farmacia. De estos hallazgos, se evidencia que el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al Se debe acceder periódicamente al departamento de pacientes ambulatorios. Más estudio de satisfacción debe extenderse en alcance y alcance, como un estudio comparativo entre pacientes satisfacción y satisfacción del personal y entre los servicios hospitalarios y otros servicios de hospitales, etc. para obtener mejores vistas del campo y producir más interesante-resultado.

Como sugiere Morales (2016) en el estudio 'Calidad y Satisfacción de los Usuarios Externos del Centro Médico Warpampawalas' del Estudio de Estrategias de Inmunización del Servicio Nacional de Salud. El objetivo de este estudio es determinar la relación entre

la calidad de la atención y la satisfacción del usuario externo utilizando métodos de investigación adecuados. Por tanto, el diseño del estudio fue no experimental y de correlación cruzada, con 234 usuarios externos incluidos en la misma muestra. Se plantea la hipótesis de que la calidad de la atención brindada por los profesionales de la salud está altamente relacionada con la satisfacción del usuario externo, La voz del paciente y la familia debe ser escuchada en el entorno sanitario. Ganando El conocimiento y la percepción de un padre de un paciente pediátrico permitirán que el personal del hospital y administradores para ver la experiencia del hospital desde el punto de vista de un paciente y miembro de la familia (Uhl, Fisher, Docherty y Brandon, 2013). Es importante estar continuamente revisar los comentarios y sugerencias de las familias de los pacientes pediátricos para mejorar la atención de futuros pacientes. En última instancia, esto mejorará las puntuaciones de satisfacción del paciente, pero la mayoría lo que es más importante, mejorará la experiencia de los pacientes pediátricos (Creación de pacientes y consejos consultivos de familia, 2010). El investigador entrevistó a diez familias de pacientes en la unidad de pediatría y recibió retroalimentación sobre cosas que van bien, oportunidades para mejora y sugerencias para mejorar la experiencia del paciente. En general, enfermería el cuidado fue destacado como un aspecto positivo de la internación del paciente. Oportunidades para la mejora notada fueron el proceso de entrega de la bandeja de comida, la comunicación entre servicios quirúrgicos y padres de pacientes pediátricos, y el enfoque de pacientes pediátricos en el Departamento de Emergencias. Sugerencias e ideas expresadas por los padres de los pacientes se centraron en las mejoras del entorno físico, el apoyo emocional y las comodidades para mejorar la hospitalización. Al preguntar a las familias sobre sus experiencias, los cambios pueden hacerse para mejorar la forma en que se brinda la atención, los servicios ofrecidos o las comodidades proporcionadas para futuros pacientes. Los resultados de las entrevistas se compartirán con Family Advisory (FAC, por sus siglas en inglés) para el Hospital de Niños Jeff Gordon, el personal y los administradores con el fin de planes de acción a desarrollar e implementar.

Velarde Cancio (2019) En su tesis doctoral sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario, realizó un estudio en el Hospital Estatal de Lima. El objetivo del estudio era limitar la salud de esta integración. Un estudio típico es una correlación cuantitativa, no

un proyecto horizontal. Los autores realizaron una encuesta a 182 personas de tres hospitales. Como resultado, La satisfacción de los pacientes se ha convertido en uno de los temas críticos para los gobiernos de todo el mundo y están dando prioridad a mantener felices a sus ciudadanos. El objetivo del presente estudio fue determinar el impacto de la calidad del servicio de salud en la satisfacción del paciente. El estudio se aplicó en público hospitales en Jordania. Los participantes de esta investigación fueron médicos/médicos que laboran en hospitales públicos de Jordania, una muestra de conveniencia con 400 cuestionarios manejados a los pacientes, y 354 cuestionarios eran válidos para las estadísticas. Los investigadores utilizaron la versión 20 del software AMOS para probar el modelo de ecuación estructural hipotético. La calidad del servicio de salud explicó el 65,7% de la variación de satisfacción del paciente, que también ilustró hasta qué punto la calidad del servicio de salud tenía el potencial de hacer un cambio en el nivel de satisfacción de los pacientes en los hospitales públicos. Salud la calidad del servicio tuvo un efecto positivo en la satisfacción del paciente; por lo tanto, los investigadores señalaron algunos recomendaciones para la alta dirección y los responsables de la toma de decisiones en los hospitales públicos.

Villanuyeva (2021) Como parte de un estudio sobre calidad de servicio y satisfacción del paciente, su estudio se realizó en el Hospital Trujillo Lima. El objetivo del estudio fue aclarar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente. En este estudio se utilizó un enfoque cuantitativo, un estudio transversal no empírico y un diseño descriptivo. El autor realizó un cuestionario entre 95 personas. Los resultados mostraron que los coeficientes rho de Spearman fueron todos 0,473. Se puede cambiar. Los autores concluyen que existe una correlación moderada entre estas dos variables. Es por esto que, administrativamente, los usuarios son considerados más felices cuanto mayor es la calidad del servicio en la zona.

Hidalgo (2019) Se realizó un estudio de tesis doctoral sobre calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Centro Oriente SAC Tarapoto. El objetivo principal de este estudio fue esclarecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el Centro Etológico del Oriente S.A.C. decidir. - Tarapoto. Esta investigación es un

proyecto no experimental de corte transversal. Los autores realizaron una encuesta con una muestra de 134 clientes. Como resultado, el 53 % de los clientes encuestados califica su experiencia como mala, mientras que el 33 % la califica como regular y solo el 33 % califica la satisfacción del cliente como absolutamente alta. Solo el 14 % encontró que el 58 % de los clientes calificó su satisfacción demasiado baja. Sin embargo, también observamos que el 24% estaba medianamente satisfecho y el 18% restante muy satisfecho. Los autores concluyen que existe una correlación moderadamente positiva entre estas dos variables.

Como parte de un estudio sobre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente, García (2021) realizó una investigación en el Hospital Universitario de Castilla y Piura con el objetivo de esclarecer la relación entre la calidad de los servicios prestados a los pacientes y la satisfacción del paciente hospitalizado. y la satisfacción del paciente en la universidad. Una especie de encuesta. Se utilizó un diseño no empírico, usando métodos cuantitativos de niveles de correlación cruzada, y los autores completaron cuestionarios para probar el potencial de cuota. Como resultado, el 43,2% de las opiniones coincidieron con la percepción de la calidad del servicio y el 45,5% coincidieron con la satisfacción del paciente, bajando el coeficiente de correlación a 0,862 y el nivel de significación a 0,005. Los autores concluyen que las organizaciones pueden revisar las estrategias sugeridas para este parámetro y mejorar la calidad de la atención en beneficio de los pacientes.

En Vera (2021) En la búsqueda de la excelencia en el servicio, los hospitales utilizan ampliamente la encuesta de satisfacción del paciente y centros de salud para medir sus niveles de servicio durante el curso de la atención médica entrega. Si bien el enfoque tradicional de interpretar los resultados de la encuesta a través de las estadísticas resumidas y el análisis de tendencias pueden ayudar a identificar el rendimiento del servicio aspectos relacionados con la experiencia del paciente, una mejor comprensión de la causa-efecto relaciones entre las calificaciones de los pacientes de estos aspectos del servicio y de la general El servicio es necesario para la asignación estratégica de recursos para el proceso continuo. mejoras Esta investigación propone un enfoque novedoso para la satisfacción

del paciente. evaluación combinando el análisis de correlación y el modelo de Kano.

Una muestra de 100 pacientes

se obtuvieron los resultados de la encuesta de satisfacción de un hospital comunitario en el noreste de Ohio y analizado. Mediante el uso del análisis de correlación y el modelo de Kano, el efecto principal del desempeño de cada aspecto del servicio en la satisfacción general del paciente fue cuantificado. Además, se descubrió información reveladora sobre qué servicio aspectos eran servicio básico, cuáles eran servicio de desempeño y cuáles eran servicio de emoción para la experiencia del paciente. Estos hallazgos pueden ayudar al sistema de salud los administradores priorizan las acciones para mejorar el nivel de servicio.

Base científica, Satisfacción del cliente Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993, p. 12), la satisfacción del cliente se expresa en términos de lo que se debe entregar a cambio del servicio deseado, es la respuesta emocional del cliente. consumidor frente a usted. Se reconocen las expectativas de calidad del servicio. Esto último es consistente con Kotler (1996, p. 39) de que “el estado mental de una persona se determina comparando el desempeño percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. Dado que es un documento revisado por pares, tratamos a los "usuarios" como "clientes". Esta es la razón por la cual la mayoría de las oraciones donde se menciona "cliente" se refieren a "usuario". Lo mismo es cierto en este caso. Da al usuario una perspectiva del proceso de control. Por lo tanto, la satisfacción del cliente es un tema amplio que incluye muchos principios y técnicas. Autores de diferentes campos científicos han abordado este concepto desde diferentes perspectivas. Esta sección se centra en teorías específicas directamente relacionadas con los temas discutidos en este estudio y, lo que es más importante, las teorías de satisfacción utilizadas para medir la satisfacción del cliente. Definición conceptual de satisfacción del cliente.

Según Zeithaml et al. (1993) señalan que el concepto de satisfacción del cliente ha sufrido varias modificaciones en el curso del desarrollo de la investigación sobre satisfacción y ha sido examinado desde diferentes perspectivas a lo largo del tiempo. Para la década de 1970, el interés en la investigación de la satisfacción había llegado al punto de que Hunt (1982) había realizado y publicado más de 500 estudios de este tipo en el campo, y este interés era tan interesante como el de Peterson. y Wilson (1992, p.

2010, p. 61), como señala la revisión 15 del Journal of Consumer Satisfaction Literature, la noción de satisfacción no parece haberse debilitado.000 artículos de investigación sobre la satisfacción del consumidor. 20 años. Como resultado, los temas de las encuestas de satisfacción del cliente han cambiado con el tiempo. Mientras que los investigadores de la década de 1960 estaban interesados principalmente en examinar qué variables estaban involucradas en el proceso de gratificación, en la década de 1980 dieron un paso más y analizaron ambas dinámicas del proceso de gratificación. La primera investigación realizada en esta área es también la valoración cognitiva, la evaluación de aspectos de las características del producto, la validación de expectativas, la consideración de juicios entre satisfacción y emociones que surgen de un producto o servicio, y la intersección de consumo y satisfacción. . . Como puede ver, la cantidad de investigación sobre la satisfacción del cliente es asombrosa, pero parece que no hay un acuerdo general sobre cosas importantes como conceptos, definiciones, medidas y relaciones. . Por lo tanto, la evaluación continua de la satisfacción del cliente se basa en conceptos como los deseos, necesidades y expectativas del cliente. Estos conceptos se basan en la teoría de la elección del consumidor. En teoría, una de las principales características de los consumidores es que no tienen un capital infinito para comprar bienes y servicios Considere el monto de compra del consumidor. Proporcionar los mejores recursos para las necesidades del consumidor. Como resultado, los consumidores se enfrentan constantemente a un dilema de elección. Tienes que sacrificar algo para obtener algo más, pero las posibilidades de que eso suceda son bastante bajas. Puedes ahorrar, por lo que en el futuro deberías consumir menos. Por tanto, según esta teoría, el precio, el atractivo, la calidad, etc. de estos productos parecen ser aspectos a tener en cuenta a la hora de elegir un producto o servicio. Estos conceptos deben considerarse a priori al modelar la satisfacción del cliente. Dados los diferentes enfoques de la satisfacción y el hecho de que existen diferentes definiciones de este concepto, pensamos que sería beneficioso proporcionar una breve revisión cronológica de las definiciones aceptadas a lo largo del tiempo. Esto se explica a continuación. Como señalaron Howard y Sheth (1969), el estado cognitivo es el resultado del retorno de la inversión obtenido tras el consumo, agotamiento o escasez de un producto.

Por otro lado, Tse y Wilton (1988, p. 204) encontraron que las respuestas de los consumidores a las evaluaciones de las diferencias perceptivas entre las expectativas posteriores al consumo y los resultados finales percibidos de los productos son multidimensionales y dinámicas. Sin embargo, Bachelet (1992) agregó que la satisfacción es la reacción emocional del consumidor ante la experiencia de usar un producto o servicio. Se establece que la definición incluye la asociación actual con un producto o servicio, la satisfacción relativa desde la compra y la satisfacción general promedio del usuario. Finalmente, una propuesta de Johnson y Fornell (1991, p. 267) Esto incluye modelos en los que la satisfacción del cliente es acumulativa en función de la experiencia del producto o servicio.

Estos muestran que las percepciones de la satisfacción del cliente no se fijan con el tiempo y que la satisfacción del cliente cambia.

La importancia de la satisfacción del cliente

Zeithaml y otros (1993) La importancia de la satisfacción del cliente en los negocios es que los clientes satisfechos repetirán, comprarán de nuevo y darán buenas críticas a los servicios y productos. empresa por su alto potencial. Para las empresas, conduce a un aumento en las ventas corporativas. Por el contrario, los clientes insatisfechos reportan su insatisfacción con mayor frecuencia, se quejan más o menos a la empresa, y cuando su insatisfacción alcanza cierto nivel, cambian de empresa para adquirir el producto o servicio o deciden cambiar después de finales de otoño. Deja la compañía. mercado. Aunque la satisfacción del cliente es un objetivo importante, no es el objetivo principal de la empresa en sí, sino los medios para lograr este objetivo de obtener rendimientos financieros. Estos resultados son aún mejores cuando los clientes son leales. Finalmente, vincule la retención de clientes a los resultados financieros que su organización haya logrado. Vea cómo el comportamiento de los clientes y las compras afectan los resultados de su empresa. Percepción de la satisfacción del cliente

Según Zeithaml y otros (1993), las encuestas de satisfacción del cliente a menudo se realizan desde dos perspectivas diferentes: la perspectiva del cliente y la perspectiva de la organización encuestadora. Por supuesto, hay innumerables formas de combinar modelos de satisfacción del cliente entre estos dos extremos. Por lo tanto, se pueden extraer conclusiones sobre las características de la organización a partir del modelo de

satisfacción del cliente elegido durante el estudio. Por ejemplo, las empresas con sistemas propietarios tienden a modelar la satisfacción del cliente desde el punto de vista del cliente y modelan sin considerar el punto de vista del cliente. Podemos concluir que el modelo elegido es importante para determinar la satisfacción del cliente. Por ejemplo, si la visión de una empresa es entender a los clientes como seres con necesidades, motivaciones y creencias únicas, entonces la satisfacción del cliente puede entenderse como la forma en que los clientes piensan acerca de los problemas. En este sentido, Whittingslow y Markham (1999, p. 29) sugieren que percibimos el mundo que nos rodea de manera egoísta y selectiva, es decir, pensamos primero en nosotros mismos y elegimos lo que percibimos. Como es imposible detener todas las imágenes, sensaciones y sensaciones que experimentamos todo el tiempo, elegimos las que más nos importan. En este sentido, el proceso de selección no nos permite valorar con precisión aspectos que hasta ahora hemos excluido del proceso, ya sea consciente o inconscientemente. esencia de la satisfacción del cliente. (1993) argumentan que medir la satisfacción del cliente requiere poder predeterminar los tipos de satisfacción del cliente. H. Factores que contribuyen a esta satisfacción y su importancia relativa. Según Zeithaml et al.(1993) mostró que existen diferentes enfoques en las ciencias sociales para identificar los patrones de satisfacción/insatisfacción del cliente y varios factores como el costo y el desempeño del producto. ¿Qué impacto tiene esto en la satisfacción del cliente?

En esta área, podemos distinguir entre cinco teorías que podemos aplicar para tratar de explicar la motivación humana y determinar la naturaleza de la satisfacción del cliente. La aplicación en esta área se resume brevemente a continuación. La satisfacción se produce cuando una parte en particular siente que el nivel de resultados logrado en un proceso es más o menos acorde con los insumos de ese proceso, como el costo, el tiempo y el esfuerzo, Brooks (1995).

Teoría de la atribución causal Explicar que los clientes ven el resultado de una compra en términos de éxito o fracaso. Las razones de la satisfacción pueden atribuirse a factores internos, como la percepción del cliente de la compra, y factores externos, como las dificultades de compra, otros problemas y la suerte (Brooks (1995)).

Teoría del desempeño o resultado asume que la satisfacción del cliente está directamente relacionada con el desempeño del cliente o las características del producto o servicio reconocidas por Brooks (1995). El rendimiento es el nivel de calidad del producto percibido por los clientes en relación con el precio pagado. Por lo tanto, la satisfacción se equipara con el valor. Aquí el valor es la calidad percibida en comparación con el precio pagado por un producto y/o servicio (Johnson y Fornell (1991, p. 267)).

Teoría de las Expectativas Asume que los clientes se forman expectativas sobre las características de un producto o servicio antes de realizar una compra. Después de comprar y usar un producto o servicio, los clientes comparan su desempeño esperado con el desempeño real del producto o servicio y lo califican como 'mejor' o 'peor'. Una no conformidad positiva es cuando el producto o servicio es mejor de lo esperado y una no conformidad negativa es cuando el producto o servicio es peor de lo esperado. Validar las expectativas es simplemente confirmar que un producto o servicio funciona como se esperaba. Cuantos más comentarios positivos reciba, mayor será la esperanza de que mejore la satisfacción de sus clientes. Lil Jander (1995, pág. 141).

De estas teorías, la teoría de la expectativa parece ser la más favorecida por muchos investigadores en estos días, y el alcance de esta teoría se expande constantemente, y el número de sus adherentes continúa creciendo. Por otro lado, cabe destacar los principales factores que inciden en la satisfacción del cliente.

Experiencia del cliente: los efectos de contraste y asimilación pueden ocurrir cuando los clientes experimentan no solo productos y servicios relacionados, sino también productos y servicios relacionados. fuera de competencia Interacción con un producto o servicio: cuando un cliente usa activamente un producto o servicio, primero evalúa su actitud hacia el uso de ese producto o servicio. Finalmente, las diferencias en el desempeño del producto o servicio y las preferencias del cliente pueden afectar la satisfacción.

Calidad de servicio, Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992, p. 25), “La calidad del servicio es el resultado de un proceso de evaluación en el que los consumidores comparan sus expectativas con sus percepciones y sus expectativas con lo que reciben”. La calidad percibida es subjetiva, según los autores, y se puede decir que a la hora de evaluar internamente a los clientes y evaluar su idoneidad, estos se guían por sus sentimientos al comprar o recibir un producto o servicio. H. Sujeto a cambios en transacciones futuras.

Es una función de experiencia futura. Gracias a esto, creemos firmemente que la calidad del servicio siempre la determina el cliente, no los socios comerciales, gerentes, etc. Solo nuestros clientes pueden analizar su percepción de satisfacción con la calidad del servicio. Pizzo (2013) afirma que la calidad de servicio es el método desarrollado y practicado por una organización para analizar e identificar las necesidades del cliente, incluso si el cliente de alguna manera se siente comprendido, afirma poder demostrar servicios adecuados, específicos, seguros y confiables. circunstancias imprevistas. . Se entregará independientemente de las circunstancias o antes de que ocurra un error.

Por lo tanto, los servicios orientados al cliente deben estar respaldados por un sistema de gestión de la calidad que pueda garantizar el desarrollo de los diversos procesos de manera sistemática y transparente y, en última instancia, contribuir a su participación en el desarrollo de los diversos procesos. Para satisfacer las necesidades de los clientes, es necesario desarrollar una estrategia flexible de acuerdo con las necesidades del entorno. Desarrollada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, pp. 41-50), la teoría de la distancia se puede utilizar como una guía para las estrategias y procesos y políticas que las organizaciones pueden utilizar para lograr un servicio de calidad. Se centra en su modelo y componentes. . y decisiones operativas. Este modelo se centra en lo que se conoce como el gap del cliente, la diferencia entre las expectativas y las percepciones del cliente, donde las expectativas son el punto de partida para que los clientes reciban el servicio a lo largo del tiempo. La percepción en sí misma refleja cómo se percibió realmente el desempeño. La conclusión es que para mantener contentos a los clientes, las empresas deben cerrar la brecha entre lo que esperan y lo que obtienen. Sin embargo, el modelo sugiere que cerrar la brecha del cliente requiere eliminar otras cuatro brechas: la organización. Con este fin, el método Servqual fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991, p. 67). La calidad del servicio se evalúa en base a cinco parámetros.

Sobre la base de este modelo, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) desarrollaron una herramienta, Servqual, para medir la calidad percibida del servicio. Con base en extensas entrevistas, identificaron 10 indicadores de calidad del servicio. Casi todas las opiniones de los consumidores examinadas en este estudio encajan en una de estas 10 categorías.

A pesar de ser ampliamente utilizada por Hemmansee, Strong y Taylor (1994) en el

campo de la importancia de la escala Servqual y la calidad del servicio, la escala ha recibido muchas críticas en cuanto a su concepto y medición de la calidad. Comento:

Sobre este punto, Bignet, Moliner, Sanchez (1997, p. 55–61) señala que los aspectos de la calidad del servicio mencionados en Servqual pueden no ser tan comunes como sospechan los organizadores. Por lo tanto, los parámetros de calidad de servicio pueden depender del tipo de servicio que se supervisa. Según Karman (1990), si los consumidores malinterpretan las expectativas, se puede cuestionar la justificación para usar las expectativas y, en algunas organizaciones, cumplir las expectativas se convierte en un problema, señalando que es posible. Finalmente, Cronin y Taylor (1994) concluyen que existe evidencia teórica o empírica clara para apoyar la correlación esperada como base para medir la calidad del servicio. Además, los autores cuestionan el marco conceptual de Servqual porque confunden la satisfacción del servicio con la calidad del servicio. Perú Seguridad Social en Salud

La Seguridad Social en Salud, también conocida como EsSalud, es una organización de seguridad social del sector salud peruano que tiene como objetivo universalizar la atención en salud y la seguridad social, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas, sobre la base de la igualdad y la solidaridad. de la población asegurada. Su misión es convertirse en una agencia de salud pública que brinde atención integral, efectiva y de calidad para mejorar el bienestar de los 11 millones de asegurados en Perú. 400 establecimientos, incluidos hospitales generales, consultorios ambulatorios y centros médicos especializados, están ubicados estratégicamente en todo el Perú para satisfacer la amplia gama de necesidades médicas de las personas aseguradas y no aseguradas. También lo son el Centro de Mayores CAM (Centro para Personas Mayores) y el Centrum Rehabilitation the Zawodway CERP (Centro de Rehabilitación Vocacional). Cambiando la Calidad del Servicio

Duque (2005, p. 65) cree que el servicio al cliente se trata de construir y administrar relaciones, interacciones y respuestas con los clientes. El objetivo principal es mejorar la calidad del servicio al cliente a través de los servicios de la organización. Medición de la

Calidad del Servicio La Medición de la Calidad del Servicio, de Parasuraman et al.

modelo de servos (1988) lo utilizan para describir variables de calidad de servicio. El modelo Servqual puede proporcionar un apoyo metodológico apropiado para comprender las necesidades y expectativas del servicio al cliente y evaluar las percepciones del cliente sobre la prestación del servicio. Un instrumento muy fiable y preciso. El modelo Servqual proporciona principios que deben seguirse para determinar las necesidades y expectativas de los clientes y mejorar la calidad del servicio proporcionado por una organización. Incluye varias escalas de comentarios diseñadas para ayudarlo a comprender las expectativas de servicio al cliente.

No solo permite evaluar, también es una herramienta de mejora. Y comparar con otras organizaciones. El modelo de calidad de servicio de Servqual utiliza las cinco dimensiones anteriores para medir las expectativas de los clientes de los proveedores de servicios. Las cifras clave se comparan con la evaluación percibida por el cliente de estas cifras clave. Los autores mencionan los siguientes aspectos:

Objetos físicos, Según Parasuraman y otros (1985, p. 26) los factores físicos afectan la apariencia de los espacios físicos, el mobiliario, el equipo y las presentaciones de los empleados. Esto afecta el aspecto del espacio organizacional de su empresa, las presentaciones de los empleados e incluso los dispositivos utilizados (computadoras, oficinas, automóviles, etc.). Las buenas críticas en este sentido alientan a los clientes a completar su primera transacción con la empresa. Al mantener nuestras instalaciones y equipos en buenas condiciones, y al proporcionar el personal y los medios de comunicación adecuados, podemos ayudar a nuestros huéspedes.

Capacidad de respuesta, Drucker (1990, p. 41) describe la capacidad de respuesta como una actitud hacia el servicio al cliente y la atención oportuna. Esto incluye el cumplimiento oportuno de las obligaciones contractuales y la disponibilidad de la organización para los clientes. H. Le informaremos sobre la posibilidad y factibilidad de introducción. Protección Para Drucker (1990, p. 41), la seguridad es el sentimiento cuando un cliente plantea un problema a una organización y cree que la organización lo resolverá de la mejor manera. Confidencialidad significa confiabilidad, y confiabilidad incluye honestidad, autenticidad e integridad. Esto significa que no solo es importante proteger los intereses del cliente, sino que la organización también se preocupa por hacerlo más feliz. Compasión

De manera similar, Parasuraman y otros (1988, p. 26) argumentan que esta es la actitud de servicio al cliente. Cuando se trata de servicio al cliente, un representante distraído puede arruinar todo su diseño, desarrollo y personalización. Esto es equivalente al costo de la última milla del servicio al cliente. Las actitudes son la totalidad de las reacciones que tienen las personas cuando se encuentran con una persona, situación, lugar u objeto en particular. Por lo tanto, uno de los comportamientos más importantes es tener siempre una actitud y una reacción positivas frente a todos y en todas partes. Transformación de la satisfacción del cliente

La satisfacción la miden los clientes en función de qué tan bien el servicio satisface sus necesidades y expectativas. De lo contrario, la frustración resultará. Según Kotler y Armstrong (2003), el precio del producto es posterior a la compra y la satisfacción se logra con base en las expectativas previas a la compra. Acerca de los niveles de satisfacción y expectativas de las personas

Otros autores han propuesto diferentes definiciones basadas en una extensa discusión, pero la opinión más común es que los clientes están satisfechos cuando se cumplen sus expectativas. Satisfacción del usuario Variable Magnitud

Valor percibido, Zeithaml (1988), uno de los trabajos más importantes e importantes en el campo del valor percibido, definió: 18 (...) Fuente: Zeithaml (1988, p. 14). Es un concepto teórico complejo, descrito en la literatura como un concepto interactivo, relacional y dinámico. Interacción: dado que el valor para el consumidor implica la interacción entre el sujeto (consumidor) y el objeto (producto), esta interacción depende del valor de los atributos del objeto y de la participación del sujeto en la evaluación de esos atributos. Este es un término relativo por al menos tres razones.

El valor de un artículo sólo puede ser determinado por otro artículo valorado por la misma persona (comparación).

Los valores varían de persona a persona (personalidad).

Eficiencia significa la relación entre entrada y salida. Por ejemplo, la eficiencia de un automóvil es la relación entre los kilómetros recorridos y los litros de gasolina consumidos. La conveniencia es el tipo de servicio que más interesa a los consumidores

hoy en día, y esto se refleja en el ahorro de tiempo de Holbrooks (1999, p. 187). Por ejemplo, la facilidad de uso de los hornos microondas frente a los hornos convencionales y Zeithaml, envases fáciles de abrir para consumo inmediato (1988, p. 14). La excelencia es la evaluación de la calidad potencial de un producto como medio para lograr un objetivo personal. Horburka (1999, pág. 15). La excelencia es la evaluación de las cualidades potenciales de un elemento como medio para lograr las metas de un individuo. En Holbrook (1999, p. 15), la calidad es la percepción de Oliver de cuán buenas son las características principales de un producto o servicio (1999, p. 10). 15). 48). Estas funciones pueden ser internas o externas. Las propiedades internas reflejan la composición física del producto, no se pueden cambiar sin cambiar las propiedades del producto y terminan una vez que se consume el producto. Aunque la apariencia es inherente al producto, no es parte del producto físico en sí mismo y, por definición, está fuera del alcance de Zeithaml (1988, p. 2). 3). Según Holbrook (1999, p. 21), los valores éticos significan hacer cosas por los demás, mientras que según Smith (1999, p. 21), el comportamiento de compra ético se define como la expresión del juicio moral en el comportamiento al adquirir nuestros productos. . . 153) ¿Directa o indirectamente? Esto contribuye indirectamente al bien público. Por ejemplo, promovemos la igualdad de trato (comercio justo) y el respeto a los derechos humanos (eliminación del trabajo infantil). Esperar, Por lo tanto, las preferencias del cliente deben considerarse durante todo el proceso de gestión del servicio, ya que conducen a la satisfacción del cliente como una variable clave para medir el rendimiento del producto y el servicio. Navas (1990). Se entiende por expectativa el deseo de alcanzar o alcanzar una meta no vista, que puede o no arrojar resultados satisfactorios. Al respecto, Peralta (2006, p. 14) se refiere a "Preferencia del Cliente, Servicio y Aceptación Técnica". Pérez (2015, p. 11) "Las expectativas se pueden analizar en términos de evaluación de metas personales y eventos no humanos". Las expectativas se relacionan con la satisfacción final del cliente. Calidad técnica percibida

Finalmente, la definición de calidad técnica percibida es uno de los temas más debatidos y controvertidos en la literatura de marketing y fue desarrollada por Brady y Cronin (2001). El término "calidad técnica percibida" tiene muchas definiciones, pero ninguna única y completa. Sin embargo, según Martínez y Martínez (2009), las definiciones más

comúnmente aceptadas y utilizadas son "evaluación del consumidor de la excelencia o superioridad de un producto/servicio" Zeithaml (1988, p. 3) o "excelencia Una percepción global del sexo o de la relatividad." Productos/Servicios, "La inferioridad de las organizaciones y sus servicios", Bitner y Huber (1994, p. 7).

Justificación de la investigación, tenemos la Justificación Teórica, Esta investigación se trató de conocer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente dando a conocer diferentes teorías, definiciones y conceptos de las variables y dimensiones para sustentar el trabajo de investigación. Justificación metodológica, Los métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados en el estudio han demostrado su validez y fiabilidad, por lo que pueden ser utilizados como base para otros estudios. Justificación practica Esta investigación se trató de conocer el nivel de satisfacción de los pacientes ya que ha así se podrá aplicar una mejora continua en la calidad de servicio que se brinda, por ello es necesario conocer la problemática que atraviesan los pacientes, por esta razón surge esta investigación para dar una solución eficaz.

Problema, planteamos la siguiente interrogante ¿Cómo se relaciona la Calidad de servicio y Satisfacción de los pacientes en el Hospital de Apoyo II de Sullana 2023?

Hipótesis, la hipótesis alterna H1: Existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del paciente en el hospital de apoyo ii de Sullana 2023. Y la hipótesis nula Ho: No existe relación entre Calidad de servicio y satisfacción del paciente en el hospital de apoyo ii de Sullana 2023

Para los objetivos, tenemos Objetivo general, Establecer la relación de calidad de servicio y satisfacción de los pacientes en el hospital de apoyo II de Sullana 2023. Y los Objetivos específicos Establecer la relación entre los Elementos Tangibles y Satisfacción de los Pacientes en el Hospital de Apoyo II de Sullana 2023 Establecer la relación entre la Empatía y Satisfacción de los Pacientes en el Hospital de Apoyo II de Sullana 2023 Establecer la relación entre la capacidad de respuesta y Satisfacción de los Pacientes en el Hospital de Apoyo II de Sullana 2023 Establecer la relación entre la Fiabilidad y Satisfacción de los Pacientes en el Hospital de Apoyo II de Sullana 2023

METODOLOGÍA

Tipo y Diseño de Investigación

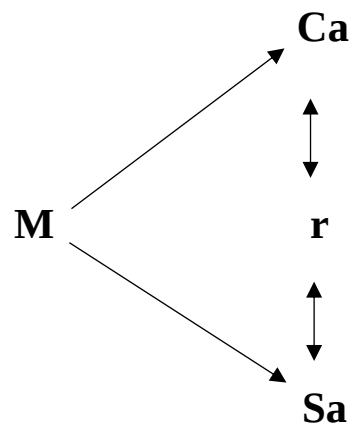
Tipo de investigación

El tipo de investigación es no experimental según Hernández Sampieri (2018), se tomó en su estado natural sin alterar su naturaleza, se observó y se describió el comportamiento de las variables sin influir en ellas.

Diseño de investigación

El diseño es descriptivo, de corte transversal porque se trabajó en un rango de tiempo, propositivo porque propongo un plan de mejoras, así mismo se observó el fenómeno tal como se muestran en su estado natural y se recolectó los datos en un solo momento de tiempo sin manipular ni alterar la condición existente.

El diagrama de este tipo de estudio será:



Dónde:

M = Muestra

CO = Variable 1 Calidad de servicio

ML = Variable 2 Satisfacción de los clientes

r = Es la relación entre la variable 1 y 2.

Población y Muestra

Población

Dentro de la investigación se determinó que la población está conformada por 70.132 usuarios del Hospital de apoyo II de Sullana 2023 .

Muestra

El tamaño de la muestra se determinó mediante la siguiente fórmula:

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

Donde:

¿Muestra = n?

Población = N = 70.123 personas

Confianza = para el 95% = Z = 1,96,

Desviación estándar = o valor constante 0.5

Error muestral = e = limite aceptable como no se tiene se tomará e = 0,05.

Reemplazando valores de la fórmula se tiene:

$$n = \frac{70.132 \cdot 0,5^2 \cdot 1,96^2}{0,05^2(70.132 - 1) + 0,5^2 \cdot 1,96^2}$$

$$n = 382$$

$$n = 382 \text{ unidades de análisis}$$

Entonces, el tamaño de la muestra es de 382 usuarios (pacientes) del Hospital de apoyo II de Sullana 2023.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Se utilizó la técnica de la encuesta, que es un método de recolección de información a través de preguntas escritas en un cuestionario impreso. Esto nos permitió responder el grado de relación entre las variables luego de recolectar información sistemática, asegurando la veracidad de la información necesaria.

Instrumento: Se empleo el Cuestionario, el cual no requiere de personal especializado para su aplicación. Se aplico 2 cuestionarios, uno por cada variable de estudio, el primero consistió en 15 preguntas, para medir 5 dimensiones con 15 indicadores, con el que se pudo conocer lo que opinan o piensan los encuestados con referencia al nivel de calidad del servicio, y el segundo cuestionario consistió en 9 preguntas, para medir 3 dimensiones con 9 indicadores para medir la variable satisfacción del usuario con respecto al servicio que se presta en el Hospital de apoyo II de Sullana 2023.

Prueba piloto

Este paso consistió en pasar el instrumento sobre una pequeña muestra para verificar su idoneidad y eficacia (incluidas las instrucciones), así como las condiciones de uso y los procedimientos utilizados.

A partir de esta prueba se calcularon la confiabilidad y la validez iniciales del instrumento se realizó una prueba piloto por las 2 variables en estudio a 50 usuarios del Hospital de apoyo II de Sullana 2023.

Validez

Según los autores, cada instrumento de recolección de datos debe cumplir al menos dos condiciones: confiabilidad y validez. La confiabilidad (o integridad) es un requisito básico siempre que garantice la precisión y veracidad de los datos. Para que un instrumento sea creíble, debe medir con precisión al mismo participante en diferentes

Procesamiento y análisis de la información

Los datos que se obtuvo con la aplicación de los instrumentos se realizaron con el uso del aplicativo JASP 0.14.0.0 para luego ser tabulados y procesados y que son presentadas a través de tablas y gráficos.

RESULTADOS

Resultado general de la investigación

Estadística inferencial

Tabla 1

Distribución de frecuencias entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023.

Satisfacción del usuario	Calidad del servicio				Total		Estadísticos	
	BUENO		MALO					
	n	%	n	%	n	%		
BUENO	126	33	20	5	146	38	X2:	68.35
MALO	103	27	133	35	236	62	p-valor:	< 0.001
Total	229	60	153	40	382	100		

Tabla cruzada Calidad del servicio * Satisfacción del usuario

De la tabla 1, se observa el nivel entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023, que si existe relación entre las variables, de las cuales se tiene que el 60% (229 personas) nos indica que la calidad del servicio es buena, también el 38% (146 personas) indican que la satisfacción del usuario es bueno, sin embargo el 40% (153 personas) nos indica que la calidad es malo y también el 62% (236 personas) que no están satisfechos con el servicio y como existe esta inferencia entonces esto indica que si existe relación entre las variables de estudio calidad del servicio y satisfacción del usuario mediante la evidencia estadísticamente significativa debido que el p-valor es <0.001.

Resultados específicos de la investigación

Tabla 2

Distribución de frecuencias entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario.

*Tabla cruzada elementos tangibles *Satisfacción del usuario*

Satisfacción del usuario	Elementos tangibles				Total		Estadísticos
	BUENO		MALO				
	N	%	n	%	n	%	
BUENO	104	27	42	11	146	38	X2: 31.06
MALO	99	26	137	36	236	62	p-valor: < 0.001
Total	203	53	179	47	382	100	

En cuanto al resultado específico del nivel entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023, que si existe relación entre la dimensión y la variable, de las cuales se tiene que el 53% (203 personas) nos indica que la percepción sobre los elementos tangibles es buena, también el 38% (146 personas) que la satisfacción del usuario es bueno, sin embargo el 47% (179 personas) nos indica que referente a los elementos tangibles la percepción del usuario es malo y también el 62% (236 personas) que no perciben satisfacción y como existe esta inferencia entonces esto indica que si existe relación entre la dimensión de estudio elementos tangibles y satisfacción del usuario mediante la evidencia estadísticamente significativa debido que el p-valor es <0.001.

Tabla 3

Distribución de frecuencias entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario.

*Tabla cruzada fiabilidad*Satisfacción del usuario*

Satisfacción del usuario	Fiabilidad				Total		Estadísticos	
	BUENO		MALO					
	N	%	n	%	n	%		
BUENO	59	15	87	23	146	38	X2:	10.64
MALO	58	15	178	47	236	62	p-valor:	< 0.001
Total	117	31	265	69	382	100		

En cuanto al resultado específico del nivel entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023, que si existe relación entre la dimensión y la variable, de las cuales se tiene que el 31% (117 personas) nos indica que la percepción sobre la fiabilidad es buena, también el 38% (146 personas) que la satisfacción del usuario es bueno, sin embargo el 69% (265 personas) nos indica que referente a la fiabilidad la percepción del usuario es malo y también el 62% (236 personas) que no perciben satisfacción y como existe esta inferencia entonces esto indica que si existe relación entre la dimensión de estudio fiabilidad y satisfacción del usuario mediante la evidencia estadísticamente significativa debido que el p-valor es <0.001.

Tabla 4

Distribución de frecuencias entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario.

*Tabla cruzada capacidad de respuesta*Satisfacción del usuario*

Satisfacción del usuario	Capacidad de respuesta				Total		Estadísticos
	BUENO		MALO				
	N	%	N	%	n	%	
BUENO	125	33	21	5	146	38	X2: 28.55
MALO	141	37	95	25	236	62	p-valor: < 0.001
Total	266	70	116	30	382	100	

En cuanto al resultado específico del nivel entre la dimensión Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023, que si existe relación entre la dimensión y la variable, de las cuales se tiene que el 70% (226 personas) nos indica que la percepción sobre la Capacidad de respuesta es buena, también el 38% (146 personas) que la satisfacción del usuario es bueno, sin embargo el 30% (116 personas) nos indica que referente a la Capacidad de respuesta la percepción del usuario es malo y también el 62% (236 personas) que no perciben satisfacción y como existe esta inferencia entonces esto indica que si existe relación entre la dimensión de estudio Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario mediante la evidencia estadísticamente significativa debido que el p-valor es <0.001.

Tabla 5

Distribución de frecuencias entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario.

*Tabla cruzada seguridad*Satisfacción del usuario*

Satisfacción del usuario	Seguridad				Total		Estadísticos	
	BUENO		MALO					
	N	%	N	%	n	%		
BUENO	124	32	22	6	146	38	X2:	43.46
MALO	122	32	114	30	236	62	p-valor:	< 0.001
Total	246	64	136	36	382	100		

En cuanto al resultado específico del nivel entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023, que si existe relación entre la dimensión y la variable, de las cuales se tiene que el 64% (246 personas) nos indica que la percepción sobre la seguridad es buena, también el 38% (146 personas) que la satisfacción del usuario es bueno, sin embargo el 36% (136 personas) nos indica que referente a la seguridad la percepción del usuario es malo y también el 62% (236 personas) que no perciben satisfacción y como existe esta inferencia entonces esto indica que si existe relación entre la dimensión de estudio seguridad y satisfacción del usuario mediante la evidencia estadísticamente significativa debido que el p-valor es <0.001.

Tabla 6

Distribución de frecuencias entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario.

*Tabla cruzada empatía*Satisfacción del usuario*

Satisfacción del usuario	Empatía				Total		Estadísticos	
	BUENO		MALO					
	N	%	N	%	N	%		
BUENO	90	24	56	15	146	38	X2:	60.59
MALO	52	14	184	48	236	62	p-valor:	< 0.001
Total	142	37	240	63	382	100		

En cuanto al resultado específico del nivel entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023, que si existe relación entre la dimensión y la variable, de las cuales se tiene que el 64% (246 personas) nos indica que la percepción sobre la empatía es buena, también el 38% (146 personas) que la satisfacción del usuario es bueno, sin embargo el 36% (136 personas) nos indica que referente a la empatía la percepción del usuario es malo y también el 62% (236 personas) que no perciben satisfacción y como existe esta inferencia entonces esto indica que si existe relación entre la dimensión de estudio empatía y satisfacción del usuario mediante la evidencia estadísticamente significativa debido que el p-valor es <0.001.

Tabla 7

Distribución de frecuencias entre la dimensión calidad técnica percibida y la satisfacción del usuario.

*Tabla cruzada calidad técnica percibida*Satisfacción del usuario*

Satisfacción del usuario	Calidad técnica percibida				Total		Estadísticos	
	BUENO		MALO					
	N	%	N	%	N	%		
BUENO	145	30	1	0	146	38	X2:	54.72
MALO	161	42	75	20	236	62	p-valor:	< 0.001
Total	306	80	76	20	382	100		

En cuanto al resultado específico del nivel entre la dimensión calidad técnica percibida y satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023, que si existe relación entre la dimensión y la variable, de las cuales se tiene que el 80% (306 personas) nos indica que la percepción sobre la calidad técnica percibida es buena, también el 38% (146 personas) que la satisfacción del usuario es bueno, sin embargo el 20% (76 personas) nos indica que referente a la calidad técnica percibida la percepción del usuario es malo y también el 62% (236 personas) que no perciben satisfacción y como existe esta inferencia entonces esto indica que si existe relación entre la dimensión de estudio calidad técnica percibida y satisfacción del usuario mediante la evidencia estadísticamente significativa debido que el p-valor es <0.001.

Tabla 8

Distribución de frecuencias entre la dimensión valor percibido y la satisfacción del usuario.

*Tabla cruzada valor percibido*Satisfacción del usuario*

Satisfacción del usuario	Valor percibido				Total		Estadísticos	
	BUENO		MALO					
	N	%	N	%	N	%		
BUENO	130	34	16	4	146	38	X2:	66.02
MALO	113	30	123	32	236	62	p-valor:	< 0.001
Total	243	64	139	36	382	100		

En cuanto al resultado específico del nivel entre la dimensión valor percibido y satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023, que si existe relación entre la dimensión y la variable, de las cuales se tiene que el 64% (243 personas) nos indica que la percepción sobre el valor percibido es buena, también el 38% (146 personas) que la satisfacción del usuario es bueno, sin embargo el 36% (139 personas) nos indica que referente al valor percibido la percepción del usuario es malo y también el 62% (236 personas) que no perciben satisfacción y como existe esta inferencia entonces esto indica que si existe relación entre la dimensión de estudio valor percibido y satisfacción del usuario mediante la evidencia estadísticamente significativa debido que el p-valor es <0.001.

Tabla 9

Distribución de frecuencias entre la dimensión expectativas y la satisfacción del usuario.

*Tabla cruzada expectativas*Satisfacción del usuario*

Satisfacción del usuario	Expectativas				Total		Estadísticos	
	BUENO		MALO					
	n	%	N	%	N	%		
BUENO	122	32	24	6	146	38	X2:	96.84
MALO	75	20	161	42	136	62	p-valor:	< 0.001
Total	197	52	185	48	382	100		

En cuanto al resultado específico del nivel entre la dimensión expectativas y satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023 que si existe relación entre la dimensión y la variable, de las cuales se tiene que el 52% (197 personas) nos indica que la percepción sobre las expectativas es buena, también el 38% (146 personas) que la satisfacción del usuario es bueno, sin embargo el 48% (185 personas) nos indica que referente a las expectativas la percepción del usuario es malo y también el 62% (236 personas) que no perciben satisfacción y como existe esta inferencia entonces esto indica que si existe relación entre la dimensión de estudio expectativas y satisfacción del usuario mediante la evidencia estadísticamente significativa debido que el p-valor es <0.001 .

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En este estudio inferencial de las relaciones entre la calidad del servicio y los aspectos encuestados, y la satisfacción del usuario y de cada aspecto, a partir de las percepciones de los usuarios del Hospital de apoyo II de Sullana 2023.

Como conclusión, el valor del coeficiente de correlación es (X^2 : 68,35). Los resultados muestran que existe una correlación, y un valor de $p=0.001$ significa que el hospital tiene una relación significativa entre las dos variables. Wuanchaco (2016), por otro lado, encontró que los resultados indicaron un alto nivel de insatisfacción entre los usuarios de los servicios médicos y quirúrgicos y la necesidad de abordar la atención al paciente de manera integral en todas las áreas relevantes para mejorar la calidad de la atención. muestra claramente el género. Restaurar el interés del usuario. Sobre la capacidad de respuesta. Los indicadores de satisfacción alcanzados son muy negativos. Según Piedra (2017), un coeficiente de Kendal-Taub de 0,68 en el análisis de datos indica una buena relación entre la calidad de la atención y la satisfacción existente del paciente, y una relación significativa con las dimensiones evaluadas. De acuerdo con Ruiz (2016), existe una relación directa entre la calidad del servicio al cliente y la satisfacción del usuario externo, con un coeficiente de correlación de 0,255 y un nivel de significación de 0,000, inferior a 0,05, lo que indica una relación directa y significativa, concluye que el sexo es mostrado. , luego acepte la hipótesis alternativa.

De acuerdo con García y Gálvez (2016), EsSalud tiene un índice de satisfacción general de 71,7 %, seguridad de nivel superior de 74,3 % y el dominio MINSA, la dimensión empatía, de 44,6 %, con un índice de satisfacción de nivel superior de 51 puntos. . 9% Por lo tanto, según Achahuanco y Lecca (2018), este resultado nos permite probar la significación bilateral entre variables de calidad según el coeficiente de correlación de Spearman (0.833) (0.000 menos que 0.05, es decir significativo). . correlacion positiva. Entre la atención y la satisfacción del usuario. Esto se traduce en una mejor calidad de atención, mayor satisfacción del usuario y apoyo a las hipótesis de investigación. En contraste, Tarazona (2017) en el Puesto de Salud de Hualcor – Microred San Nicolás-Huaraz concluye: De un

total de 107 usuarios, el 13,1% de los usuarios calificó el servicio como bueno, pero el 72,9% de los pacientes coincidieron en que el servicio era frecuente y de calidad variable. De acuerdo con Villacorta (2016), quien publicó este resultado, el 89,9% de los padres o tutores de pacientes ambulatorios menores de 11 años reportaron alta calidad de atención y estaban satisfechos con la atención recibida. En cuanto a ciencia y tecnología, el 89,2% respondió que la calidad de atención era alta y estaban satisfechos con la calidad de atención. En cuanto al medio ambiente, el 82,7% considera que la calidad de la atención es alta y está satisfecho. Buena calidad y estoy muy satisfecho. En contraste, Ybarra (2017) encontró que la mayoría de los usuarios calificaron la calidad de atención como moderada con un 61,5%, y en cuanto a la satisfacción también la mayoría de los usuarios se mostró muy satisfecho con el servicio. El servicio representa el 69,2% de todos los usuarios.

CONCLUSIONES

Se identificó una correlación positiva directa menor a 0.001 entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo II de Sullana 2023. Cuanto mejor sea su servicio, más satisfechos estarán sus usuarios. Utilizando un coeficiente de correlación <0.001 , existe una correlación directa entre la satisfacción del usuario y factores específicos de la calidad del servicio en Hospital de apoyo II de Sullana 2023, es decir a mejor condición física y desempeño del personal, mayor satisfacción del usuario.

Se encontró una correlación directa entre la satisfacción del usuario y los aspectos de confiabilidad de la calidad del servicio en el Segundo Hospital de apoyo II de Sullana 2023 con coeficiente <0.001 . Esto indica una alta disponibilidad basada en el orden de llegada de los usuarios y garantiza una mayor satisfacción.

Se encontró una correlación directa entre la satisfacción del usuario y las dimensiones de respuesta de la calidad del servicio hospitalario con un coeficiente $<0,001$. II Hospital de apoyo II de Sullana 2023 muestra mayor satisfacción con la rapidez del servicio y las soluciones. . Cuanta más gente sabe acerca de un problema de salud, más satisfecha está. Se encontró una correlación directa entre la satisfacción del usuario y los aspectos de seguridad de la calidad del servicio en el Hospital de apoyo II de Sullana 2023, con un coeficiente de correlación <0.001 .

Se encontró una asociación directa entre la satisfacción del usuario y los aspectos de empatía de la calidad del servicio en el Hospital de apoyo II de Sullana 2023. Esto dio como resultado un coeficiente de correlación de $<0,001$, lo que indica una mayor empatía y una mayor satisfacción del usuario.

RECOMENDACIONES

Los elementos físicos como la infraestructura, el equipo médico nuevo, el mantenimiento del equipo comprado y, lo más importante, el personal médico debe mejorarse para que los usuarios estén satisfechos con los servicios prestados.

Se recomienda a la gerencia del hospital realizar seminarios para hablar con todo el personal sobre un mejor trato y orientación al usuario. Adoptar estrategias para prestar servicios a personas e instituciones.

Se recomienda que el director y/o gerencia del Hospital de apoyo II de Sullana 2023 y todo el personal traten a los usuarios con humanidad, garanticen su seguridad y confianza, muestren empatía por sus problemas de salud y eviten la atención individual. Alentamos al director y/o administradores del Hospital de apoyo II de Sullana 2023 a realizar encuestas de satisfacción de usuarios y entrevistas en las diferentes áreas del hospital para resolver conflictos y/o vacíos en las áreas evaluadas.

En conclusión, invitamos a la dirección del Hospital de apoyo II de Sullana a guiarse por la comprensión del perfil del usuario, sus características, motivación y expectativas, con el fin de mejorar la calidad de los servicios que brinda, dicha investigación es necesaria. Se crean diferentes retratos de usuario de acuerdo a diferentes características, lo cual es conveniente para el análisis posterior de otros parámetros, como los que se estudian en este trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achahuanco Manchego, L. M., & Franco Lecca, G. R. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del hospital Es salud III de Laderas – Chimbote*, 2018.
- Boza, R., y Solano, E. (2016). *Percepción de la calidad de los usuarios sobre la atención que brinda el Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera*, San José Costa Rica. Universidad Estatal a distancia, tesis para optar por el grado de máster.
- Brooks, R. (1995). *La calidad del servicio interno*. Bradford.
- Bigné, E., Moliner, M.A. and Sánchez, J. (1997) *Quality and satisfaction in essential and peripheral hospital services: Research and marketing*. Marketing and Market Research area. Department of Administration. Of Business and Marketing, Faculty of Legal and Economic Sciences, Universitat Jaume 1, Castellón, 55-61.
- Brady, M. K. y Cronin, J. J. (2001). *Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach*. Journal of Marketing, 65, 34-49. <http://dx.doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.18334>.
- Bitner, M. J. y Hubbert, A. R. (1994). *Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality: The consumer's voice*. An R. T. Rust y R. L. Oliver. (Eds.), Service Quality: New Directions in Theory and Practice (pp. 72-94). London: Sage Publications.
- Bachelet, (1992) “*La satisfacción de los consumidores, sus determinantes y consecuencias*”. Revista de la Universidad de Moncton, 1992
- Cronin, J., & Taylor, S. (1994). *Servperf versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service*. The Journal of Marketing, 58(1), 125-131.

- Carman, JM (1990) *Percepciones del consumidor sobre la calidad del servicio: una evaluación de las dimensiones de SERVQUAL*. Journal of Retailing, 66, 33-55.
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Revista Innovar, 25(ene-jun), 64-80.
- Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- García, R., y Gálvez, N C. (2016). *Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa– EsSalud, Chongoyape - Perú*. Rev. Tzhoeco en Edición Vol. 8 / N°02, ISSN 1997-3985
- Hunt, H.K. (1982): *A 10 based on expectations but normatively a 3.6371*”. Proceedings of the 7mo Annual Conference on Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior.
- Hunt, H.K. (1977). *Visión general de CS / D y direcciones de investigación futuras*. En Hunt (eds.), *Conceptualización y medición de la satisfacción de insatisfacción del consumidor*, (págs. 455-488). Cambridge: Instituto de Ciencias del Marketing.
- Howard, J. A. y Sheth, J. N. (1975) “*teoría de la conducta del comprador*”, Ed. Diana, México, párr. 88-115.
- Holbrook M. B. (1999). *Consumer value. A framework for analysis and research*. Londres: Routledge.
- Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Huanchaco, M. (2016). *Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen*,

EsSalud, Lima – 2016. Tesis para optar el grado académico de: Maestro en gestión de los servicios de la salud.

Hernández S., R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.

Hemmansi, M.; Strong, K.C. y Taylor, S.A. (1994) “*Measuring service quality for strategic planning and analysis in service firms*”, Journal of Applied Business Research, 1994 vol. 10 n° 4. p. 24-34.

Ybarra, B. (2017) *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Odontología del Puesto de Salud de Olleros– Huaraz*.

Ibarra, A., y Rua, E. (2018). *Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare*, Colombia. Nova, 16(29), 21 - 31. <https://doi.org/10.22490/24629448.2686>

Javier, R. (2016) *Quality of care and satisfaction of the external user in the health post of the national police of Peru Yungay*. Thesis to obtain the master's degree in Management and Management in health services.

Johnson, M. and Fornell, C. (1991). *A framework for comparing customer satisfaction across individuals and product categories*. Journal of Economic Psychology, p. 12.

Kotler, Philip y Armstrong, Gary (2003) *Marketing*: Edición para Latinoamérica. Madrid, España: Editorial PEARSON /Prentice Hall.

Liljander, V. y. (1995). *Los avances en Marketing y Gestión de Servicio*. En V. y. Liljander, Los avances en Marketing y Gestión de Servicio. (págs. 141-167).

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. Universidad católica de Santiago de

Guayaquil. Sistema de posgrado maestría en gerencia en servicios de la salud.

Martínez, J. A. y Martínez, L. (2009). *La calidad percibida en servicios deportivos; mapas conceptuales de marca*. Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte, 9, 232-253.

Morales, V. (2016) *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo*, consultorio de estrategia sanitaria nacional de inmunización, centro de salud Huarupampa, Huaraz.

Navas, L. (1990). *Motivación humana: relaciones entre atribuciones y expectativas*. Colección de investigación educativa. Cartagena: concejalía de educación del ayuntamiento de Cartagena.

Niño Rojas, V. (2011). *Metodología de la investigación*. Bogotá Colombia: Ediciones de la U.

Oliver, r. L. (1999). *Value as excellence in the consumption experience*. En m. b. Holbrook (ed.), *Consumer value. A framework for analysis and research*. London: routledge.

Peterson, R.A. y Wilson, W.R. (1992): “*Measuring customer satisfaction: fact and artifact*”. Journal of the Academy of Marketing Science, vol. 20, nº 1, p. 61-71.

Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, 49, 41-50.

Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. (1988), *Servqual; a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality*. Journal of Retailing; p. 64.

Pizzo, M. (2013). *Calidad de servicio*. Boston- EE. UU: Irwin- Mc Graw Hill.

Príncipe, L. y Santiago, R. (2017). *Efectos de la calidad de los servicios de salud: un*

estudio comparativo en hospitales públicos frente a hospitales privados en Puerto Rico (Efectos de la calidad del servicio de salud: un estudio comparativo en hospitales públicos frente a hospitales privados en Puerto Rico) (2017). Revista Internacional de Administración y Finanzas, vol. 10 (5) pág. 1-11, 2017, disponible en <https://ssrn.com/abstract=3040941>

Piedra, I. (2017). *Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II EsSalud Vitarte* 2017. Para optar el Grado Académico de Magister en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú.

Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithaml, V. (1991). *Refinement and Reassessment of the Servqual Scale*. Journal of Retailing, 67(4), 420-450.

Peralta, J. (2006). *Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio*. Límite Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología, 1(14), 195–214.

Pérez, J. (2015). *Expectativas, satisfacción y rendimiento académico en alumnado universitario*. Revista de Psicología y Educación, 10(1), 11–32.

Philip Kotler (1996) *Mercadotecnia*. Editor Prentice Hall Hispanoamericana, N.º de páginas 826

Rosales, M. (2019) *Calidad de servicio al paciente afiliados al Seguro Integral de Salud atendido en hospitales públicos del Santa*.

Ruiz, R. (2016). “*calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital EsSalud II,*” tesis para obtener el grado académico de magíster en gestión de los servicios de la salud Tarapoto – Perú.

Smith, A. (1999), *Théorie des sentiments moraux*, Traduction par Biziou, M, Gautier, C,

Pradeau, J. PUF, and Paris.

Tarazona, B. (2017) *Calidad y Satisfacción de Pacientes Atendidos en el Servicio de Obstetricia del Puesto de Salud Hualcor - San Nicolás Huaraz*, Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

Tse, D. K. y Wilton, P. C. (1988): “*Models of Consumer Satisfaction: An Extension*”, Journal of Marketing Research, 25 (May): 204-212.

Villacorta, V. (2016). *Quality of care and external user satisfaction, growth and development service, Palmira health center, Huaraz*. Thesis to qualify for the Master's degree in Management and Management in Health Services

Wittingslow, G.W. Y Markham, S.J. 1999. *Customer-driven model of satisfaction behaviour*. Australasian Journal of Market Research, vol. 7, No.2, pp29-38.

Zeithaml, V.; Berry, L., Parasuraman, A. (1993) *the nature and determinants of costumer expectations of services*, Journal of the Academy of Marketing Science, 21(1), 1-12

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S. A. ISBN 10: 8479780614 ISBN 13: 9788479780616

Anexo 1

Conceptualización y operacionalización de variables

ENUNCIADO	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	METODOLOGIA	POBLACION
¿De qué manera influye la calidad del servicio en la satisfacción del usuario del hospital II de EsSalud, Huaraz-2020?	H:1 Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Hospital de la ciudad de Huaraz-2020. H:0 No existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Hospital de la ciudad de Huaraz-2020.	Objetivo general. Identificar el nivel de satisfacción del usuario con la calidad del servicio del hospital EsSalud de la ciudad de Huaraz-2020. Objetivos específicos. Analizar la relación de los elementos tangibles con la satisfacción del usuario del Hospital II EsSalud, Huaraz-2020. Relacionar la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario del Hospital II EsSalud, Huaraz-2020. Identificar la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario del Hospital II EsSalud, Huaraz-2020. Describir la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario del Hospital II EsSalud, Huaraz-2020. Analizar la relación de la empatía con la satisfacción del usuario Hospital II EsSalud, Huaraz-2020. Establecer la relación de calidad técnica percibida con la	Variable 1: Calidad de Servicio	Elementos tangibles	Equipos de apariencia moderna Limpieza de las instalaciones Presentación del personal	¿Cree usted que los equipos de apariencia moderna tienen relación con los elementos tangibles para la satisfacción del usuario del Hospital II EsSalud, Huaraz - 2020? ¿Cree usted que la limpieza de las instalaciones está relacionada con los elementos tangibles para la satisfacción del usuario del Hospital II EsSalud, Huaraz - 2020? ¿Cree usted que la presentación del personal tiene relación con los elementos tangibles para la satisfacción del usuario del Hospital II EsSalud, Huaraz - 2020?	Diseno El diseño de se fundamenta en descriptivo, correlacional y de corte transversal. Propositivo Población: 70,132.00 usuarios. Muestra: 382 usuarios	población: La población está conformada por 70,132 usuarios del hospital II EsSalud de la ciudad de Huaraz.
				Fiabilidad	Utilidad del servicio Disponibilidad Respeto del orden de llegada para la atención	¿La utilidad del servicio está relacionada con la fiabilidad para la satisfacción del usuario del Hospital II EsSalud, Huaraz - 2020? ¿Cree usted que la disponibilidad del personal tiene relación con la fiabilidad para la satisfacción del usuario del Hospital II EsSalud, Huaraz - 2020? ¿El respeto del orden de llegada para la atención está relacionada con la fiabilidad para la satisfacción del usuario del Hospital II EsSalud, Huaraz - 2020?		
					Rapidez Precisión	¿Cree usted que la rapidez en la atención tiene relación con la capacidad de repuesta para la satisfacción del usuario del Hospital II EsSalud, Huaraz - 2020? ¿La precisión en la atención está relacionada con la capacidad de respuesta para la		

ENUNCIADO	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENCIONES	INDICADORES	ITEMS	METODOLOGIA	POBLACION
			Variable 2: Satisfacción del usuario	Seguridad	Amabilidad	¿La amabilidad del personal en el servicio tiene relación con la seguridad para la satisfacción del usuario del Hospital II EsSalud Huaraz - 2020?		
					Respeto a la privacidad en la atención	¿El respeto a la privacidad en la atención guarda relación con la seguridad para la atención de los usuarios del Hospital II EsSalud Huaraz - 2020?		
					Cortesía	¿Cree usted que la cortesía del personal está relacionada con la seguridad para la satisfacción del usuario del Hospital II EsSalud Huaraz - 2020?		
				Empatía	Respeto a la privacidad en la atención	¿El respeto a la privacidad en la atención guarda relación con la seguridad para la atención de los usuarios del Hospital II EsSalud Huaraz - 2020?		
					Comprensión	¿Considera usted que la comprensión está relacionada con la empatía para la satisfacción del usuario del Hospital II EsSalud Huaraz - 2020?		
					Claridad en la Información	¿Cree usted que la claridad en la información tiene relación con la empatía para la satisfacción del usuario Hospital II EsSalud Huaraz - 2020?		
				Calidad técnica percibida	Profesionalidad	¿La profesionalidad en el servicio tiene relación con la calidad técnica percibida para la satisfacción del usuario del Hospital II EsSalud Huaraz - 2020?		
					Credibilidad	¿Cree usted que la credibilidad está relacionada con la calidad técnica percibida en la satisfacción del usuario del Hospital II EsSalud Huaraz - 2020?		
					Seguridad	¿Considera usted que la seguridad en el servicio está relacionada con la calidad técnica percibida para la satisfacción del usuario del Hospital II EsSalud Huaraz - 2020?		
				Valor percibido	Eficiencia	¿Cree usted que la eficiencia tiene relación con el valor percibido para la satisfacción del usuario del Hospital II EsSalud Huaraz - 2020?		
					Excelencia	¿La excelencia en la atención tiene relación con el valor percibido para la satisfacción del usuario del Hospital II EsSalud Huaraz - 2020?		
					Ética	¿Cree usted que la ética en el servicio tiene relación con el valor percibido para la satisfacción del usuario del Hospital II EsSalud Huaraz - 2020?		
					Servicio adecuado	¿Cree usted que el servicio adecuado está relacionado con las expectativas para la satisfacción del usuario del Hospital II EsSalud Huaraz - 2020?		

Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
¿Como se relaciona la Calidad de servicio y Satisfacción de los pacientes en el Hospital de Apoyo II de Sullana 2023?	Calidad de servicio y Satisfacción de los pacientes en el Hospital de Apoyo II de Sullana 2023	Objetivo general Establecer la relación de calidad de servicio y satisfacción de los pacientes en el hospital de apoyo II de Sullana 2023 Objetivos específicos Establecer la relación entre los Elementos Tangibles y Satisfacción de los Pacientes en el Hospital de Apoyo II de Sullana 2023 Establecer la relación	H1: Existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del paciente en el hospital de apoyo ii de Sullana 2023 Ho: No existe relación entre Calidad de servicio y satisfacción del paciente en el hospital de apoyo ii de Sullana 2023	Tipo: básica, no experimental Diseño: descriptivo correlacional, de corte transversal. DONDE: n = Muestra Ox = Variable 1 (Gestión del talento humano) Oy = Variable 2 (Desempeño laboral) r = Relación entre las dos variables Población: 200 pacientes Muestra: de 133 pacients

		entre la Empatía y Satisfacción de los Pacientes en el Hospital de Apoyo II de Sullana 2023 Establecer la relación entre la capacidad de respuesta y Satisfacción de los Pacientes en el Hospital de Apoyo II de Sullana 2023 Establecer la relación entre la Fiabilidad y Satisfacción de los Pacientes en el Hospital de Apoyo II de Sullana 2023		Técnica y instrumentos Se utilizará una encuesta y un cuestionario que estará conformado por preguntas para la recolección de datos
--	--	--	--	---

Anexo 3

Encuesta de opinión

Sr. (ra). Estoy realizando un estudio referente a la “**Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023**”. Sus respuestas son confidenciales, así que le agradezco ser lo más sincero posible.

Parte I: Aspectos Generales

Edad: 18-25 ☐ 25-40 ☐ 40-55 ☐ 55 a mas ☐

Género: F ☐ M ☐

Procedencia: Rural ☐ Urbano ☐

Tipo de seguro

Titular ☐

Derechohabiente ☐

Seguro Potestativo (+SALUD) ☐

Seguro Agrario EsSalud: ☐

Seguro contra Accidentes EsSalud (+VIDA) ☐

Seguro Complementario de Trabajos de Riesgo (+PROTECCIÓN) ☐

Parte II: Calidad del servicio

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N.º	Cuestionario	1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que los equipos de apariencia moderna tienen relación con los elementos tangibles para la satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023?					
2	¿Cree usted que la limpieza de las instalaciones está relacionada con los elementos tangibles para la satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023?					
3	¿Cree usted que la presentación del personal tiene relación con los elementos tangibles para la satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023?					
4	¿La utilidad del servicio está relacionada con la fiabilidad para la satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023?					
5	¿Cree usted que la disponibilidad del personal tiene relación con la fiabilidad para la satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023?					
6	¿El respeto del orden de llegada para la atención está relacionada con la fiabilidad para la satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023?					
7	¿Cree usted que la rapidez en la atención tiene relación con la capacidad de respuesta para la satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023?					
8	¿La precisión en la atención está relacionada con la capacidad de respuesta para la satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023?					
9	¿Cree usted que la resolución de problemas o dificultades tiene relación con la capacidad de respuesta para la satisfacción de los usuarios del Hospital de apoyo II de Sullana 2023?					
10	¿La amabilidad del personal en el servicio tiene relación con la seguridad para la satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023?					
11	¿Cree usted que la cortesía del personal está relacionada con la seguridad para la satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023?					
12	¿El respeto a la privacidad en la atención guarda relación con la seguridad para la atención de los usuarios del Hospital de apoyo II de Sullana 2023?					
13	¿Cree usted que la atención individualizada tiene relación con la empatía para la satisfacción de los usuarios del Hospital de apoyo II de Sullana 2023?					
14	¿Considera usted que la comprensión está relacionada con la empatía para la satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023?					
15	¿Cree usted que la claridad en la información tiene relación con la empatía para la satisfacción del usuario Hospital de apoyo II de Sullana 2023?					

¡GRACIAS!

Parte III. Satisfacción del usuario

(Califique como Ud. HA RECIBIDO, la calidad en el servicio del Hospital de apoyo II de Sullana 2023)

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N.º	Cuestionario	1	2	3	4	5
1	¿La profesionalidad en el servicio tiene relación con la calidad técnica percibida para la satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023?					
2	¿Cree usted que la credibilidad está relacionada con la calidad técnica percibida en la satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023?					
3	¿Considera usted que la seguridad en el servicio está relacionada con la calidad técnica percibida para la satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023?					
4	¿Cree usted que la eficiencia tiene relación con el valor percibido para la satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023?					
5	¿La excelencia en la atención tiene relación con el valor percibido para la satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023?					
6	¿Cree usted que la ética en el servicio tiene relación con el valor percibido para la satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023?					
7	¿Cree usted que el servicio adecuado está relacionado con las expectativas para la satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023?					
8	¿La claridad en la atención esta tiene relación con las expectativas para la satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023?					
9	¿Cree usted que los conocimientos necesarios están relacionados con las expectativas para la satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023?					

¡GRACIAS!

UNIVERSIDAD SAN PERDO
NOMBRE DE LA FACULTAD
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Pablo Arnulfo Santos Díaz
 Fecha: 06 de marzo del 2023 Especialidad: DOCTOR EN ADMINISTRACION.
 Nombre del instrumento evaluado: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN.
 Autor del instrumento: Andersson Josué Lázaro Peña
 Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL
 HOSPITAL DE APOYO II DE SULLANA 2023.”**

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

II.- Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1 – 9)	(10 – 13)	(14 – 16)	(17 – 18)	(19 – 20)
Claridad.	¿Está formulado con lenguaje apropiado?					20
Objetividad.	¿Está expresadas con conductas observadas?					20
Actualidad.	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					20
Organización.	¿Existe una organización lógica del instrumento?					20
Suficiencia.	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					20
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				18	
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				18	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial					90	100
Sumatoria Total		(siendo el puntaje máximo posible (200) 190				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)		(Siendo la valoración máxima en 1) 0.95				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

SE DEBE APLICAR EL INSTRUMENTO, EXISTE COHERENCIA

III.- Calificación global:

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

Coefficiente de Validez

$$\boxed{190} \quad \div \quad 200 \quad = \quad 0.95$$

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


PABLO A. SANTOS DÍAZ
REGISTRO ÚNICO DE COLECCIÓN
CLAD N° 0482

Firma del Experto

DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

DNI. 32151510

UNIVERSIDAD SAN PERDO
NOMBRE DE LA FACULTAD
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Wilmer Filomeno Robles Espiritu

Fecha: 29 de mayo 2023 Especialidad: DOCTOR EN ADMINISTRACION.

Nombre del instrumento evaluado: Encuesta sobre CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN.

Autor del instrumento: Andersson Josué Lázaro Peña

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

**" CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL
HOSPITAL DE APOYO II DE SULLANA 2023."**

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

II.- Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1 – 9)	(10 – 13)	(14 – 16)	(17 – 18)	(19 – 20)
Claridad.	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad.	¿Está expresadas con conductas observadas?					20
Actualidad.	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					20
Organización.	¿Existe una organización lógica del instrumento?					20
Suficiencia.	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					20
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					20
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					20
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					20
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					20
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					20
Sumatoria parcial					18	180

Sumatoria Total	(siendo el puntaje máximo posible (200) 198
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)	(Siendo la valoración máxima en 1) 0.99

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

**EXISTE PERTINENCIA Y COHERENCIA EN LOS INSTRUMENTOS, SE
SUGIERE APLICAR LA ENCUESTA**

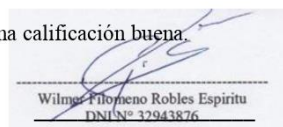
III.- Calificación global:

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

Coefficiente de Validez

$$\boxed{198} = \boxed{0.99}$$

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



Wilma Filomeno Robles Espiritu
DNI N° 32943876

Firma del Experto

DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

DNI. 32943876

UNIVERSIDAD SAN PERDO
NOMBRE DE LA FACULTAD
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Manuel Elías Guamiz Vásquez

Fecha: 28 mayo 2023 Especialidad: DOCTOR EN ADMINISTRACION.

Nombre del instrumento evaluado: Encuesta sobre CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN.

Autor del instrumento: Andersson Josué Lázaro Peña

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

**" CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL
HOSPITAL DE APOYO II DE SULLANA 2023."**

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

II.- Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1 – 9)	(10 – 13)	(14 – 16)	(17 – 18)	(19 – 20)
Claridad.	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad.	¿Está expresadas con conductas observadas?				18	
Actualidad.	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización.	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia.	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				18	
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					20
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					20
Sumatoria parcial					144	40
Sumatoria Total		(siendo el puntaje máximo posible (200) 184				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)		(Siendo la valoración máxima en 1) 0.92				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global:

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

Coeficiente de Validez

$$\boxed{192} \quad \boxed{= \quad} \quad \boxed{0.92}$$

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



Firma del Experto

DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

DNI. 32960193

Validez de los cuestionarios

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Experto 1	Lic. Pablo Arnulfo Santos Diaz	Aplicable
Experto 2	Lic. Jorge Alejandro Lujan Torres	Aplicable

Confiabilidad

Se utilizó el programa JASP 0.14.0.0 para realizar el análisis de los datos que surgieron de la prueba piloto.

Se describe una interpretación del alfa de Cronbach: cuanto más se acerca el índice al valor extremo 1, mayor es la confiabilidad, con una respetable confiabilidad de 0.80 (Hernandez, 2014). Como resultado del presente estudio, el coeficiente alfa de Cronbach del instrumento de calidad del servicio recibió una confiabilidad de 0,938 y la confiabilidad del instrumento de satisfacción del usuario = 0,94. Concluimos que esta herramienta es extremadamente confiable, como se muestra en la Tabla 2 a continuación.

Resultado de la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario

variables	alfa de Cronbach	N.º de ítems
calidad del servicio	0.938	50
satisfacción del usuario	0.94	50

Estadísticos de fiabilidad de la calidad del servicio

Ítem	Correlación
P01	0.941
P02	0.938
P03	0.937
P04	0.938
P05	0.931
P06	0.937
P07	0.932

P08	0.932
P09	0.931
P10	0.931
P11	0.931
P12	0.934
P13	0.931
P14	0.932
P15	0.935

Tabla 4

Estadísticos de fiabilidad de satisfacción del usuario

Ítem	Correlación
P01	0.752
P02	0.78
P03	0.81
P04	0.342
P05	0.813
P06	0.856
P07	0.798
P08	0.924
P09	0.905

Estadística descriptiva

Para la presentación de los resultados, se adoptarán los resultados para la variable calidad del servicio y satisfacción del usuario del Hospital de apoyo II de Sullana 2023 y se transformarán en niveles y rangos para el proceso de interpretación.

Tabla 5

Niveles de la edad de los usuarios encuestados del Hospital de apoyo II de Sullana 2023.

EDAD	N	%
[18 - 30]	18	5
[30 - 40]	77	20
[40 - 50]	190	50
[50 a más]	97	25
Total	382	100

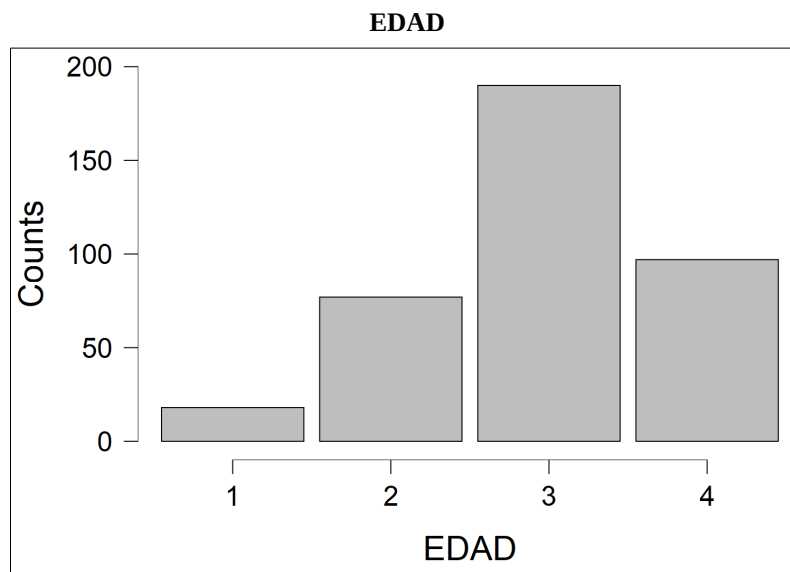


Gráfico 1. Niveles porcentuales de la edad de los encuestados Hospital de apoyo II de Sullana 2023

Tabla 5 y grafico 1, nos muestran los resultados que del total de los encuestados. El 5% (18 personas) de los usuarios del Hospital de apoyo II de Sullana 2023, están comprendidos entre 18 a 30 años, el 20% son del rango de edad desde 30 a 40 años (77 personas), el 50% pertenecen a las edades de 40 a 50 años (190 personas), y el 25% de los encuestados (97 personas) corresponde a las edades entre 50 a más, así representando el mayor porcentaje las edades entre 40 a 50.

Tabla 6

Niveles del género de los usuarios encuestados del Hospital de apoyo II de Sullana 2023

GENERO	N	%
Femenino	111	29
Masculino	271	71
Total	382	100

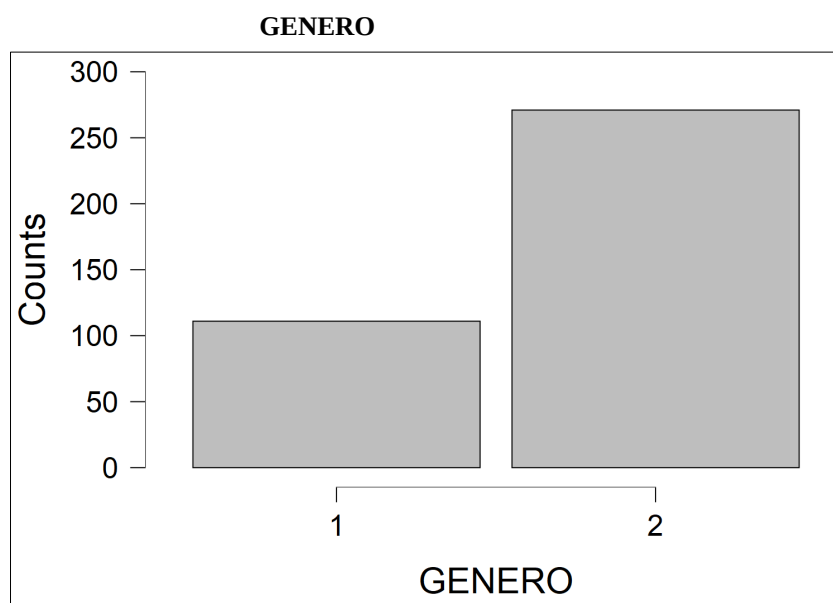


Gráfico 2. Niveles porcentuales del género de los encuestados del Hospital de apoyo II de Sullana 2023

Tabla 6 y grafico 2 se observa que, el género de los encuestados del Hospital de apoyo II de Sullana 2023, del total de los encuestados el 29% (111 personas) corresponde al género femenino, y el 71% (271 personas) corresponde al género masculino, representando el mayor porcentaje el género masculino.

Tabla 7

Niveles de la procedencia de los usuarios encuestados del Hospital de apoyo II de Sullana 2023

PROCEDENCIA	N	%
Urbano	169	44
Rural	213	56
Total	382	100

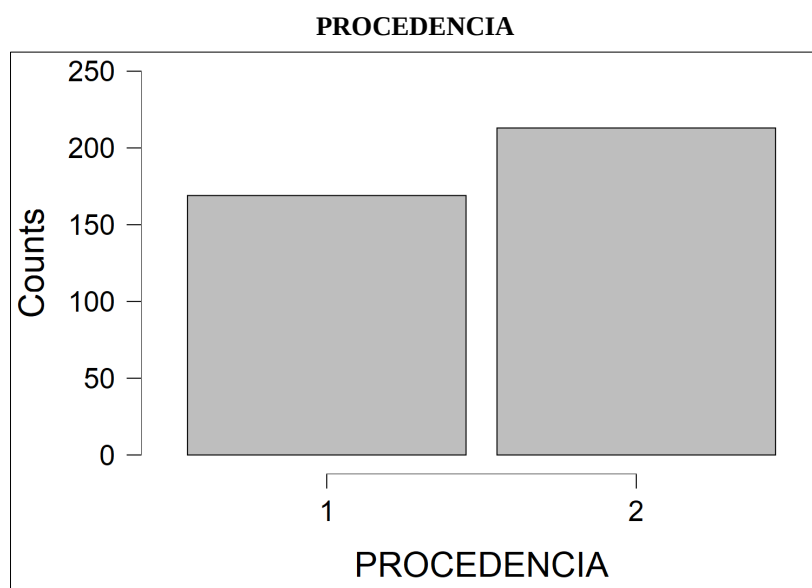


Gráfico 3. Niveles porcentuales de la procedencia de los encuestados del Hospital de apoyo II de Sullana 2023.

La tabla 7 y grafico 3, nos muestran que, del total de los encuestados el 44% (169 personas) son de presencia urbana y el 56% (213 personas) de rural.

Tabla 8

Niveles del tipo de seguro de los usuarios encuestados del Hospital de apoyo II de Sullana 2023

TIPO DE SEGURO	n	%
Titular	326	85
Dechohabiente	19	5
Seguro potestativo	11	3
Seguro agrario	10	3
Seguro complementario	6	2
Seguro contra accidentes	10	3
Total	382	100

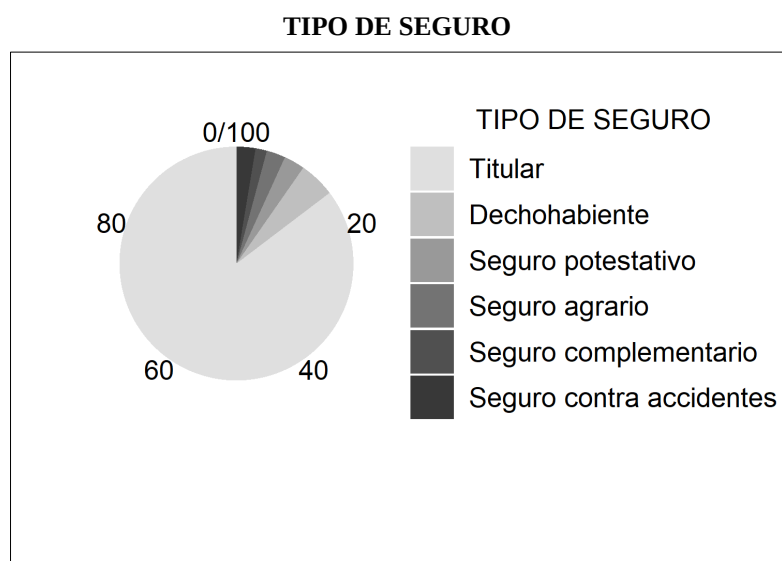


Figura 4. Niveles porcentuales del tipo de seguro de los encuestados del Hospital de apoyo II de Sullana 2023

La tabla 8 y figura 4, nos indican que, el tipo de seguro de los encuestados es de 85% (326 personas) corresponde al titular, el 5% (19 personas) es derechohabiente, el 3% (11 personas) es seguro potestativo, el 3% (10 personas) es seguro agrario, el 2% (6 personas) corresponde a seguro complementario y el 3% (10 personas) es seguro contra accidentes, por el cual el mayor porcentaje representa al titular.

Niveles de la calidad del servicio de los usuarios encuestados del Hospital de apoyo II de Sullana 2023

Descripción	Calidad del servicio	
	N	%
MALO	153	40
BUENO	229	60
Total	382	100

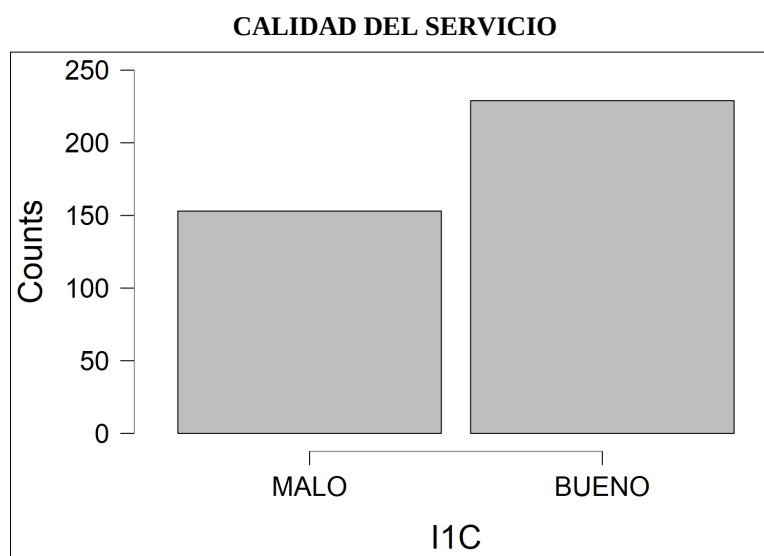
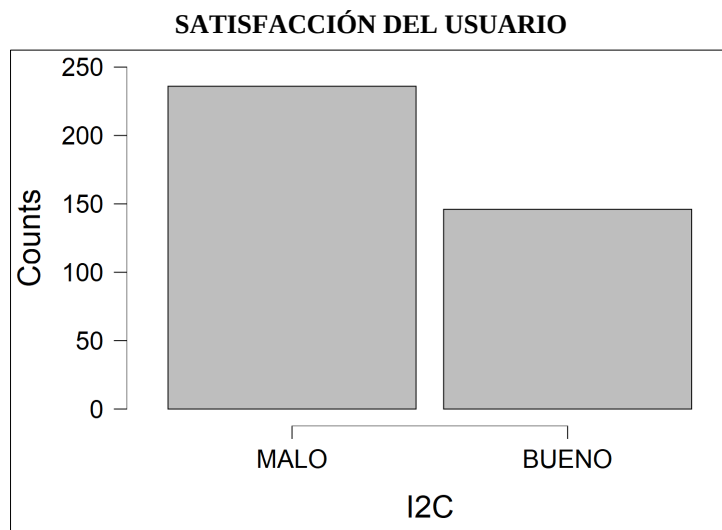


Gráfico 5. Niveles porcentuales de la calidad del servicio del Hospital de apoyo II de Sullana 2023

En cuanto al resultado que se observa en la tabla 9 y gráfico 5, se percibe que el 40% (153 personas) de los encuestados que logran percibir el servicio brindado por el Hospital de apoyo II de Sullana 2023, expresan que es malo, mientras que el 60% (229 personas) manifiestan que la calidad del servicio es buena. Lo cual indica que la percepción de la calidad es mayor respecto a la mala calidad.

Niveles de satisfacción de los usuarios encuestados del Hospital de apoyo II de Sullana 2023

Descripción	Satisfacción del usuario	
	n	%
MALO	236	62
BUENO	146	38
Total	382	100



Niveles porcentuales de la satisfacción del usuario de los encuestados del Hospital de apoyo II de Sullana 2023

Asimismo, existen niveles que se muestran en la Tabla 10 y grafico 6 respecto al nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital de apoyo II de Sullana 2023, donde el 62% (236 personas) de los encuestados considera que el nivel de satisfacción es malo es malo. El 38% (146 personas) piensa que el nivel es bueno. Representando el mayor porcentaje de insatisfacción.

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

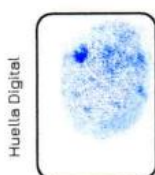
1. Información del Autor			
Lázaro Peña Andersson Josué		75431076	anderssjosu12@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
☒ Tesis	☐ Trabajo de Suficiencia Profesional	☐ Trabajo Académico	☐ Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
☐ Bachiller	☒ Título Profesional	☐ Título Segunda Especialidad	☐ Maestría ☐ Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL DE APOYO II DE SULLANA 2023			
5. Programa Académico			
Administración			
6. Tipo de Acceso al Documento			
☒ Abierto o Público ² (info:eu-repo/semantics/openAccess)		☐ Acceso restringido ³ (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




Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	28	10	23

Importante

- ¹ Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2018-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 6, inciso 6.2.
- ² Ley N° 30035, Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM.
- ³ Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital, respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- ⁴ En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2018-CONCYTEC-DEDC (numerales 5.2 y 6.2) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- ⁵ Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- ⁶ Según el inciso 6.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales (RNTAT) "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 prestando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital (RENAT), 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 DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL DE APOYO II DE SULLANA 2023

por Josue Lazaro Peña

Fecha de entrega: 30-may-2023 11:49p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2105762701

Nombre del archivo: lazaro_josue_30_mayo_para_turnitin_ok.docx (224.7K)

Total de palabras: 13803

Total de caracteres: 73506



CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL DE APOYO II DE SULLANA 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

27%	25%	7%	16%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
7	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
9	es.scribd.com Fuente de Internet	



		<1 %
10	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
11	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<1 %
12	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
13	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
14	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
15	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
16	scielo.isciii.es Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Autonoma del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
19	prezi.com Fuente de Internet	<1 %



20	1pdf.net Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	<1 %
22	María Elvira Estruch Juan. "Diseño de una propuesta para la regulación técnica de los servicios de agua en España", Universitat Politecnica de Valencia, 2021 Publicación	<1 %
23	Submitted to Universidad Cientifica del Sur Trabajo del estudiante	<1 %
24	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
25	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
27	Chávez Jiménez Juan. "Desarrollo y validación del instrumento de medición de la calidad en el servicio (MEDSERV) en una muestra de trabajadores y usuarios mexicanos de servicios médicos", TESTUNAM, 2019 Publicación	<1 %



28	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	<1 %
32	ikua.iiap.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	www.hoy.es Fuente de Internet	<1 %
35	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
36	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
37	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
39	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo	<1 %



40	Álvarez Cortés Araceli. "Estrategias de calidad en el servicio en casas de empeño del Municipio de Amecameca", TESIUNAM, 2013 Publicación	<1 %
41	Submitted to Fundacion Universitaria Konrad Lorenz Trabajo del estudiante	<1 %
42	Submitted to Universidad de Ciencias y Humanidades Trabajo del estudiante	<1 %
43	"Abstract Sheet", IFLA Journal, 2016 Publicación	<1 %
44	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	<1 %
45	Valencia Sánchez Karina Guadalupe. "Percepción de necesidad de tratamiento ortodóncico en adolescentes : revisión sistemática y meta-análisis", TESIUNAM, 2022 Publicación	<1 %
46	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	<1 %
47	Submitted to Universidad del Norte, Colombia Trabajo del estudiante	<1 %
48	blogs.worldbank.org Fuente de Internet	



		<1 %
49	ebin.pub Fuente de Internet	<1 %
50	"International Abstracts", Substance Use & Misuse, 2009 Publicación	<1 %
51	Submitted to Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios Trabajo del estudiante	<1 %
52	http://150.186.96.52/cgi-win/be_alex.exe? Acceso=T070000056451/0&Nombrebd=bmucla&Recup Fuente de Internet	<1 %
53	recyt.fecyt.es Fuente de Internet	<1 %
54	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
55	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
56	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
57	www.applikon-biotechnology.us Fuente de Internet	<1 %
58	www.hisour.com Fuente de Internet	<1 %



59	www.scielo.org.mx Fuente de Internet	<1 %
60	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
61	Submitted to Universidad Catolica San Antonio de Murcia Trabajo del estudiante	<1 %
62	acuresearchbank.acu.edu.au Fuente de Internet	<1 %
63	calidadgestion.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
64	ia600604.us.archive.org Fuente de Internet	<1 %
65	psicologiajh.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
66	uam.metabiblioteca.org Fuente de Internet	<1 %
67	www.dednet.com Fuente de Internet	<1 %
68	www.delper.cec.eu.int Fuente de Internet	<1 %
69	www.irekia.euskadi.eus Fuente de Internet	<1 %



70	www.prnewswire.com Fuente de Internet	<1 %
71	Leandro Sebastián Naranjo Zambrano, Elias David Caisa Yucailla. "Calidad del servicio y satisfacción del usuario del transporte público de la provincia de Tungurahua", Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades, 2023 Publicación	<1 %
72	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
73	Submitted to Universidad de Guayaquil Trabajo del estudiante	<1 %
74	de.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
75	gestionclinica.pfizer.es Fuente de Internet	<1 %
76	patents.google.com Fuente de Internet	<1 %
77	patientcharter.health.vic.gov.au Fuente de Internet	<1 %
78	phpp.sgu.ru Fuente de Internet	<1 %
79	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



		<1 %
80	repository.eafit.edu.co Fuente de Internet	<1 %
81	spanishnc.com Fuente de Internet	<1 %
82	troponina.com Fuente de Internet	<1 %
83	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	<1 %
84	www.denverpost.com Fuente de Internet	<1 %
85	www.mayoclinic.org Fuente de Internet	<1 %
86	www.pdca.org.ar Fuente de Internet	<1 %
87	www.rte.espol.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
88	www.wkkf.org Fuente de Internet	<1 %
89	americanae.aecid.es Fuente de Internet	<1 %
90	ascacademy.org Fuente de Internet	<1 %



91	bibliotecavirtualoducal.uc.cl Fuente de Internet	<1 %
92	embajadausa.org.ve Fuente de Internet	<1 %
93	idoc.pub Fuente de Internet	<1 %
94	moam.info Fuente de Internet	<1 %
95	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
96	reproductive-health-journal.biomedcentral.com Fuente de Internet	<1 %
97	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
98	www.nl.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
99	www.takenouchi-documents.com Fuente de Internet	<1 %
100	Gabael de Jesús Armas Vallejos. "La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: un enfoque pls-sem, aplicado a las municipalidades de Costa Rica." Apuntes de economía y sociedad, 2022	<1 %



Publicación

101

archive.org
Fuente de Internet

<1%



Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 6 words

Excluir bibliografía

Activo