



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DEL  
PACIENTE DEL HOSPITAL REGIONAL  
LAMBAYEQUE, CHICLAYO, 2019.**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

**Bach. Reaño Villalobos Ricardo Salvador  
ORCID:0000- 0002-7107-6390**

**Asesor:**

**Dr. Córdova Chirinos José William  
ORCID:0000-0003-2777-4041**

**Línea de Investigación:  
Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel - Perú  
2021**

**HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO**

**TESIS  
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA  
UNIDAD DE GESTIÓN DEL PACIENTE DEL HOSPITAL  
REGIONAL LAMBAYEQUE, CHICLAYO, 2019.**

Asesor (a): Dr. Córdova Chirinos José William  
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Urbina Cárdenas Max Fernando  
Nombre Completo Firma

Secretario (a): Dr. Merino Núñez Mirko  
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Anastacio Vallejos Carla Arleen  
Nombre Completo Firma

## DEDICATORIA

La presente tesis la dedico a mi amada esposa María Lizzeth Rojas Rodríguez por su esfuerzo y dedicación por hacerme una mejor persona, por motivarme constantemente para alcanzar mis anhelos y estar siempre pendiente de nuestra familia, a mis hijas María Gracia Dannae y María Ynés Nahomi Reaño Rojas que este primer logro es por ustedes para que se sientan muy orgullosas del padre que tienen.

A mi madre Ynes Villalobos por todos sus cuidados y dedicaciones hacia mí por empujarme hacer cada día una mejor persona.

Y en especial a mi padre Ricardo Reaño Paiss por darme una segunda oportunidad en mis estudios, por volver a confiar en mí y gracias a ti estoy terminando mi carrera lo cual siempre voy a estar muy agradecido.

Muchas gracias a toda mi familia por estar siempre presente, a Dios y la Virgen María por todas sus bendiciones hacia mi persona y mi familia.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesor el Dr. José William Córdova Chirinos por su apoyo, consejos y enseñanza en todo este tiempo.

A mi querida ex casa de trabajo Hospital Regional de Lambayeque y a todos mis compañeros de UGP por brindarme su apoyo con todo lo que necesité para desarrollar mi tesis.

Muchas gracias a cada uno de ustedes.

## RESUMEN

La presente investigación se realizó en el Hospital Regional de Lambayeque, en el distrito de Chiclayo, provincia de Lambayeque; se planteó como objetivo general determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019. La formulación del problema se presentó bajo la siguiente pregunta ¿Existe relación entre calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019? La metodología es de tipo descriptivo – correlacional con diseño no experimental- transversal, para el análisis de los resultados y la interpretación de estos se utilizó la encuesta aplicada sobre una muestra de 351 usuarios. Los resultados de la investigación mostraron que con respecto a la correlación existe una relación significativa entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario, donde se obtuvo una correlación Rho de Spearman de 0.815 con significancia bilateral de 0.05. En conclusión, en cuanto a la satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión de Pacientes del Hospital Regional Lambayeque, este no satisface a los usuarios ya que ellos lo califican como malo, debido a la gran afluencia de pacientes que acuden a este hospital, por lo que tanto la aglomeración que es uno de los factores y la falta de preparación de los empleados que atienden, convierte en un servicio de mala calidad.

**Palabras Clave:** Calidad de servicio, gestión, hospital, paciente, satisfacción del usuario.

## ABSTRACT

The present investigation was carried out at the Lambayeque Regional Hospital, in the Chiclayo district, Lambayeque province; The general objective was to determine the relationship between the quality of service and user satisfaction in the Patient Management Unit at the Lambayeque Regional Hospital - Chiclayo, 2019. The formulation of the problem was presented under the following question: Is there a relationship between quality? of service and user satisfaction in the Patient Management Unit at the Lambayeque Regional Hospital - Chiclayo, 2019? The methodology is descriptive-correlational with a non-experimental-cross-sectional design, for the analysis of the results and the interpretation of these, the survey applied to a sample of 351 users was used. The results of the investigation showed that with regard to the correlation there is a significant relationship between the variable quality of service and user satisfaction, where a Rho Spearman correlation of 0.815 was obtained with a bilateral significance of 0.05. In conclusion, regarding the satisfaction of the user of the Patient Management Unit of the Lambayeque Regional Hospital, this does not satisfy users since they rate it as bad, due to the large influx of patients who come to this hospital, for what both the agglomeration that is one of the factors and the lack of preparation of the employees they serve, turns into a poor-quality service.

**Keywords:** Quality of service, management, hospital, patient, user satisfaction.

## INDICE

PÁGINA DE APROBACIÓN DE TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
INDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	24
1.4. Formulación del problema.....	44
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	45
1.6. Hipótesis.....	46
1.7. Objetivos.....	47
1.7.1. Objetivo general.....	47
1.7.2. Objetivos Específicos.....	47
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	49
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	49
2.2. Población y muestra.....	50
2.2.1. Población.....	50
2.2.2. Muestra.....	50
2.3. Variables, Operacionalización.....	50
2.3.1. Variables.....	50
2.3.2. Operacionalización.....	52

2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	54
2.5.	Procedimiento de análisis de datos .....	55
2.6.	Aspectos éticos .....	55
2.7.	Criterios de rigor científico .....	56
III.	RESULTADOS .....	58
3.1.	Tablas y Figuras. ....	58
3.2.	Discusión de resultados. ....	66
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	70
4.1.	Conclusiones.....	70
4.2.	Recomendaciones. ....	71
	REFERENCIAS .....	72
	ANEXOS .....	81
	Anexo 1: Cuestionario .....	81
	Anexo 2: Validación por juicio de expertos .....	85
	Anexo 3: Solicitud de permiso y apoyo en investigación de empresa .....	103
	Anexo 4: Carta de aceptación para desarrollar la tesis de la empresa .....	104
	Anexo 5: Matriz de consistencia.....	105
	Anexo 6: Declaración jurada .....	107
	Anexo 7: Formato N° T1-C1-USS .....	108
	Anexo 8: Confiabilidad SPSS-V.25 .....	109
	Anexo 9: Acta de aprobación de originalidad de informe de investigación .....	110
	Anexo 10: Turnitin .....	111
	Anexo 11: Resolución de proyecto .....	112
	Anexo 12: Fotos de las encuestas .....	115



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dimensiones Calidad de Servicio.....	34
Tabla 2. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo .....	38
Tabla 3. Operacionalización de las Variables .....	52
Tabla 4. Resumen de procesamiento de casos .....	54
Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad .....	55
Tabla 6. Nivel de calidad de servicio .....	58
Tabla 7. Nivel de satisfacción del usuario .....	59
Tabla 8. Dimensión Elementos Tangible.....	60
Tabla 9. Dimensión Fiabilidad.....	61
Tabla 10. Dimensión Capacidad de Respuesta.....	62
Tabla 11. Dimensión Seguridad .....	63
Tabla 12. Dimensión Empatía.....	64
Tabla 13. Correlación de las variables .....	65

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de los triángulos internos y externos .....	29
Figura 2. Modelo de estudio de la gestión de la calidad del servicio .....	41
Figura 3. Modelo KANO .....	43
Figura 4. Nivel de calidad de servicio .....	58
Figura 5. Nivel de satisfacción del usuario .....	59
Figura 6. Dimensión elementos tangibles .....	60
Figura 7. Dimensión fiabilidad.....	61
Figura 8. Dimensión capacidad de respuesta .....	62
Figura 9. Dimensión seguridad .....	63
Figura 10. Dimensión empatía.....	64

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio de un hospital se fundamenta en brindar un servicio o producto sobre los requisitos del paciente que superan a sus expectativas. En cumplir con sus necesidades de forma consciente en todos los aspectos, y que este consiga una óptima atención. El sector salud de nuestro país oculta tras su imagen problemas como gastos excesivos, corrupción en todas sus esferas, etc. Todos esos factores afectan al ofrecimiento de un servicio de calidad y que se hace necesaria una reforma o cambio de modelo.

Como parte del mejoramiento del servicio y lograr satisfacer al usuario, gran parte de los especialistas coinciden en la aplicación del modelo de encuesta Servqual, para realizar la medición de la satisfacción y a partir de esto, las autoridades consideren las recomendaciones planteadas en esta investigación. Por último, conocer que opina el paciente sobre el servicio que recibe es una manera de incrementar la calidad y la imagen de la institución.

### **1.1. Realidad Problemática.**

#### **Contexto Internacional.**

Cobo, Estepa, Herrera & Linares (2018) menciona que, en Colombia, la calidad con el ofrecimiento del servicio en el sector salud es un asunto de relevancia para todos los actores involucrados en este proceso. En este orden de ideas, el usuario viene siendo el personaje más importante cuando se presta un servicio, y este deber ser atendido en el momento oportuno, de forma eficaz y de calidad para cumplir con lo que esperan.

Magui (2018) menciona que, en Ecuador, el área encargada de salud y de velar por la calidad de servicio, es motivo de preocupación, debido a que los usuarios reciben una mala atención, convirtiéndose en un tema de investigación a nivel mundial. Debido a esto, la calidad de servicio a nivel salud ha ido cobrando relevancia tanto en la parte local como internacional. En Ecuador, la atención de la salud es un derecho obligatorio que cada ciudadano debe contar, tomando como referencia importante a la atención, y que tanto se satisface a los usuarios.

Numpaque & Rocha (2016) menciona que, en Colombia, la calidad de un servicio en salud debe ser prioritaria desde la perspectiva de los usuarios y pacientes ante las necesidades que presenten al llegar a usar un servicio. El concepto de calidad es multidimensional y tiene que ser interpretado desde las siguientes dimensiones: desempeño técnico, acceso a servicios, efectividad en la atención, relaciones interpersonales, continuación de servicios, seguridad, infraestructura física, comodidad y elección.

Los hospitales son una de las fuentes más importantes de pacientes, los cuales necesitan de servicios de hospitalización; en consecuencia, la provisión de servicios en estas instituciones afecta la percepción general de los pacientes y la elección del hospital. Además, la atención de hospitalización está creciendo a un ritmo más rápido, y se pronostica que sus ingresos serían equivalentes o incluso superarían los ingresos de pacientes hospitalizados en el futuro cercano. Según Abbasi-Moghaddam, Zarei, Bagherzadeh, Dargahi & Farrokhi (2019), gran parte de las investigaciones en Irán fueron focalizadas en la evaluación de la calidad del servicio en salud, la calidad del servicio hospitalario y la satisfacción del paciente en las unidades de gestión al paciente, pero estos últimos se han descuidado durante la evaluación de los servicios hospitalarios puesto que se da prioridad a la atención médica hospitalaria.

Los servicios hospitalarios de alta calidad son seguros, efectivos y centrados en las personas. Unido a esto, el servicio de la salud tiene que ser oportuno, equitativo, integrado y eficaz. Los hospitales reorganizan los procesos y reorientan sus esfuerzos logísticos para hacer que la atención sea accesible, aceptable y continua desde la perspectiva del usuario. La atención de alta calidad también significa que las personas están informadas y capacitadas para tomar decisiones con respecto a su atención médica. Acerca de esto, Nadiri & Hussain (2016), creen que, si se mejora la calidad de los servicios prestados en los hospitales estos tendrían potencial de mejora de su rendimiento y aumentar la solicitud de servicios por parte de los pacientes, así como mejorar la confianza general que los pacientes tienen sobre los centros hospitalarios.

## **Contexto Nacional.**

MINSA (2014) menciona que, en Lima, se sabe que los servicios son el elemento más importante en el manejo y crecimiento de las empresas del sector público o privado, y estas actualmente están sufriendo de un mal manejo administrativo. Lamentablemente, la situación de los hospitales del MINSA se aleja mucho de los patrones de calidad recomendados, con grandes fallas sobre la resolución debido a la escasa metodología que apoye al diagnóstico, equipos de protección de baja calidad y deficiencias en la compra de medicamentos e insumos. No se puede permitir que en los hospitales no haya máquinas de resonancia magnética o estudios de biología molecular. Por esa razón, se ha investigado sobre herramientas para calcular la satisfacción del usuario de toda la red de salud del país y a su vez ofrecerles medidas que den solución a dicha insatisfacción como la construcción de nuevos hospitales o la implementación de tecnología en las postas médicas.

Sihuín, Gómez & Ibáñez (2015) menciona que, en Apurímac, se puede decir que, el sistema de salud aún no se encuentra adaptado a lo que exige el mundo actual, que requieren como fin satisfacer las necesidades del paciente, pero debido a que aún el procedimiento comenzó hace poco y que por distintas razones aún hay estadísticas de insatisfacción del cliente, se cree que esto se encuentra vinculado con el grado de instrucción: como los usuarios con estudios secundarios califican a la institución. Para medir cual es el nivel de satisfacción se usa el modelo SERVQUAL (este instrumento de medición incluye un grupo de preguntas para determinar la calidad), se realiza mediante cinco dimensiones que forman parte del servicio: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Perú21 (2017) menciona que, en Lima, de acuerdo con la información de Susalud, en la actualidad el SIS (Seguro Integral de Salud) cuenta con la más alta cantidad de inscritos con 16'191,856 de peruanos que logran ser atendidos en las 8,062 instituciones que pertenecen al MINSA y los gobiernos regionales. En segundo lugar, está Essalud y sus 9'524,087 afiliados. Pero, esa institución cuenta solo con 380 instituciones en el Perú. Los expertos señalan, que, para dar solución a la mala atención, se debe reorganizar todo el sistema de salud y fortalecer los

establecimientos que se encuentran en primer nivel de atención, por ejemplo, las postas médicas, desde las más pequeñas, tengan médicos preventivos para monitorear a los peruanos para sostener una futura crisis hospitalaria. Se deben realizar esfuerzos para que las personas se acerquen a los establecimientos, sin embargo, las entidades tienen que contar con más especialidades y contar con los implementos necesarios para cumplir con la capacidad de atención esperada.

Canzio (2019) menciona que las organizaciones que se componen de servicios han participado cada vez más en el desarrollo de la economía del país y el mundo. Estas en su mayoría han presentado quejas sobre la atención de su servicio, visto desde las largas colas para ser atendidos o entregas tardías de resultados, mostrando deficiencias en la prestación de servicios, que las coloca en una posición poco ventajosa para captar más usuarios. En los últimos años, al observar sus deficiencias, las organizaciones en esta área se han involucrado fuertemente en buscar innovaciones tecnológicas para servir al público que cada vez más busca servicios diferenciados, de rápida respuesta e innovadores para satisfacer sus necesidades.

Gestión (2016) menciona que en el Perú la salud pública demuestra una indiscutible insuficiencia con respecto a la calidad sobre la atención de los servicios médicos. Al término del 2016 SUSALUD comunicó que las objeciones y quejas en los establecimientos de salud aumentaron alrededor del 50% por esto se aprecia un sentimiento de insatisfacción de los usuarios externos sobre los establecimientos de salud; es por eso que se debe apoyar a capacitar a los trabajadores del área administrativa y capacitación técnica para que de esa manera los clientes se sientan satisfechos sobre el servicio dado.

### **Contexto Local.**

El Área de Unidad de Gestión al Paciente del HRL, es una unidad del hospital con distintas disciplinas que incluye al personal médico, enfermeras además del personal técnico y administrativo. Dentro de sus funciones están la recepción del paciente: otorgar la información útil; tener el registro con la información personal y administrativa de los pacientes, con fin de manejar los objetivos de apoyo disponibles; anotación y proceso de la información acerca del cumplimiento de la

actividad asistencial y además de la patología atendida y procedimientos realizados; incluye también la elaboración, análisis e información estadística para ser usada por el hospital además de la gestión de camas, etc.

Ante ello, la importancia de esta área de UGP para hallar los problemas que pueden tener los usuarios y familiares a lo largo del ingreso y estancia en el hospital, buscando hallar una solución eficaz que promueva un alto grado de satisfacción a los usuarios. A su vez, aporta a reducir las barreras administrativas para acceder a ser atendido, pero, el proceso de atención rápida no se realiza. Hay muchas quejas y sin solución que muestran los pacientes desde que son admitidos. Como sucede con las quejas y denuncias de usuarios con respecto a la insatisfacción sobre la atención.

A través de la Intendencia Macrorregional Norte de la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud) durante el año 1,282 pobladores lograron acceder a los servicios de salud, estos pobladores pertenecen a las provincias del norte y oriente como Amazonas, Cajamarca y de La Libertad hasta Tumbes. Los usuarios del servicio salud tanto público como privado solicitaron la intervención de SUSALUD mayormente para separar cita en los consultorios externos, de igual forma para acceder a los servicios de programación de cirugías.

De acuerdo con el reporte de la Intendencia ubicada en Chiclayo, alrededor de medio millón de usuario señalaron los problemas para poder acceder a los servicios hospitalarios con respecto a la obtención de citas para los consultorios del exterior de Susalud. De igual forma, más de 300 usuarios manifestaron que tuvieron problemas para acceder a los datos, como información sobre sus pacientes internados además de la información respecto a los tratamientos y apoyo al área administrativa. El superintendente nacional de salud, Dr. Carlos Acosta señaló que el 24% de las denuncias son sobre la vulneración del derecho para acceder a la información. Esto quiere decir que, los problemas están relacionados con el comportamiento y trato de la persona que presta el servicio.

Es por ello la necesidad de esta investigación la cual permitirá conocer la relación que existe entre las variables de estudio en la Unidad de Gestión del

Paciente en el Hospital Regional de Lambayeque, a fin de establecer estrategias y planes de acción concretos para aumentar la satisfacción del usuario.

## **1.2. Trabajos previos.**

### **A nivel Internacional.**

Fagundes (2016) en Brasil, en su investigación *“Qualidade nos serviços de saúde: percepção dos usuários, trabalhadores, gestores e prestadores da saúde”*. Tiene como objetivo general: evaluar e inducir la aumentar la calidad en el Sistema Único de Salud – SUS, lo ha definido en base a 4 principios elementales: pautas, universalidad, integralidad y participación social de los habitantes para dicho país. Más de 25 años después, la efectividad del sistema ha aumentado considerablemente, pero quedan muchos desafíos para la eficiencia y efectividad del SUS. Esta investigación es un estudio de análisis documental cualitativo que tuvo como objetivo general conocer la opinión de los clientes, trabajadores de la salud, gerentes y proveedores de salud de Rio Grande do Norte (RN), sobre la definición de calidad en la atención médica. El estudio se desarrolló desde la información analizada incluida en formularios completados por 237 delegados acreditados en la 8a Conferencia de Salud del Estado de Rio Grande do Norte (CES-RN), representantes de los segmentos de usuarios, trabajadores de salud, gerentes y proveedores. Para seleccionar, tabular y categorizar los datos, se usó el software Analyze Lexicale para Context d'un Ensemble of Segments of Texte - ALCESTE. Para analizar los materiales e interpretar los resultados, usó la técnica para analizar el contenido de Bardi. También se destaca su relevancia ya que el tema central del mismo es lograr “Salud pública de calidad”, algo que tiene como eslogan las Conferencias de Salud realizadas en Brasil durante el año 2015.

Quizhpe (2017) en Ecuador, *“Nivel de satisfacción de los pacientes frente a la calidad de atención de salud recibida en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros vs Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja periodo Febrero-junio 2016”*. Las partes centrales para el crecimiento de los establecimientos de la salud son la calidad de atención sobre los servicios de salud y la satisfacción de los pacientes. El tipo de investigación fue descriptivo transversal teniendo como objetivo; analizar el nivel de satisfacción del usuario con respecto la calidad de la atención en salud. 239 usuarios externos de dos hospitales formaron parte de la muestra. Se recolectó



datos a través de encuestas usando el cuestionario SERVQHOS, en promedio entre el 51% y el 54% de los pacientes de ambos hospitales señalaron estar satisfechos con la atención brindada. Se recomienda hacer evaluaciones periódicas sin importar el sector de la entidad en el tema de satisfacción del usuario para que los planes de mejora aporten a la satisfacción. A su vez, se recomienda capacitar a los trabajadores de las entidades para hacer el pensamiento más humano, promoviendo las comunicaciones entre los pacientes y trabajadores de salud.

Llano & Hermida (2016) en Ecuador, *“Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Cirugía del Hospital Enrique Garcés de la Ciudad de Quito noviembre 2015 a febrero 2016”*. El objetivo fue examinar el nivel de satisfacción con respecto a la calidad de atención sobre la enfermería de usuarios hospitalizados, utilizando como variable de medición la calidad de atención. La investigación fue de tipo descriptivo transversal. La población la conformaron los pacientes del Hospital Enrique Garcés en el área de cirugía. Como muestra se tuvo a 50 usuarios. Esta tesis fue hecha desde noviembre-2015 hasta febrero-2016. El modelo Avedis fue usado como cálculo de la variable calidad de atención, quien realiza un análisis de la calidad con los aspectos como: estructura, proceso y resultado. Se logró comprobar la hipótesis la cual valora como optima la calidad del servicio brindada por las enfermeras. Concluyendo que se debe felicitar a los licenciados por su labor y por llegar a satisfacer a los usuario-pacientes, con un servicio oportuno y digno.

Cardinale (2017) en Italia, *“La soddisfazione del cliente nei servizi sociali. Analisi di un'indagine di customer satisfaction nel servizio di cure familiari del comune di Venezia”*. El objetivo es comprender la perspectiva del usuario tanto en el servicio de atención familiar como en el objeto de investigación de satisfacción del cliente de la presente tesis, en el papel que creen que han jugado y el peso que asumen en la práctica. En el contexto de esta tesis, se consideró apropiado prestar más atención a los modelos ya establecidos, lo cuales han sido compuestos por el Método SERVQUAL y el Método SERVPERF. Estos modelos se denominan de composición precisamente porque la satisfacción del cliente viene dada por la suma de los datos detectados por diferentes variables / dimensiones de las cuales está formada. A pesar de que a lo largo de los años se propusieron varios modelos de

pruebas de satisfacción del cliente, SERVQUAL y SERVPERF continuaron siendo, y seguirán siendo, los métodos de medición de mayor uso en las encuestas de satisfacción del cliente. Esta investigación ha sido relevante ya que permitió comprender cómo la evaluación de la satisfacción del cliente puede ser incisiva incluso dentro de los servicios sociales y, especialmente, en una realidad en la que, como de costumbre, el cliente no tiene poder de decisión o no sobre el servicio; asimismo, podemos mencionar que la investigación de la satisfacción del cliente ha producido excelentes resultados. A pesar de los obstáculos y las limitaciones encontradas, en general, la herramienta utilizada para medir la satisfacción del cliente ha cumplido las funciones para las que fue concebida, es decir, validar lo que los usuarios captan como calidad.

Castro (2016) en Portugal, *“A satisfação do cliente em contexto de consulta externa, num hospital privado”*. En el mundo actual que se encuentra en constante evolución, las preocupaciones sobre la satisfacción del cliente y los factores que influyen en ella han cobrado mayor importancia no solo para las organizaciones de atención médica sino también para los usuarios de atención médica. La satisfacción del cliente y su evaluación en el servicio ambulatorio del Hospital da Luz Lisboa se definió como el objetivo de la tesis, y la población objetivo fue definida por personas mayores de 18 años, que eran autónomas y recurrieron al servicio mencionado anteriormente. La muestra estuvo compuesta por 471 individuos. En este sentido, se desarrolló un estudio exploratorio, con un enfoque cuantitativo descriptivo y correlacional, con los datos analizados proporcionados por la aplicación de un cuestionario construido y basado en el IAQH-CE y el HCAHCS. Los resultados obtenidos permitieron verificar no solo que la Satisfacción Global del Cliente es alta para todas las dimensiones analizadas, sino que aumenta positivamente si la satisfacción con los procesos de admisión y registro en la consulta, la atención brindada en la consulta y el desempeño. por el equipo multidisciplinario también aumentan. Como conclusiones relevantes se llegó a entender que, con respecto al tema y su objetivo, se constató que el nivel de satisfacción del cliente en el contexto de la consulta externa en el Hospital da Luz, de la ciudad portuaria de Lisboa, es alto, y este mismo hallazgo se puede verificar a través del análisis de varias variables. De modo que se sugiere aplicar este mismo estudio a una muestra

probabilística distinta, para de esta forma evaluar la influencia de las variables en la satisfacción general sobre el usuario. Además de ello, analizar por qué los artículos relacionados con el tiempo de espera son aquellos con un menor grado de satisfacción.

### **A nivel Nacional.**

Arroyo (2018) *“Calidad del servicio y satisfacción de los clientes de la Clínica Pronto Salud, Trujillo - 2017”*. La tesis se hizo con la finalidad de definir la influencia de la calidad del servicio con respecto a la satisfacción del cliente en la clínica. El problema de investigación fue ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes de la Clínica Pronto Salud, Trujillo 2017? Se tuvo como hipótesis que hay una relación sobre las variables de estudio. Como población se tuvo a 2450 entre usuarios y pacientes obteniendo como muestra 332 usuarios. El tipo de investigación usado fue el descriptivo-transversal y como métodos se tuvo el inductivo, estadístico, analítico y transversal. Sobre el instrumento se usó la encuesta y el cuestionario a modo de técnica. Se obtuvo como resultado que los usuarios observan que la calidad del servicio con un nivel medio mientras que la satisfacción de los clientes se encuentra como medio-alto. De igual forma, se concluyó que la calidad influye en la satisfacción del cliente. Optimizando la calidad del servicio se generará el incremento en la satisfacción del cliente. Finalmente, se recomendó crear procesos para optimizar la atención del cliente y a su vez dar capacitaciones regularmente a los médicos, además de ser más empático con los usuarios y tomar en cuenta la posibilidad de contar con personal nuevo momentáneo para asegurar el servicio en el establecimiento, y sostener la estabilidad sobre la calidad del servicio, mejorar los vínculos con los clientes dándoles respuestas oportunas.

Camac (2018) *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el Área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del distrito de Santa Anita – Lima, 2017”*. La presente investigación tiene como objetivo general el determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la posta San Carlos por lo que para ello, el autor, usó la metodología descriptivo correlacional de corte transversal, tomando como muestra 132 clientes, entre las cuales figuran madres de familia que cuentan con hijos comprendidos en la edad

de 0 a 1 años, las cuales guían a sus hijos a sus exámenes relacionados al incremento y progreso, dicho servicio lo vienen recibiendo en el establecimiento de la posta San Carlos. Para recolectar datos se usó como técnica la encuesta mientras que el cuestionario fue usado como instrumento. Como resultado de frecuencia se evidenció que ambas variables tienen un nivel regular, de igual forma se determinó que existe la correlación positiva moderada y significativa con respecto a las variables en el centro de salud San Carlos, teniendo como Rho de ,685\*\* lo que confirmó que cuando se incrementa la calidad del servicio también aumenta la satisfacción al usuario.

Dios y Nole (2018) "*Calidad del servicio y nivel de satisfacción de los usuarios del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes, 2017*". Tanto la calidad del servicio como el nivel de satisfacción son dos variables muy relacionadas, la primera se define como la valoración sobre el cumplimiento hecho por el consumidor. Por el lado de la satisfacción se determinó cuando el cliente tuvo que ceder algo por el servicio; por ende, esto se convierte en una respuesta de las emociones por parte del usuario, proveniente de comparar lo que se tiene obtiene y los costos de las expectativas. Con esta investigación se evalúan las variables de estudio del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes. La investigación es de tipo descriptiva con un diseño no experimental- transversal, cuya hipótesis fue que ambas variables son buenas en el centro de salud, la población la conformaron 8,059 asegurados y la muestra es de 351 usuarios. La técnica usada fue el cuestionario, con dos cuestionarios aplicados por cada variable. De igual forma, como resultado la calidad del servicio y la satisfacción se encuentran en un nivel regular. Con esta investigación se concluye que la calidad de servicio y el nivel de satisfacción es regular ya que los usuarios del hospital señalaron que se encuentran satisfechos con el servicio brindado por el hospital. Como recomendación final, recomendaron evaluar periódicamente percepciones de los usuarios para conocer mediante sus resultados cuan satisfechos se encuentran los usuarios con la calidad del servicio que les brinda el hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez y así implementar mejoras.

Olaza (2018) "*Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2016*". Tuvo como objetivo

valorar la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos. La investigación fue de tipo y diseño fue mixto, cuantitativo y cualitativo. La muestra la conformaron 227 pacientes, 16 registros y 20 colaboradores del hospital. Se halló un nivel muy alto de insatisfacción con 69,3% además de incumplir con los estándares de calidad. La mayoría de los colaboradores de la salud señala tener una perspectiva negativa con respecto a satisfacer a los clientes con 75% y la calidad del servicio con 60%. Con esto se concluye que, hay una alta insatisfacción y el poco compromiso por cumplir con los estándares de la calidad del servicio de emergencia en el centro de salud. Además, se recomendó las autoridades del hospital y el ministerio de salud diseñar la puesta en marcha de reformas dirigidas a mejorar la calidad de atención, a través de la capacitación de los trabajadores de la salud para promover un mejor servicio y consecuentemente influya en la satisfacción del usuario.

Wong (2018) *“Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario externo Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2018”*. La tesis tiene como objetivo identificar la relación entre las variables de estudio. Se hace necesario conocer lo que opinan los usuarios externos para tomar en cuenta las opiniones y mejorar la atención sabiendo así sus expectativas y que buscan, teniendo como resultado las acciones realizadas por los servicios del hospital. Por esa razón es importante es identificar la satisfacción. Con las ideas del usuario permitirán saber las deficiencias en las dimensiones de la calidad para tener información para el desarrollo de tácticas y políticas que aporten a optimar el trato al usuario externo. Esta tesis fue de tipo cuantitativa descriptiva, correlacional y prospectiva con un diseño transversal. La población, estuvo conformado por los clientes externos que solicitan ser atendidos por el servicio de emergencias. Se concluyó que, como resultado, el 77% de satisfacción del usuario externo. Así se notó, que la importancia del estudio está en identificar la satisfacción del usuario externo. Las perspectivas aportan al manejo de las insuficiencias en las dimensiones de calidad sobre los servicios de salud para tener data verídica para crear tácticas y políticas para optimizar el trato hacia el usuario y la calidad del servicio de salud.

#### **A Nivel Local.**

Barturén (2019) *“Calidad de Servicio percibida por los usuarios externos de un hospital de categoría II-2, Chiclayo, durante agosto - diciembre 2017”*. El autor certifica que la calidad del servicio surge del nivel en que son atendidas las perspectivas del consumidor. Un estudio anterior muestra que los clientes en un 47.5% se encontraban insatisfechos con el servicio, por ende, se estableció la problemática ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio percibida por los usuarios externos de los servicios de emergencia, consulta externa y hospitalización? Esta tesis trata de establecer los niveles de calidad de servicio de acuerdo a las dimensiones, servicios además de relatar los elementos sociodemográficos de la investigación y establecer la dimensión con mayor peso para los 332 clientes del hospital de categoría II-2 en Chiclayo. El diseño fue de tipo no experimental descriptivo. Se aplicó el cuestionario SERVQUAL adecuada en el 2012 para estudiar la satisfacción del cliente externo en los hospitales. Se recomendó que sobre la atención del servicio de consulta externa se tiene que colocar progresos haciendo que el servicio se vuelva más rápida además de encontrar personal capacitado para dar informes y consultas sobre la atención externa.

Valdiviezo (2019) *“Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención en el Hospital Regional Docente Las Mercedes Nivel II-2 Chiclayo, 2017”*. Esta investigación de tipo cuantitativa, descriptiva- correlacional, su objetivo fue establecer el grado de satisfacción del usuario sobre la calidad de la atención. Se usó la encuesta SERVQUAL y PECAUSS, estando estas aplicadas a 246 clientes. El resultado fue que el 66.7% de clientes se encuentran insatisfechos sobre la atención que se le ofrece además el 50.4% cree que es baja calidad. Con respecto a la satisfacción y sus dimensiones todas son mayores al 50% con insatisfacción, tomando en cuenta a la calidad y sus dimensiones de efectividad con 48.9% y satisfacción de 38.2% siendo tomada como de mucha calidad. La significancia fue de 0.00 por eso, se concluye que la relación es significativa sobre las variables de estudio, por lo tanto, se deben mejorar los procedimientos y también capacitar a los trabajadores para brindar un servicio humanístico. De igual forma, se recomendó a la dirección del hospital planear y establecer procesos de atención de tal forma que se cumpla con las medidas de calidad, mejorando el servicio y minimizando los tiempos para esperar haciendo más rápida la atención. Así, como fortalecer las

habilidades de comunicación como la asertiva y de trato a sus usuarios incluyendo a los administrativos y servicios generales.

Bardales (2016) *“Evaluación de la calidad del servicio percibido por los pacientes de centro de salud Mórrope periodo noviembre - diciembre, 2013”*. La investigación tuvo como objetivo examinar la calidad del servicio vista mediante los clientes con respecto a la atención que brinda el hospital. Fue de tipo aplicativo con un diseño transversal y descriptivo ya que solo describió y obtuvo información en forma de periodicidad con la que sucede o se muestra el nivel de satisfacción del paciente del centro de salud. De igual forma, se aplicó el enfoque cuantitativo ya que una vez se obtuvo la información de los pacientes, esta se analizó midiendo un objetivo. La población la conformaron 333 personas, a los que se les aplicó la encuesta del modelo SERVQUAL. El resultado fue que la calidad percibida por los pacientes tomando como referencia para evaluar el servicio recibido. Se halló que la percepción sobre la calidad es del 67% satisfecha y el 15% se ve muy satisfecho, esto se da ya que el servicio ofrecido es casi igual al que el cliente espera recibir. Estas se encuentran influenciadas por la dimensión de calidad: Empatía ya que existe la percepción que los profesionales que ofrecen el servicio en el hospital son muy buenos, pero no tienen mucho don servicial. Concluyendo que la percepción sobre la calidad de los pacientes tiene pequeñas brechas negativas, como resultado de la percepción positiva del servicio recibido, lo que originó como conclusión que la atención otorgado en el establecimiento hospitalario no es la razón de la escasa cobertura.

Ramos (2015) *“Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo. Centro de Salud de Pícsi 2015”*. Esta tesis se fundamenta en la investigación observacional, analítico y de diseño de corte transversal, cuyo objetivo fue determinar los factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo en el Centro de Salud de Pícsi, a lo largo de los meses de junio a agosto del 2015. Para obtener los datos se realizó una encuesta con un nivel de confianza de 95%, un error estándar del 10% y como nunca esta entidad ha medido la satisfacción, se determinó que la cantidad de pacientes insatisfechos es similar o mayor a los pacientes insatisfechos. El instrumento empleado para recoger la información fue una

encuesta que consta de 22 preguntas sobre expectativas y percepción divididos en cinco dimensiones para evaluar la calidad del servicio obtenido, el instrumento lo validó el MINSA, las preguntas van de un rango de 1 (como menor valoración) hasta 7 (como mayor valoración). Se concluyó que los usuarios se sienten satisfechos en un 72,2% mientras que los insatisfechos se encuentran en 27,84%. La variable con la mayor insatisfacción con 87,81% de los encuestados fue la capacidad de respuestas mientras que seguridad fue la dimensión con la mayor satisfacción con 96,13%. Entre las conclusiones más relevantes se pudo determinar que el 72,2% de los usuarios se sienten satisfechos acerca de la calidad del servicio, considerándose como un buen servicio de calidad.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema.**

#### **1.3.1. Variable Independiente: Calidad del Servicio**

##### **1.3.1.1. Calidad**

Carvajal (2016) apunta a que para la norma ISO 8402 calidad se refiere al grupo de propiedades del bien o servicio que le otorgan la capacidad de lograr cumplir con lo que necesitan ya sean mostrables o no.

Cornejo (2014) señala que mide que tan satisfecho se siente el cliente, haciendo que calidad signifique satisfacción, haciendo las cosas bien desde el comienzo con nada de errores brindando un producto perfecto, siempre y cuando el cliente diga que está bien ya que, si así la empresa diga que brinda un servicio de calidad, y el cliente señala lo contrario, entonces no se habla de calidad ya que el producto no genera satisfacción.

##### **1.3.1.2. Servicio**

Thompson (2013) afirma que servicio es la actividad que requiere de esfuerzo humano o maquinaria para producir un hecho y que este no puede ser poseído ni transportado pero que si pueden ser vendidos y que por esa razón son objetivos de una transacción ideal para lograr satisfacer lo que el cliente necesita.

##### **1.3.1.3. Calidad de Servicio**

Pizzo (2013) señala que es una especie de costumbre creado por las empresas para identificar lo que esperan los consumidores y consecuentemente ofrecerles un servicio de fácil acceso, seguro, oportuno y sobre todo confiable más aún si se presentan imprevistos, de tal forma que el consumidor se perciba



entendido y le sirvan con ganas y eficazmente y que resulta en altas entradas y disminución de egresos para la empresa.

Publicaciones Vértice S.L es la agrupación de características de un servicio que tiene relación con la posibilidad de una empresa para satisfacer a los clientes con sus respectivas necesidades latentes. La empresa brinda calidad cuando su servicio es similar o mayor a lo esperado por los consumidores, confirmando que la calidad es el nivel que eligió la organización para llegar a satisfacer a sus clientes, además representa la forma en que se obtiene esa calidad

Por ende, resulta como la resta de las experiencias previas de los clientes y sus propias perspectivas, de esa forma el cliente evalúa positiva o negativamente la calidad del servicio con respecto a que estas sean superiores o menores a lo que esperaban. Zeithaml, Parasuraman, y Berry.

Sobre lo anterior Dolors (2013) señala que las investigaciones anteriores, no intentan realizar una metodología conceptual sobre la calidad de servicio, sin embargo, da solución a la pregunta planteada en la investigación exploratoria, que ayudó a reconocer cinco dimensiones que se mencionarán en los siguientes puntos.

Grönroos afirma que la calidad debe ser vista desde la mirada de los consumidores ya que es consecuencia de la valoración proveniente de ellos.

#### **1.3.1.4. Calidad en Salud**

Velásquez (2012) afirma que la calidad en ese sector significa la satisfacción total de las necesidades de dicho sector o servicio, considerando aminorar costos para la institución y en los términos establecidos por los jefes o mayores.

#### **1.3.1.5. Servicios al Cliente**

Horovitz (2014) señala que es la agrupación de servicios dados, que el cliente quiere, aparte de la prestación del servicio que se le da, como resultado de la imagen de este.

Serna (2013), menciona que el servicio es completo incluye a todos los niveles de la empresa, incluyendo a su miembros, y de esa forma en cada etapa del ciclo del servicio proporcione satisfacción en el cliente, debido a esto es importante considerar los elementos que se ven dentro del servicio, además los elementos al interior de la empresa debido a no estar vinculados directamente con

los consumidores son incluidos dentro de la cadena que forma parte de dicho servicio que no se ve siendo que ellos se establecen y son dependientes del servicio que si ven.

#### **1.3.1.6. *El servicio de los Servicios***

Este se define por su abstracción. Ya que solo están como momento vividos. Mayormente, el consumidor de esto tiene dos dimensiones particulares: lo que el cliente buscaba y el momento por el que pasa mientras utiliza el servicio.

#### **1.3.1.7. *Características del Servicio***

Chávez (2017) apunta en su investigación las siguientes características:

- a. Producto mayor, en cuanto incrementan las ganancias, incrementa la demanda.
- b. Intangibilidad, ya que no puede verse ni sentirse únicamente se pueden obtener juicios acerca del momento vivido, ya que para saber cómo es un servicio de cirugía, en primer lugar, hay que operarse.
- c. Inseparabilidad, incluye sobre la realización o desarrollo se dé en el instante que se utiliza.
- d. Heterogeneidad, estos son traspasados juntamente con el gasto y en el momento son participes la gente, por eso resulta complicado estandarizarlo, ya que cada momento se encuentra establecido por el momento o estado de los que participan en las etapas de entrega y consumo de ese servicio, por ende, se hace difícil cumplir con el nivel de calidad.
- e. Percibibilidad, un servicio no puede ser almacenado y por ende se debe saber su más alta capacidad que un centro es capaz de brindar ante el incremento de la demanda sin ir en contra de la calidad del servicio.

#### **1.3.1.8. *Teoría de la Calidad del Servicio***

Karl Albretch y Jan Carlzon (2014), señala que la teoría para trasferir al consumidor lo que verdaderamente desea, fundamentando su método en 10 fundamentos:

- a. Saber quién es el cliente, que implica conocerlo de acuerdo con sus gustos y como gente.
- b. Emplear el momento de realidad a realizar una opinión sobre la calidad del servicio.
- c. Gestionar el libro sobre las notas del consumidor.
- d. Analizar los gustos de los clientes.
- e. Reconocimiento del consumidor.
- f. Conversar directamente.
- g. Manipular las encuestas focalizándose ¿Por qué?, ¿Cómo? Y ¿Cuándo?
- h. Investigar lo obtenido.
- i. Crear las propuestas.
- j. Cerrar el ciclo.

Karl Albretch contribuye al servicio la metodología de los triángulos internos y externos, que establece la teoría del servicio. Mostrando las partes más importantes de la gestión y vinculación de los servicios.

En el primer apartado están las estrategias del servicio, está señalada el detalle de los patrones de servicio, además de las especificaciones de las actividades de los encargados de ofrecer el servicio, jugando el rol más significativo en la etapa de valoración del servicio de los trabajadores.

En la parte derecha del triángulo se muestra a los que ofrecen el servicio añadiendo a los trabajadores de la fila inicial, dichos trabajadores son los que se vinculan con el consumidor mientras que los administrativos se encargan de supervisar la realización del servicio.

En el lado izquierdo del triángulo se dibuja el método que admite al trabajador proporcionar el servicio: por esa razón el método tiene que ser cordial además de la prestación del servicio que apoya al trabajador tiene que diseñarse para ofrecer al cliente y no a la empresa.

Los lineamientos sobre procesos y metodologías estandarizan el servicio para hacerlo más simple y de mayor acceso, generando en el cliente la definición de que este es el programa que se hace para acomodarse a lo que se necesita.

Dicho de otra forma, define al consumidor como el elemento de mayor importancia del patrón.

El resto de los elementos que hay sobre el consumidor debido a que estos forman y aportan al momento que vive el cliente con el servicio.

También, dicho modelo ofrece dos definiciones sobre calidad, apuntando a la cadena de valor.

La calidad de brindar un servicio establecido. Grafica la forma en el que se brinda un servicio al momento de solucionar el tema.

Cumplir con lo que necesitan los clientes se incluye dentro de la cadena de valor.

Albrecht (2014) despliega 7 aspectos para lograr calcular el servicio y su calidad, estas son: capacidad de respuesta, atención, comunicación entendible y fluida y que se dé a tiempo, accesibilidad, amabilidad para la atención, credibilidad expresada sobre cada elemento y entender lo que el cliente necesita o requiere.

Por otro lado, Carlzon contribuye con su teoría, los llamados instantes de realidad, llamándolo de esa forma a los momentos en el que el consumidor se relaciona con la persona que ofrece el servicio, señalando que cada momento ofrece el momento para ofrecer la mejora de la perspectiva del cliente por la prestación brindada a través de la empresa, tomando ventaja para mejor o eliminarla. En los instantes de realidad, él creó un sistema de manejo de calidad para compañías que únicamente se encargan de ofrecer servicios. El sistema se encarga del tratamiento con el cliente, en aproximadamente 15 minutos, tiempo en el que se efectúa el contacto con el cliente mediante sus trabajadores, de quienes la organización espera que el trabajador reflejara una excelente imagen en el consumidor, exponiéndose al equilibrio que corresponde a las capacidades del trabajador con el consumidor, en el que no interesa el tamaño de la organización.

Desarrolló también una pirámide al revés el cual busca darle un giro a la estructura común con los jefes en la parte superior y los empleados en la parte inferior indicando que así los jefes funcionan como sostén y columna en la empresa, poniendo en la parte superior al cliente, personificando el rango y significancia del consumidor, es importante que los trabajadores se consideren principales, razón por la que motivarlos es primordial para alcanzar un servicio de calidad.

**Figura 1**

**MODELO DE LOS TRIÁNGULOS INTERNOS Y EXTERNOS.**



**Nota:** Modelo de los triángulos internos y externos.

**Fuente:** Karl Albrecht (2014).

**1.3.1.9. Teoría del Servicio al Cliente**

Calderón (2002), en su tesis sobre teorías y elementos del servicio al cliente, a través del que expone los elementos más importantes que operan directamente en la percepción del cliente sobre el servicio que ofrece la organización con calidad o poca calidad, exponiendo las estrategias para alcanzar la calidad, por esa razón se efectúan de forma fácil y con lógica las estrategias de tipo cadena para lograr calidad en el servicio, en el que:

1. El fundamento de la cadena está en la alta dirección
2. La satisfacción de los trabajadores es impulsada por el interior de trabajo.
3. Para mantener la lealtad de los trabajadores hay que satisfacerlos.
4. Dicha lealtad impulsa su productividad.
5. Su productividad aumenta el valor del servicio
6. Con el valor se motiva a satisfacer al consumidor.
7. Si se impulsa la satisfacción aumentará la lealtad por parte del consumidor/cliente.
8. Con la lealtad de nuestro lado se incrementarán las utilidades y captar clientes nuevos.

En la misma tesis (Calderón, 2002), menciona a detalle los 10 mandamientos acerca la atención del cliente, señala que las organizaciones describen en su planeación estratégica ponen en primer lugar a los clientes. Estos mandamientos son:

1. Primero siempre será el cliente
2. No hay imposibles cuando se quiere, cuando el cliente solicita algo con lo que no se cuenta, se debe esforzar para conseguirlo.
3. Lograr lo prometido, no mentir, ni prometer lo que no se puede cumplir.
4. La manera de cumplir con el consumidor es ofrecerle más de lo que espera.
5. Considerar que, uno coloca la diferencia.
6. Equivocarse en un momento es equivocarse siempre, puede ir todo bien, pero si la mercancía llega con retraso o en mal estado o no se da todo lo que pide, la imagen de la empresa caería.
7. Considerar que un trabajador insatisfecho produce insatisfacción, los primeros clientes son los trabajadores de la empresa, por eso, los lineamientos de recursos humanos tienen que ser acompañados por el área de marketing.
8. La opinión acerca del servicio lo efectúa el consumidor, quienes se encargan de valorar la calidad ofrecida.
9. Así un producto sea muy bueno siempre debe mejorarse, acomodar las políticas sobre mejora continua, si se alcanza a satisfacer al cliente se tiene que dirigir a contar con nuevas metas.
10. Para satisfacer al cliente, se debe trabajar como equipo, cada uno debe comprometerse con la empresa y aptas para trabajar para el consumidor.

De igual forma, expone que compone un excelente:

1. Seguridad. Es prestar un servicio con 0 peligrosos y no crear incertidumbres
2. Credibilidad. Mostrar total confianza averiguando como brindar un entorno de familiaridad, no hacer promesas solo por vender.
3. Comunicación. Usar una comunicación simple en el instante que se atiende, dándole información acerca de todo

4. Comprensión. Sostener una correcta declaración el cual ayude a saber qué es lo que quiere, guiándose en su lugar.
5. Accesibilidad. Muestras las formas para contactar con el objetivo de ofrecer un buen servicio, se tiene al buzón de apoyo ofrecen soluciones, para obtener beneficios de los errores que se identifican en los consumidores.
6. Cortesía. Es sencillo enamorar a los clientes si se le da una correcta atención con cortesía y respeto además de profesionalismo.
7. Capacidad de respuesta. Suministrar con rapidez el servicio y efectivo a los consumidores.
8. Fiabilidad. Vinculado a la confianza, dándose como la habilidad de la empresa para ofrecer un servicio fiable.
9. Elementos tangibles. Corresponde a lo que el consumidor observa, tener en buen estado a los trabajadores y equipos, mostrando limpieza y orden.
10. Empatía. Se trata de colocarse en los pies del otro para cumplir con sus expectativas. Comprometiéndose con el cliente, para satisfacer sus necesidades y darles la mejor solución.

#### **1.3.1.10. Modelo SERVQUAL, calidad del servicio.**

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988), se desarrolló el modelo con el objetivo de calcular la calidad a fin de incrementar la calidad que brinda un servicio sobre la empresa, propone un cuestionario para evaluar las 5 dimensiones de la calidad: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles, hecho en escala múltiple para entender lo que esperan los consumidores sobre el servicio.

Mediante las preguntas se calculan los deseos del consumidor y lo compara con lo que diferencia el cliente, sobre lo que espera según las dimensiones previamente señaladas, según esto se establece la diferencia con percepciones y expectativas, considerado como formas para medir.

Conceptualiza la calidad como consecuencia de diferenciar lo que espera el cliente con sus percepciones, si hay un equilibrio entre ambas o si superan o son iguales, se dirá que se ofrece un servicio de calidad. De igual forma

se apuntan los elementos importantes que limitan dichas expectativas: como la comunicación directa, recomendaciones u opiniones acerca del servicio por parte de conocidos, las necesidades de cada persona y lo vivido con el servicio.

Dicho cuestionario, tiene tres divisiones, en donde la primera cuenta con 22 preguntas sobre el cliente acerca de lo que esperan sobre el servicio que ofrece la empresa, dando mediante la escala de 1 al 7 señalando la expectativa declarada.

Seguido de la segunda parte que recopila los datos sobre su idea del servicio ofrecido, haciendo uso de una escala de 1 al 5 con 22 preguntas, quiere decir que se declara hasta el punto que cree el cliente.

Con la última parte se valora la medición que hacen los clientes sobre 5 aspectos, dándole valor a los puntos recibidos.

Cabe señalar que las 22 afirmaciones se refieren a las 5 dimensiones de la Calidad de Servicio.

#### **1.3.1.11. Dimensiones de la Calidad de Servicio.**

De acuerdo con Parasuraman, Berry, & Zeithaml (1988) para lograr calcular la calidad del servicio usa el modelo SERVQUAL, considerando cinco dimensiones de calidad:

Elementos tangibles, incluye a los elementos físicos de las empresas prestadora de servicios como los equipos, personal. Son todos los productos que tiene cada organización para ofrecer un servicio que luego será usado por los clientes para saber si la calidad ofrecida en ese lugar es tanto negativa o positiva.

Indicadores:

Equipos médicos: Máquinas e instrumentos acorde con los estándares de tecnología.

Infraestructura del hospital: contribuir al mejoramiento, modernización y desarrollo de uno de los hospitales

Fiabilidad, capacidad con lo que cuenta el personal para ofrecer un buen servicio de forma honesta. Los que prestan los servicios prueban ser aptos para cumplir las promesas hechas y si con esas promesas cumplidas el cliente quiere retornar.

Indicadores:



Valoración médica, Suárez (2014) menciona que es un acto médico y herramienta fundamental para vigilar la salud de los colaboradores, debe ser realizada por el médico ocupacional con la competencia necesaria para la identificación temprana de las alteraciones de la funcionalidad de los trabajadores

Solución o tratamiento, es la manera de comportarse de una persona con respecto a lo que lo rodea (Turabián & Pérez, 2010).

Habilidades del personal, son completamente individuales para cada persona. Sin embargo, generalmente no se trata de si se tiene tal competencia, sino de cuán acentuada es en el individuo para desenvolverse en su ámbito profesional. (Vidal, 2016).

Orientación sobre cuidados, es dar lineamientos sobre los cuidados a seguir con respecto a la realización de una actividad. (Molina, 2015).

Explicación del procedimiento, exposición del grupo de acciones que se efectúan desde que se recibe el primer trato o contacto con los clientes hasta la finalización de la atención (Izquierdo, 2018).

Capacidad de respuesta, cuando el trabajador ofrece su disponibilidad para apoyar a los consumidores perdidos ofreciendo rapidez y eficiencia. El consumidor es importante para la organización, por eso, los trabajadores de la empresa siempre deben estar dispuestos a atenderlo, que la espera para reclamar sea corta, ya que no solo ganaría el cliente sino además la organización.

Indicadores:

Disponibilidad: se mide como un factor de su confiabilidad, en la medida que aumenta la confiabilidad, de igual forma lo realiza la disponibilidad.

Procesos rápidos: métodos que se utilizan para desarrollar o administrar los procesos, de una forma ágil.

Seguridad, capacidad con la que cuenta el trabajador para inspirar confianza y credibilidad al consumidor. Las organizaciones deben comprometerse a brindar un servicio de calidad, respaldando a los consumidores.

Indicadores:

Trato, forma en como un individuo se relaciona con otro individuo o hasta con los animales. El buen trato debe ser primordial para mantener relaciones igualitarias y sanas sin que haya diferencias por el tema del género. (García, 2019).

Respuestas, se trata de dar respuesta a algo, a la pregunta que nos realizan sobre algo, la llamada de alguien o el requerimiento de algo. (Óscar Martínez, 2014).

Disposiciones, se refiere a colocar algo, dispuesto y establecido. En filosofía quiere decir el espíritu del cuerpo para efectuar cosas, por el lado de la medicina, trata sobre la salud. (Hernández, 2017).

Empatía, la atención personalizada que brinda la organización a los consumidores. Para que estos brinden un servicio de buena calidad es primordial que los colaboradores sean atentos y cumplan.

Indicadores:

Calidad, grupo de elementos que conforman un servicio, que le dan la capacidad de cumplir con los gustos y preferencias, además de lo que esperan los consumidores. (Komiya, 2011).

Satisfacción general, percepción sobre el nivel de cumplimiento de requerimientos, dando importancia a las quejas de los consumidores: si está presenta quiere decir baja satisfacción, pero si no está, no quiere decir que la satisfacción sea alta del todo. (Venegas, 2018).

Adhesión: Solidaridad se entiende a la adhesión circunstancial a la razón o la organización de otros. (Mendoza, 2018).

Las dimensiones mostradas anteriormente tienen como objetivo saber cómo se encuentra la calidad del servicio que presta la organización con los consumidores, siendo las más utilizadas para lograr los niveles más altos sobre la calidad.

**Tabla 1**

**Dimensiones Calidad de Servicio**

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>
Elementos Tangibles	1 al 4
Fiabilidad	5 al 9
Capacidad de Respuesta	10 al 13
Seguridad	14 al 17

### **1.3.1.12. Modelo SERVQHOS**

Según Numpaque y Rocha (2016), señalan que el modelo es usado para evaluar la calidad de los servicios de los hospitales, teniendo por fin verificar los estudios más importantes vinculados a los modelos anteriormente mencionados, países como Colombia son los que más lo utilizan.

Como apuntan los investigadores, este calcula la calidad sobre la atención hospitalaria, es técnica ya que incluye al servicio de manera clara y segura, además lo capta según su situación física, incluyendo a todo el recurso humano y tecnología, para evaluar debe ser comprendido en varias dimensiones como: Acceso a servicios, las relaciones interpersonales, la continuidad, seguridad, infraestructura, comodidad y elección.

Sobre la revisión resulta que dicho modelo mide la calidad propuesto por Parasuraman, Zethaml y Berry, que incluye cinco dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles, a través de este modelo se plantea comparar las expectativas con las percepciones además del sector salud, a pesar de que se creó únicamente para las organizaciones, encontrándose 4 diferencias:

1. Expectativas de pacientes y puntos de vista de directivos.
2. Conocimientos de gerentes y expectativas sobre normativa en calidad.
3. Expectativas sobre calidad y prestaciones de servicio.
4. Prestaciones y comunicación sobre el servicio y el usuario con respecto al servicio.

La indagación hecha por Numpaque y Rocha (2016) subraya al SERVQHOS sobre percepciones y expectativas para valorar la calidad de atención en los hospitales con el fin de evaluar dicha calidad con menor cantidad de preguntas a diferencia del SERVQUAL.

Propone elementos útiles para evaluar, siendo usados como herramientas para calcular las partes objetivas y subjetivas relacionadas a la

organización tangible e intangible sobre el servicio del usuario de un hospital, dando mayor importancia a las preguntas relacionadas a la salud.

### **1.3.2. Variable Dependiente: Satisfacción del Usuario**

#### **1.3.2.1. Definición de Satisfacción**

Guerra y Cabello (2011), confirman que la satisfacción se origina según el nivel de logro sobre la institución que presta el servicio, sobre lo que esperan y quieren los usuarios, sobre cada servicio que se ofrece.

Es el resultado primordial para ofrecer un servicio de calidad, debido a que predomina de manera importante en la actuación. No solo se encuentra vinculado a la calidad de los servicios, sino además a lo que cada uno espera sobre los servicios, apreciándose completamente satisfecho si el servicio igual o supera lo que esperaba. Si sus expectativas son mínimas puede encontrarse satisfecho aun si recoge un servicio comparativamente defectuoso. (MINSAs, 2012)

Velásquez (2012) en su libro afirma que “sentir que se origina luego de obtener un servicio, el cual se ve influenciado por sus expectativas previas”.

Kotler (2013) menciona que la satisfacción es el grado de sentir de la persona como consecuencia de diferenciar lo que percibe de un servicio con lo que espera.

#### **1.3.2.2. Elementos que conforman la satisfacción**

Revelo (2016) señala que estos se encuentran incluidos en la satisfacción y son: expectativas, rendimiento percibido y el grado de satisfacción, se deriva:

$$\text{Rendimiento percibido} - \text{expectativas} = \text{Nivel de satisfacción}$$

La satisfacción se muestra en tres niveles: Insatisfacción, satisfacción y complacencia.

#### **1.3.2.3. Relación entre calidad del servicio y satisfacción del cliente**

Melera (2013), afirma que la calidad de servicio y la satisfacción del cliente se relacionan entre ellos, y que al parecer se piensa que se

habla del mismo, sobre la idea de calidad de servicio en los componentes que más influyen sobre la satisfacción. Las dimensiones de servicio son las que se enfoca la calidad, siendo que, al ser un concepto extenso, supera al control por parte del que presta el servicio.

#### **1.3.2.4. Modelo del Ministerio de Salud - MINSA**

Fue validado en el 2012 por la ministra de aquel entonces además fue validado por muchos expertos de distintas instituciones hospitalarias en el territorio local.

Se da con el objetivo de estandarizar las formas de conocer que genera a los pacientes sentirse insatisfechos en los centros hospitalarios en el Perú, con el fin de desarrollar actividades para desarrollar acciones para apoyar a los establecimientos de la salud, considerando el índice de satisfacción, cuyo objetivo es instituir métodos e instrumentos necesarios a ser usados de manera estándar en evaluar la satisfacción.

Esta guía puede aplicarse a los centros hospitalarios y servicios médicos que ayudan al MINSA además de guía para EsSalud y empresas privadas dedicadas a la salud.

Se usará el modelo SERVQUAL adaptado, que sirve para desarrollar la satisfacción sobre la calidad del servicio que se le ofrece al usuario. Este modelo fue creado por Parasuraman y demás, quienes dan el modelo para comparar lo que esperan los usuarios con la percepción del servicio que ofrece la empresa investigada, como la forma de medir la calidad del servicio.

El instrumento usado fue la encuesta SERVQUAL cambiada para ser usado en centros hospitalarios.

Dando distintas encuestas según el área, tomando en cuenta a: consulta externa, emergencia u hospitalización, de acuerdo a lo que establece su distribución en 22 preguntas sobre expectativas y 22 preguntas sobre percepciones separadas en cinco elementos para evaluar la calidad en cada categoría.

Se distribuirán en 22 preguntas según las dimensiones a evaluar sobre la calidad:

**Tabla 2**

*Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>
Fiabilidad	01 a la 05
Capacidad de Respuesta	06 a la 09
Seguridad	10 a la 13
Empatía	14 a la 18
Aspectos Tangibles	19 a la 22

*Fuente:* MINSA - Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Elaboración propia.

Este modelo ayuda a procesar la información que se obtiene al aplicar las encuestas, con el objetivo de estandarizar las evaluaciones sobre los pacientes de los servicios de la salud, señalando lo siguiente:

Los datos obtenidos por la encuesta se digitalizarán mediante un Excel, para después efectuar el control considerando su servicio y nivel.

De igual forma, brinda de forma única un diseño forma para estudiar y traducir el resultado obtenido, el estudio de la información podría mostrarse como participaciones, para valorar la calidad.

Se recomienda añadir a los usuarios satisfechos en los ítems para obtener resultados positivos mediante la discusión de las percepciones y expectativas además de los usuarios insatisfechos siempre y cuando lo obtenido de la diferencia sea un término negativo, obteniendo con esto la satisfacción del usuario.

Por último, recomienda traducir los resultados generados en Excel:

Mediante una tabla que añade los resultados de las percepciones (P) y la diferencia con las expectativas (E) tomando a cada pregunta colocado en el ítem.

#### **1.3.2.5. Dimensiones de la Satisfacción del Usuario**

En suma, se considera importante para el estudio que la satisfacción del usuario con la calidad del servicio tomado sea medida como la diferencia entre P-E (Percepción – Expectativas) siendo su estructura basada en la adaptación del Servqual a nuestra realidad médico social con las dimensiones de (MINSA, 2011):

- Fiabilidad o habilidad para lograr satisfactoriamente con el expendio de productos farmacéutico.

Indicadores:

Señala condiciones generales apropiados.

Usa Equipos sofisticados.

- Capacidad de respuesta o responsabilidad. Entendida como habilidad para ser útiles a los usuarios además ofrecerles un rápido servicio y oportunamente, sobre la solicitud con calidad en respuesta y tiempo.

Indicadores:

Atención rápida

Brinda servicio prometido.

- Seguridad, que expresa la generación de confianza por el lado del personal que brinda el servicio de dispensación de productos farmacéuticos, manifestando cortesía y conocimiento para notificar he infundir confianza.

Indicadores:

Uso de EPP

Cantidad de accidentes dentro de la institución

- Empatía, definida como la capacidad del personal para colocarse en el puesto del usuario y conocer apropiadamente sus necesidades de dispensación de productos farmacéuticos.

Indicadores:

Demuestra atención personalizada.

Brinda el servicio correctamente.

Trasmite confianza.

- Aspectos Tangibles, que está asociada a la percepción y expectativas sobre los aspectos físicos y del contexto: situaciones y aspecto física de la infraestructura y comodidad.

Indicadores:

Calidad de equipos.

Mejoras en la infraestructura hospitalaria.

#### **1.3.2.6. El paradigma de la Disconformidad de la Calidad**

Blanco (2015), en su libro "Calidad, Estrategia y Liderazgo, Paradigma de la disconformidad en Calidad" asevera que, se entiende a la satisfacción como consecuencia de contrastar lo obtenido del servicio con relación a lo que se espera de él, la resta de ambos elementos establece el paradigma mencionado.

Si esa percepción es mayor o similar a lo que espera, el consumidor se sentirá bien sobre el servicio brindado, por otro lado, si es menor a lo que esperaba el consumidor creará insatisfacción, por lo que el cliente lo colocaría como de poca calidad.

Valoran tanto el servicio obtenido como la forma de entrega, derivándose en la conceptualización sobre la calidad desde el punto de vista técnico y operacional, en el que:

- a. La parte técnica se da según lo que el cliente adquiere en vínculo con lo que se obtiene.

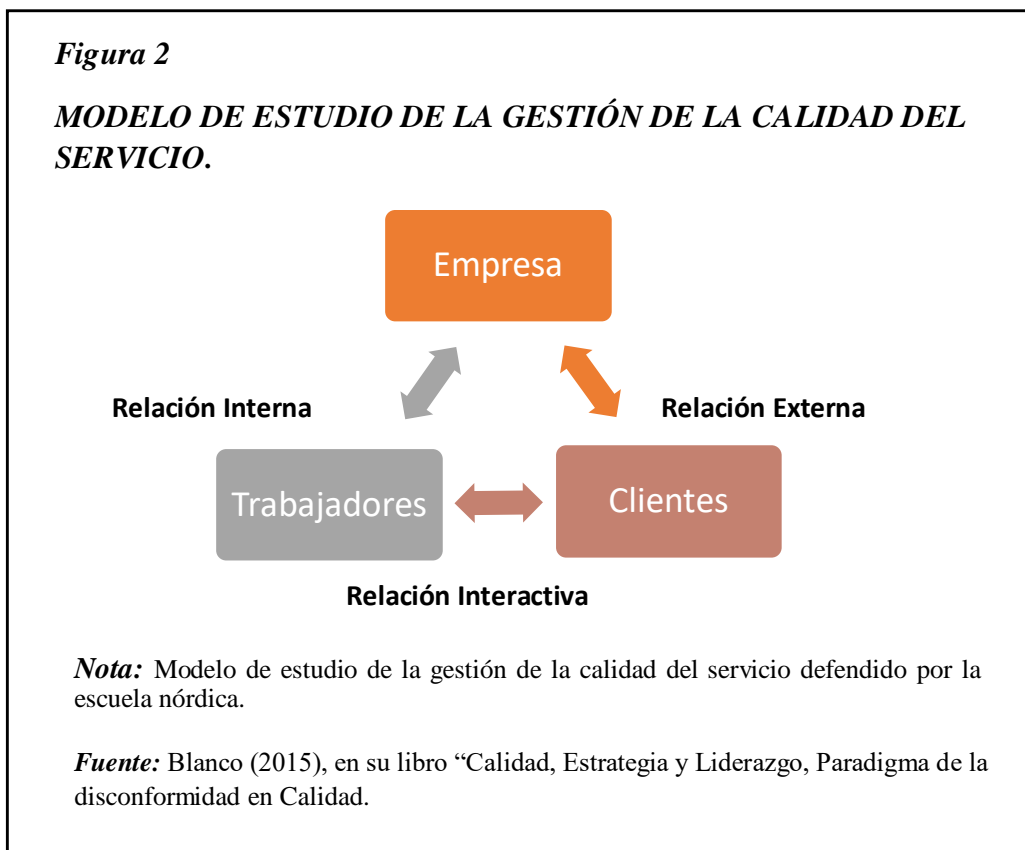


- b. La parte operacional, se establece por lo que continua a la obtención del servicio, tomándose la forma en que se adquiere.

Ambas técnicas de que y como se junta con la calidad esperada por el consumidor que se encuentra respaldada por elementos como:

- a. Información cliente-cliente. Elemento originado por la recomendación ya sean negativas o positivas sobre el servicio.
- b. Deseos propios de cada cliente. Se encuentran los aspectos físicos y sociales que influyen en el valor de un bien o servicio.
- c. Exceptivas previas. Lo que el consumidor siente sobre un bien, influyendo en su percepción final.
- d. Comunicación de la empresa. Grupo de mensajes directos o indirectos de la organización da a los consumidores que tiene y posibles, que intervienen sobre las expectativas creada en estos.

Considerando esos elementos, sobre las tareas que realiza la organización, frente a sus clientes crea el triángulo del vínculo entre la empresa, los trabajadores y los clientes que establecen la calidad brindada. Se observa en la figura:



Tomar en cuenta a la calidad funciona es muy importante para llegar a cumplir con los clientes y así poder fidelizarlos, debido a que es un elemento importante para sostener a la empresa en el sector. Unir lo que opinan los clientes sobre la empresa, esto determina los denominados etapas de realidad en el que la calidad sobre la atención es un elemento primordial que se debe considerar para implementar la mejora y sostenimiento de la gestión de calidad.

### **1.3.2.7. Modelo Kano de Satisfacción del Cliente**

Haro, Córdova y Chong (2016) señala que el modelo, muestra que la satisfacción surge de la habilidad de la empresa para brindar un servicio, considerando que no todas las partes del servicio generan el mismo nivel de satisfacción en los consumidores debido a que ciertas características generan mayor grado de satisfacción que otras, aumentando su fidelización.

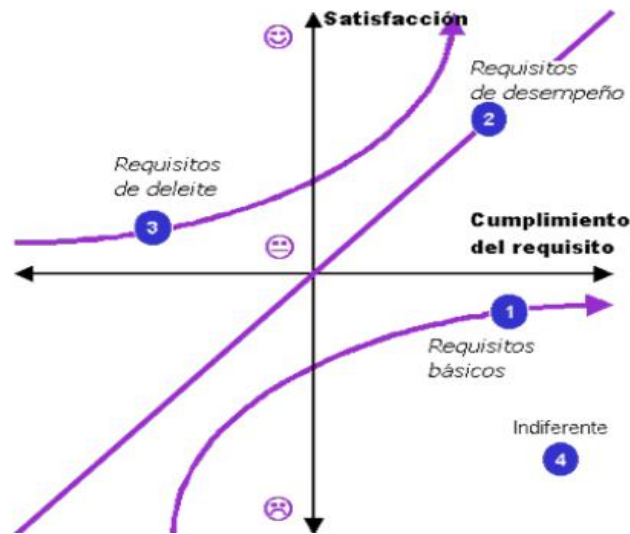
Las características se dividen en:

- a. De requisitos básicos. Son las propiedades que el cliente considera indispensables en el servicio, estas no incrementan la satisfacción del consumidor y si no se cumplen generan insatisfacción.
- b. De requisitos de desempeño. Propiedades del servicio que aumentan la satisfacción, ya que, si se oferta más, el cliente tendrá más satisfacción.
- c. De requisitos de deleite. Elementos que no se esperaban, pero causarán una alta satisfacción al cliente, ya que al no esperársela no generan insatisfacción.

El modelo señala que los elementos básicos no se originan en un 100% ya que hay constante insatisfacción aun si está es pequeña ya que es difícil tenerlos muy alto. Los de desempeño se transforman con los de satisfacción, incrementado sus propiedades. Los requisitos de deleite son mayores a lo neutral, ya que mientras va desarrollándose, la satisfacción incrementará con mayor aceleración si únicamente se incluye el servicio propio de desempeño.

**Figura 3**

**MODELO KANO**



*Nota:* Modelo Kano.

*Fuente:* Roos, Sartori & Pentiado (2009).

**1.3.2.8. Unidad de Gestión al Paciente – UGP**

La UGP del Hospital Regional de Lambayeque, Chiclayo se encuentra compuesta por médicos, enfermeras y administrativos. La componen: Admisión, Archivo, Información, Servicio Social, Atención al Usuario y Facturación.

Dentro de las funciones están:

- Recepcionar a los pacientes
- Llevar un registro con los datos personales
- Efectuar una evaluación socioeconómica de los pacientes

De igual forma, el área de admisión está compuesta por: Consultorios Externos, Hospitalización y Guardia.

Consultorios Externos se encarga de programar las citas para consultas, pruebas complementarias y cirugías ambulatorias, e informar al público de las modalidades de atención de los consultorios externos.

Hospitalización, tiene como función registrar los ingresos y llenar los registros de preadmisiones al hospital, administración de camas y traslados a otros centros, altas o ingresos, etc.

Guardia se encarga de identificar y registrar usuarios y los traslados, derivaciones, etc.

El área de Archivo se encarga de vigilar y sostener las historias clínicas de cada paciente a fin de otorgarlas al personal que lo pida.

El área de información funciona con la información estadística recogida de cada área del hospital. Con eso se elabora y transmite los datos recogidos de acuerdo a los cuadros de mando definidos por la Unidad de Control de Gestión, tabulaciones requeridas por la Dirección e información solicitada por el establecimiento, región y nivel provincial.

Servicio Social se encarga de orientar y desarrollar informes sobre los recursos sociales aptos para pacientes y sus familiares. También se encargan de manejar las altas que muestran problemas para su salida, manejo de tramites sobre fallecidos en momentos de problemas sociales.

Por último, el área de Atención al Usuario se encarga de resolver los asuntos que pueden tener los usuarios durante su permanencia en el nosocomio, ofreciéndoles soluciones rápidas y efectivas que aumenten el nivel de satisfacción de los pacientes. Además, aporta a eliminar barreras administrativas para ser asistido.

#### **1.4. Formulación del problema.**

##### **Problema general**

¿Existe relación entre calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019?

##### **Problemas específicos:**

¿Cuál es el nivel actual de la calidad de servicio en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019?

¿Cuál es el nivel actual de la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019?

¿De qué forma se relacionan la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019?

### **1.5. Justificación e importancia del estudio.**

La importancia de esta tesis es plantear estrategias de calidad a con el objetivo de no solo ofrecer un excelente servicio sino cumplir con las expectativas de los usuarios, convirtiéndose en una ventaja competitiva, recurso valioso para mantener estándares de calidad de servicio. La investigación se efectuó por que el hospital debe conocer que valoración tiene el servicio que otorga a sus pacientes y para que el resto de entidades de salud (hospitales, clínicas) encuentren sus deficiencias en la atención del paciente y mejoren en los aspectos que sean necesarios.

#### **Teórica**

Según Bernal (2014) la importancia radica cuando el fin de la investigación es reflexionar y generar debate sobre lo ya conocido, enfrentar las teorías y comparar resultados o para mostrar resoluciones de cierto modelo.

Se justifica puesto que ha hecho uso de teorías relacionadas a la calidad de servicio, para de esta manera basar la problemática que se ha planteado y formular soluciones mediante estrategias con el sólido objetivo de incrementar la satisfacción del usuario del Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, es por eso por lo que los datos valdrán para realizar cambios o mejoras que aporten a la mejora en el vínculo con el usuario.

#### **Metodológica**

Según Bernal (2014) se origina en el momento que el proyecto a efectuarse tiene como fin proponer un nuevo método o estrategias para crear nuevo conocimiento.

Se justifica metodológicamente, puesto que creó conocimiento confiable y válido para investigaciones posibles en las cuales se muestran situaciones parecidas a las que se trazan aquí. Por lo que, los resultados de esta investigación valdrán a futuros estudios como referencia.

### **Social**

Según Bernal (2014) son las aportaciones que el tema brinda para soluciones los requerimientos de la sociedad actuales y del futuro, para ser parte de una mejor calidad de vida para los que están influidos.

Esta investigación se justifica socialmente, debido a que los trabajadores se beneficiaran mucho más competentes para otorgar un mejor servicio, puesto que de alguna u otra manera saben sobre el desenvolvimiento que toma el usuario en el momento de utilizar el servicio y como esto contribuye a la satisfacción al obtener un servicio de calidad por parte del Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, y cómo favorecer a una mejora mediante la contribución de las tácticas a mostrar como consecuencia de los resultados del estudio.

### **Práctica**

La presente investigación proporciona un análisis de los factores influyentes en la relación de las variables de estudio en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque, lo cual permitirá mejorar.

#### **1.6. Hipótesis.**

$H_a$  = Sí existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019.

$H_0$  = No existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019.

## **1.7. Objetivos.**

### **1.7.1. Objetivo general.**

Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019.

### **1.7.2. Objetivos Específicos.**

Diagnosticar el nivel de la calidad del servicio en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019.

Analizar el nivel de la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019.

Validar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019.

## **II. MATERIAL Y MÉTODO**



## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de la investigación

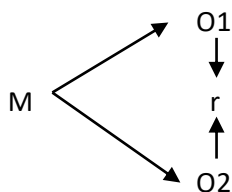
#### 2.1.1. Tipo de investigación

Esta tesis es un estudio de Tipo descriptivo – Correlacional. Descriptivo porque el responsable de la investigación no realizará ningún manejo de las variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010) y correlacional puesto que el mismo tiene como objetivo general y primordial, el mostrar la relación que existe entre las variables que se estudian. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Asimismo, su enfoque es Cuantitativa. Según Tamayo (2007), se trata de comparar las teorías actuales desde un grupo de hipótesis que nacen de esta, para lo cual se necesita la muestra, aleatoria o discriminada, pero significativa para la población del tema de investigación. Es importante tener una teoría ya elaborada, debido a que el método científico es deductivo. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

#### 2.1.2. Diseño de investigación: No experimental - transversal

El diseño de la investigación fue no experimental ya que se realizó sin manipular de forma deliberada las variables y en las que se observaron los fenómenos en su entorno para luego analizarlo (Hernández, Fernández & Baptista, 2010), y fue transversal ya que se recolectaron datos en un determinado momento, teniendo como objetivo a ver descrito las variables y su incidencia de interrelación. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).



Donde:

M = Muestra

O1 = Observación variable Independiente

O2 = Observación variable Dependiente

r = Correlación entre dichas variables.

## **2.2. Población y muestra**

### **2.2.1. Población**

Según Poliet. (2007) es el subgrupo de la población y que con esta muestra se trabajará para aplicar las herramientas de la investigación con el objetivo de mostrar los hallazgos. La población la integran un total de 4000 usuarios (cantidad mensual en promedio de usuarios que son atendidos) en la Unidad de Gestión del Paciente del HRL.

### **2.2.2. Muestra**

Se determinó con la población finita, quiere decir, cuando se sabe la cantidad de la población. A continuación, se muestra la fórmula:

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

Dónde:

N= es el total de la población = 4000

p= 0.50

q = 0.50

Z= Nivel de confianza al 95% = 1.96

e = Error 0.05

n = 351

Usando el nivel de confianza de 95% y un error de estimación de 5 % para una población de 4000 usuarios atendidos en la UGDP del HRL, se ha obtenido una muestra de 351 encuestados para recoger datos útiles a ser requeridos en la tesis.

## **2.3. Variables, Operacionalización**

### **2.3.1. Variables**

Variable Independiente: Calidad del Servicio

Definición Conceptual: Zeithaml, Berry & Parasuraman (1988) es la evaluación que efectúa el usuario sobre un servicio, considerada como una actitud, vinculada pero no similar a la satisfacción, ya que expresa valor y satisfacción al usuario previo al recibimiento de los servicios de salud.

Definición Operacional: La calidad se origina del entendimiento de lo que necesitan y quiere el usuario mediante la satisfacción de este. Incluye el arreglo de los servicios asesorías adecuadas a lo que necesitan y esperan. Es por ello que cuando se cumplen con las necesidades del usuario, estas se convierten en un bien incalculable por la manera en que ambas se unen.

#### Variable Dependiente: Satisfacción del Usuario

Definición Conceptual: Según Andrade, Martínez, y Saco (2000) señalan que es el acuerdo mostrado por el cliente con respecto a lo que esperan los puntos de vista objetivos de los pacientes sobre el tratamiento que reciben los trabajadores de la salud, obteniendo resultados sobre el desenvolvimiento en las entidades de salud, llevando a valor la función del servicio (tales como elementos tangibles e intangibles).

Definición Operacional: Es el sentimiento o actitud del usuario o cliente hacia un servicio prestado por una institución. Esta satisfacción se da a conocer cuándo se logra cumplir con lo que necesita el cliente, los factores tangibles pueden ser la entrega con retraso de un producto o calidad del servicio prestado o los factores intangibles como el trato del personal hacia el usuario.

### 2.3.2. Operacionalización

**Tabla 3**

#### **Operacionalización de las Variables**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	TECNICA/ INSTRUMENTO
<b>Independiente</b>	<b>Elementos Tangibles</b>	Equipos médicos Infraestructura del hospital	Técnica: Entrevista Instrumento: Encuesta es SERVQUAL validada por MINSANORM0527.
	<b>Fiabilidad</b>	Valoración médica. Solución o tratamiento Habilidades del personal Orientación sobre cuidados Explicación del procedimiento	
	<b>Capacidad de Respuesta</b>	Disponibilidad Procesos rápidos	
	<b>Seguridad</b>	Trato Respuestas Disposiciones	
	<b>Empatía</b>	Calidad Satisfacción general Adhesión	
<b>Dependiente</b>	<b>Fiabilidad</b>	Condiciones Generales apropiadas. Equipos sofisticados.	Técnica: Entrevista Instrumento: Encuesta es SERVQUAL validada por MINSANORM0527.
	<b>Capacidad de Respuesta</b>	Atención rápida Brinda servicio Prometido.	
	<b>Seguridad</b>	Uso de EPP Cantidad de accidentes dentro de la institución	
<b>Calidad del servicio</b>			
<b>Satisfacción del usuario</b>			

---

<b>Empatía</b>	Demuestra atención personalizada. Suministra el servicio de manera correcta. Trasmite confianza
<b>Aspectos Tangibles</b>	Calidad de equipos Mejoras en la infraestructura hospitalaria

---

*Fuente:* Elaboración Propia.

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

### Técnicas

**Encuesta.** Dirigida a desarrollar un vínculo directo con la gente considerada como fuentes de información.

### Instrumentos

**Cuestionario:** García (2003), afirma que su particularidad está en catalogar la información pedida a las mismas personas, se da de una manera poco honda e impersonal, a diferencia de la entrevista

#### **Instrumento:**

Este estudio utilizó el instrumento de la encuesta Servqual validada por MINSA, con 22 ítems para identificar el nivel de calidad de servicio y 22 ítems para hallar que tan satisfechos se encuentran los usuarios, el instrumento se validó mediante estudios hecho en el Perú, en el que la prueba piloto arrojó entre 10,6 y 10,3 como tiempo entre las áreas. Tiene un valor promedio de 9,25 sobre la comprensión de las cuestiones en el área de consulta externa y de 9,7 en emergencia.

### Validez y Confiabilidad

En esta tesis se utilizará El alfa de Cronbach para obtener la confiabilidad construida a partir de las 2 variables observadas.

A su vez el instrumento fue validado por Magister Karla Berenice Reaño Gallardo, MBA Paolo Cesar Calambrogio Correa y Mg en Gestión del Talento Humano Cristhian Jhair Sánchez Uriarte.

Se desarrolló una prueba piloto para medir la Fiabilidad del Instrumento.

#### **Tabla 4**

##### **Resumen de procesamiento de casos**

<b>Casos</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Válido	10	100.0

Excluido	0	.0
Total	10	100.0

*Fuente: Análisis SPSS 25*

**Tabla 5**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.841	44

*Fuente: Análisis SPSS 25*

**2.5. Procedimiento de análisis de datos**

Los datos estadísticos se consiguieron tras aplicar la encuesta, mediante el cuestionario, se usó el programa estadístico SPSS V. 25, para ordenar y tabular en tablas los datos obtenidos.

Se usaron mediciones para estadística descriptiva y para medir la correlación se empleó el Rho de Spearman como referente para hallar el nivel de significancia.

**2.6. Aspectos éticos**

A lo largo de la realización de la tesis se utilizarán de los principios de la ética fundamentales:

Principio de la vida humana:

Se respetará la dignidad de la muestra, sin dudar de los argumentos que suelten a lo largo de la investigación.

Principio de Libertad y responsabilidad:

La persona cuenta con libertad de otorgar o no que se le intervenga, siempre y cuando no afecte la estabilidad de la organización.

Principio de Totalidad:

Se basa en que el cuerpo humano es uno solo como consecuencia de la unión de distintas partes unidas por órganos y con niveles jerárquicos como uno solo.

## **2.7. Criterios de rigor científico**

A lo largo del estudio, se seguirán algunos Criterios de rigor Científico, se tomaron en cuenta para validar su nivel científico con lo siguiente:

Credibilidad:

Se alcanzó cuando los resultados se identificaron como reales por quienes fueron parte de la investigación y por los que han estado vinculados al evento en estudio.

Auditabilidad o confirmabilidad:

Se necesita registrar y documentar totalmente las elecciones con las tuvo contacto el investigador. Esto ayudará a que otros investigadores estudien la información y se obtengan conclusiones parecidas a las que tuvo el primer investigador, pero únicamente si estas son similares.



### **III. RESULTADOS**

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y Figuras.

**Tabla 6**

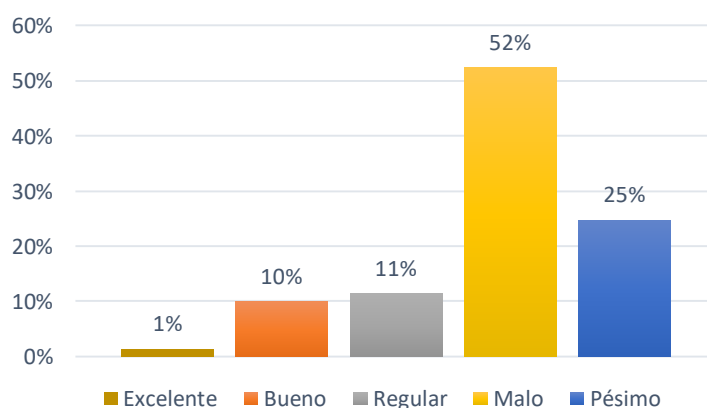
***Nivel de calidad de servicio***

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Excelente	5	1%	1%	1%
Bueno	35	10%	10%	11%
Regular	40	11%	11%	23%
Malo	184	52%	52%	75%
Pésimo	87	25%	25%	100%
Totales	351	100%	100%	

*Fuente:* Resultados de la encuesta

**Figura 4**

***NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO***



**Nota:** Se observa que la Variable Calidad de Servicio se encuentra en un nivel malo con 52%, seguido de nivel pésimo con un 25%. luego del nivel regular con un 11%, casi seguido del 10%, y por último para el 1% es excelente

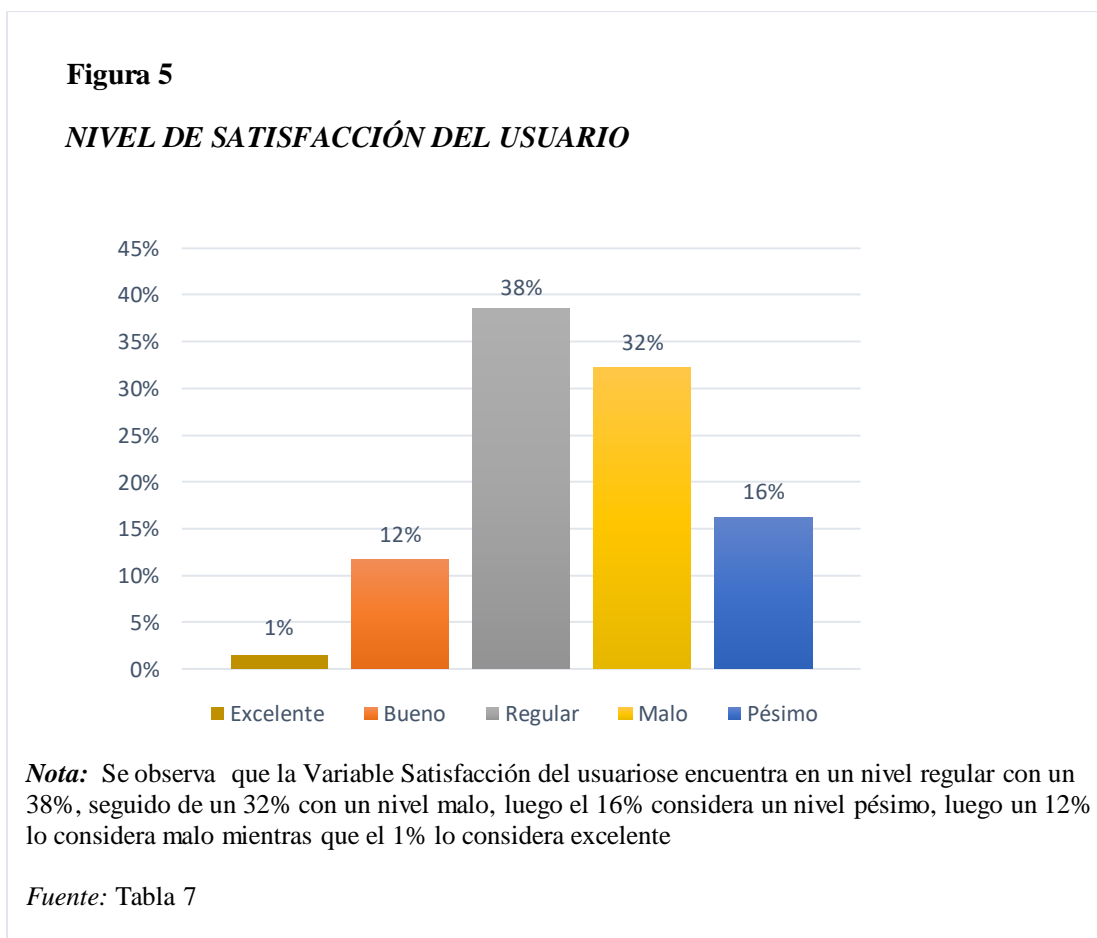
*Fuente:* Tabla 6

**Tabla 7**

**Nivel de satisfacción del usuario**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Excelente	5	1%	1%	1%
Bueno	41	12%	10%	11%
Regular	135	38%	11%	23%
Malo	113	32%	52%	75%
Pésimo	57	16%	25%	100%
Totales	351	100%	100%	

*Fuente:* Resultados de la encuesta



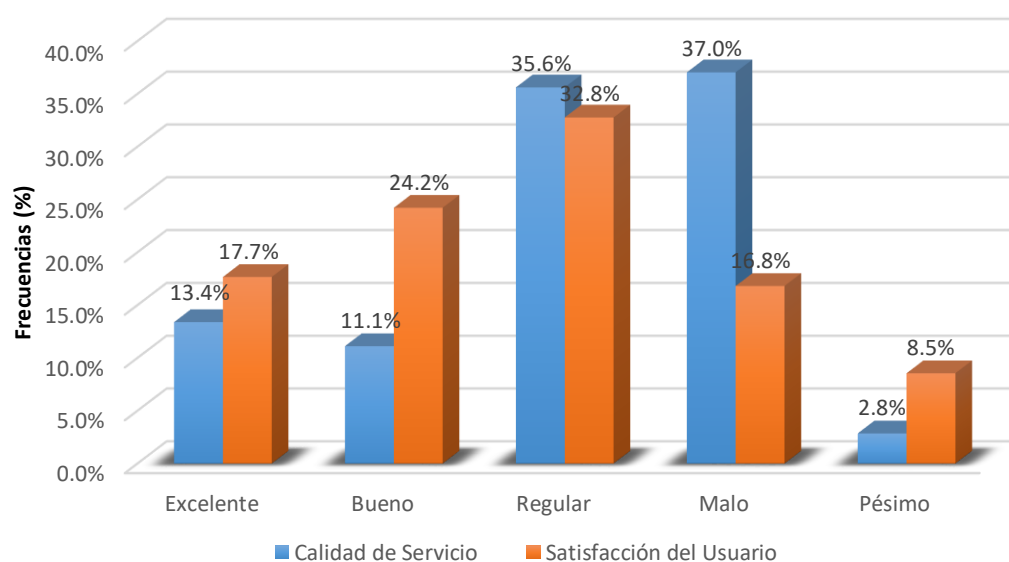
**Tabla 8**

**Dimensión Elementos Tangible**

Opciones	Calidad de Servicio		Satisfacción del Usuario		
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
Excelente		47	13.4%	62	17.7%
Bueno		39	11.1%	85	24.2%
Regular		125	35.6%	115	32.8%
Malo		130	37.0%	59	16.8%
Pésimo		10	2.8%	30	8.5%
Totales		351	100.0%	351	100.0%

*Fuente:* Resultados de la encuesta

**Figura 6**  
**DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES**



**Nota:** Se observa que la Dimensión Elementos Tangible se encuentra en un nivel malo con un 37.0% para la variable calidad de servicio y en 16.8% para la variable satisfacción del usuario, seguido del nivel regular con 35.6% en la variable calidad del servicio y con 32.8% la variable satisfacción del cliente. Por último, en menor medida el nivel pésimo se encuentra en 2.8% en la variable calidad de servicio y 8.5% en la variable satisfacción del usuario.

*Fuente:* Tabla 8

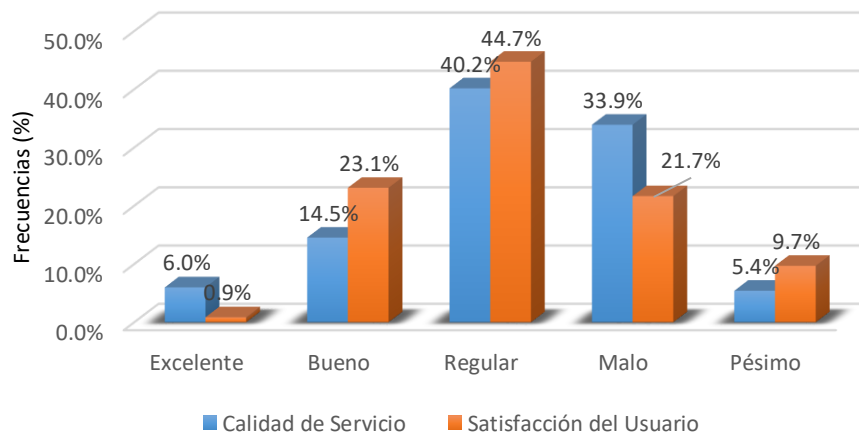
**Tabla 9**

**Dimensión Fiabilidad**

Opciones	Calidad de Servicio		Satisfacción del Usuario		
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
Excelente		21	6.0%	3	0.9%
Bueno		51	14.5%	81	23.1%
Regular		141	40.2%	157	44.7%
Malo		119	33.9%	76	21.7%
Pésimo		19	5.4%	34	9.7%
Totales		351	100.0%	351	100.0%

*Fuente:* Resultados de la encuesta

**Figura 7**  
**DIMENSIÓN FIABILIDAD**



**Nota:** Se observa que la Dimensión Fiabilidad se encuentra en un nivel regular con un 40.2% en la variable calidad de servicio y 44.7% en la variable satisfacción del usuario, muy seguido del nivel malo con un 33.9% en la variable calidad de servicio y 21.7% en la variable satisfacción del cliente, además el nivel bueno con 14.5% en la variable calidad de servicio y 23.1% en la variable satisfacción del usuario, muy seguido del nivel excelente con un 6.0% en la variable calidad de servicio y 0.9% en la variable satisfacción del usuario por último, el nivel pésimo se encuentra en 5.4% en calidad de servicio y 9.7% en satisfacción del usuario.

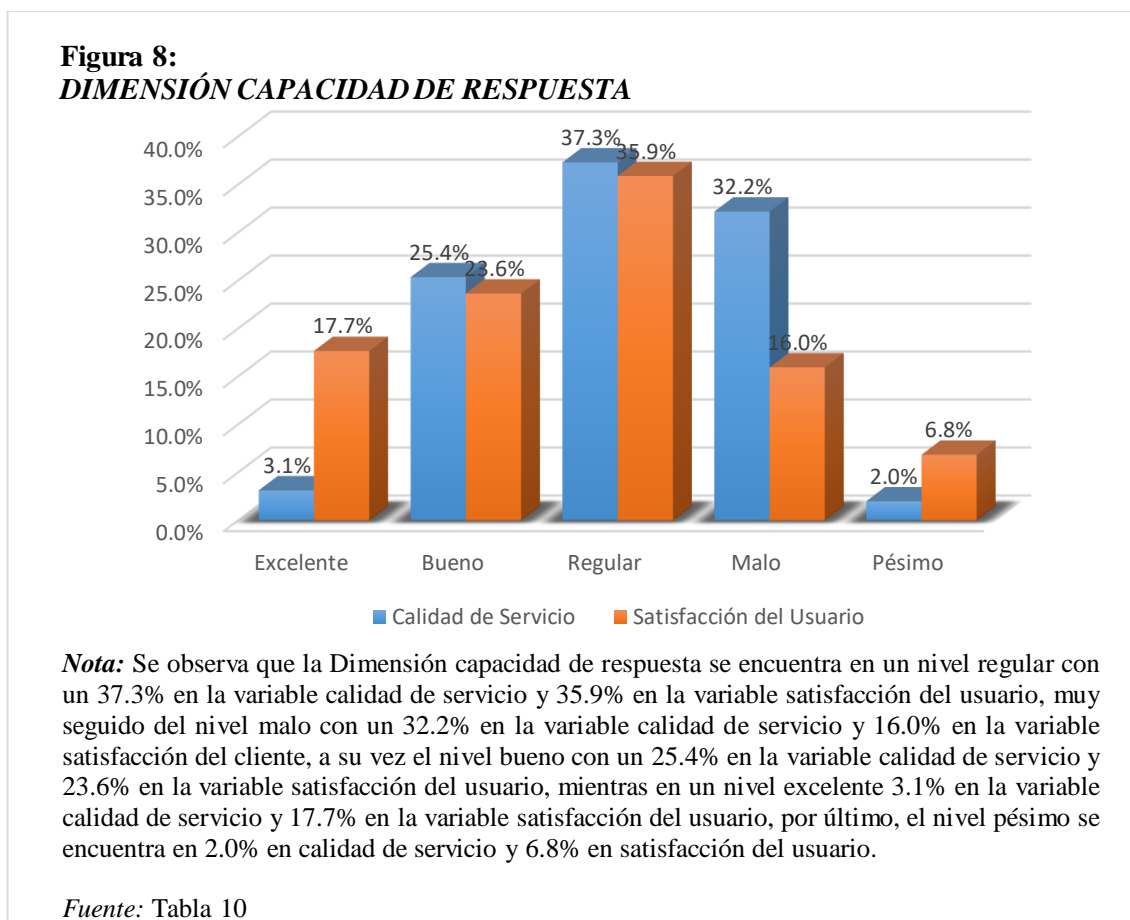
*Fuente:* Tabla 9

**Tabla 10**

**Dimensión Capacidad de Respuesta**

Opciones	Calidad de Servicio		Satisfacción del Usuario	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	11	3.1%	62	17.7%
Bueno	89	25.4%	83	23.6%
Regular	131	37.3%	126	35.9%
Malo	113	32.2%	56	16.0%
Pésimo	7	2.0%	24	6.8%
Totales	351	100.0%	351	100.0%

*Fuente:* Resultados de la encuesta



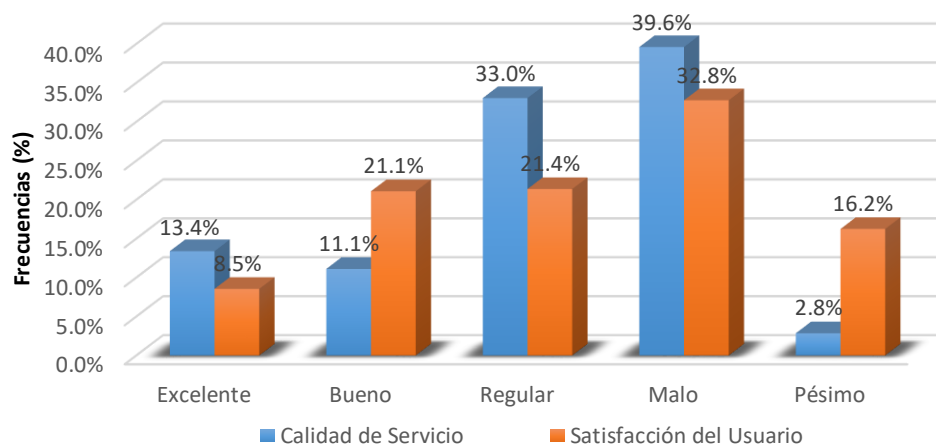
**Tabla 11**

**Dimensión Seguridad**

Opciones	Calidad de Servicio		Satisfacción del Usuario	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	47	13.4%	30	8.5%
Bueno	39	11.1%	74	21.1%
Regular	116	33.0%	75	21.4%
Malo	139	39.6%	115	32.8%
Pésimo	10	2.8%	57	16.2%
Totales	351	100.0%	351	100.0%

Fuente: Resultados de la encuesta

**Figura 9:**  
**DIMENSIÓN SEGURIDAD**



**Nota:** Se observa que la Dimensión seguridad se encuentra en un nivel malo con un 39.6% en la variable calidad de servicio y 32.8% en la variable satisfacción del usuario, muy seguido del nivel regular con un 33.0% en la variable calidad de servicio y 21.4% en la variable satisfacción del usuario, a su vez se encuentra en un nivel excelente con un 13.4% en la variable calidad de servicio y 8.5% en la variable satisfacción del cliente, por último, a su vez se encuentra en un nivel bueno con un 11.1% en la variable calidad de servicio y 21.1% en la variable satisfacción del cliente, por último el nivel pésimo se encuentra en 2.8% en calidad de servicio y 16.2% en satisfacción del usuario.

Fuente: Tabla 11

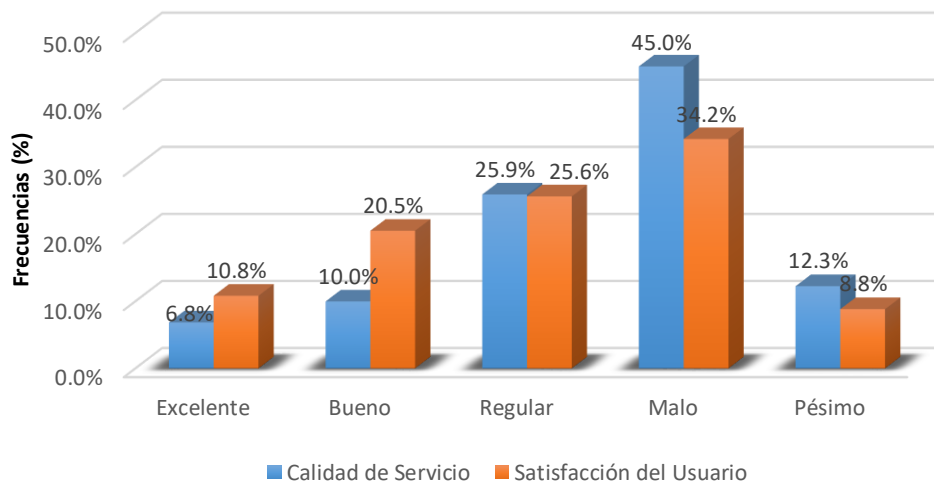
**Tabla 12**

**Dimensión Empatía**

Opciones	Calidad de Servicio		Satisfacción del Usuario		
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
Excelente		24	6.8%	38	10.8%
Bueno		35	10.0%	72	20.5%
Regular		91	25.9%	97	27.6%
Malo		158	45.0%	113	32.2%
Pésimo		43	12.3%	31	8.8%
Totales		351	100.0%	351	100.0%

Fuente: Resultados de la encuesta

**Figura 10:**  
**DIMENSIÓN EMPATÍA**



**Nota:** Se observa que la Dimensión empatía se encuentra en un nivel malo con un 45.0% en la variable calidad de servicio y 34.2% en la variable satisfacción del usuario, muy seguido del nivel regular con un 25.9% en la variable calidad de servicio y 25.6% en la variable satisfacción del usuario, a su vez se encuentra en un nivel pésimo con un 12.3% en la variable calidad de servicio y 8.8% en la variable satisfacción del cliente, a su vez se encuentra en un nivel bueno con un 10.0% en la variable calidad de servicio y 20.5% en la variable satisfacción del cliente, por último el nivel excelente se encuentra en 6.8% en calidad de servicio y 10.8% en satisfacción del usuario.

Fuente: Tabla 12



**Tabla 13**

**Correlación de las variables**

		Calidad de Servicio	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	1	,815*
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	351	351
	Satisfacción del Usuario	,815**	1
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	351	351

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente:* Análisis de Correlación

### **3.2. Discusión de resultados.**

El objetivo general de esta tesis fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019.

Para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos (encuesta) existieron ciertas limitantes al momento de aplicarse, sea por el horario que manejan los encuestados que les impedía responder a la encuesta y posterior a eso el estado de emergencia producto de la Covid19 a nivel mundial por lo que se retrasó la entrega de las encuestas resueltas.

Para esta investigación se utilizó el instrumento de encuesta Servqual validada por MINSA con 22 preguntas para identificar el nivel de calidad de servicio y 22 ítems para identificar la satisfacción del usuario. A su vez el instrumento fue validado por Magister Karla Berenice Reaño Gallardo, MBA Paolo Cesar Calambrogio Correa y Mg en Gestión del Talento Humano Cristhian Jhair Sánchez Uriarte.

Con respecto a la calidad, se tiene que, a mayor calidad del servicio, mayor satisfacción. Sobre sus dimensiones, se observa que elementos tangibles en un 37.0% como malo, la dimensión fiabilidad se encuentra en 40.2% como regular, además la dimensión capacidad de respuesta, según los encuestados, se encuentra en un nivel regular con 37.7%, para la dimensión seguridad, de acuerdo con los encuestados, se encuentra en un nivel malo con 39.6%, por último, la dimensión empatía se encuentra con 45.0% en un nivel malo. Esto se contrapone con lo mencionado por Bardales (2016) quien en la dimensión fiabilidad señala que se encuentra en un nivel regular con 30%, mientras que la dimensión capacidad de respuesta, se obtuvo un 30% que no supera las expectativas de los usuarios, por otro lado, pero con respecto a la dimensión seguridad, los encuestados respondieron no sentirse satisfechos en un 35%, mientras que con la dimensión empatía, el 61% respondieron sentirse cómodos, contraponiéndose a los resultados encontrados en la investigación. La teoría sobre la calidad se desarrolló bajo el modelo Servqual con el objetivo de calcularla a fin de incrementarla, por medio de un cuestionario para evaluar las 5 dimensiones de la calidad: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles, hecho en

escala múltiple para entender lo que esperan los consumidores sobre el servicio. Parasuraman A., Zeithami, & Berry (1988) apuntando a que lo obtenido con ese método puede cambiar conforme se tomen las estrategias de mejora.

Sobre la satisfacción del usuario la teoría menciona que surge como resultado del estado mental en la que las emociones tienen un rol determinante, por encima de las experiencias anteriores. Sobre sus dimensiones: se observa que la dimensión elementos tangibles se encuentra en 32.8% en un nivel regular, la dimensión fiabilidad, según los encuestados, se encuentra en un nivel regular con 44.7%, mientras que la dimensión capacidad de respuesta, de acuerdo a los encuestados se encuentra en nivel regular con 35.9%, sobre la dimensión seguridad, según los encuestados, se encuentra en un nivel malo con 32.8%, finalmente, la dimensión empatía está con 34.2% en un nivel malo. Esto coinciden con los resultados de Valdiviezo (2019) cuyos encuestados respondieron, en promedio de las dimensiones, que el nivel es regular en un 27.2%. Concluyendo que hay una percepción de no sentirse satisfecho ni insatisfecho con el servicio que ofrece el centro de salud. Mientras que Oliver (1993) señala que la satisfacción se produce por experiencias. Esto es visto como un procedimiento que incluye la evaluación de la experiencia y por eso, se le considera un proceso y no un resultado. Se busca la opinión del cliente sobre la valoración de la diferencia puesta entre lo que se esperaba previamente y al resultado verdadero, de cómo se recibió luego de ser consumido. La confirmación de lo que se espera surge cuando lo obtenido cumple con lo que esperaba el usuario.

Los datos encontrados son de importancia para esta investigación, del resultado estadístico de la comprobación de hipótesis se obtiene que sí existe relación significativa entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario, donde se obtuvo una correlación Rho de Spearman de 0.815 con significancia bilateral de 0.05, según se puede apreciar en la tabla N° 13, respondiendo al objetivo general. Contrastando los resultados obtenidos con los de Camac (2018). En su investigación titulada: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el Área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del distrito de Santa Anita – Lima, 2017”. Se demostró con esta investigación de pregrado que, si hay una relación directamente proporcional y de regular

significancia entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio, siendo el Rho de ,685\*\*; es decir, el índice de correlación al 68.5 %. Confirmando a mayor calidad de servicio, mayor satisfacción del usuario, en el Centro de Salud San Carlos del distrito de Santa Anita, 2017. Según Pizzo (2013) señala que es una especie de costumbre creado por las empresas para identificar lo que esperan los consumidores y consecuentemente ofrecerles un servicio de fácil acceso, seguro, oportuno y sobre todo confiable más aún si se presentan imprevistos, de tal forma que el consumidor se perciba entendido y le sirvan eficazmente.

Con la discusión anterior se puede establecer que las variables de estudio guardan relación entre ellas, y que dependiendo de la calidad del servicio el cliente se sentirá satisfecho con lo que obtiene.

Finalmente, es importante que las autoridades del hospital tomen en cuenta las variables de estudio, con el fin de brindar un servicio de calidad a los pacientes y este se vea reflejado en su satisfacción, mediante estrategias fomentadas por el gobierno y aplicadas por el hospital.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones.

Se diagnosticó que el nivel de la variable calidad de servicio en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque es malo, ya que más de la mitad de encuestados la ubicaron en ese nivel.

Se analizó que el nivel de la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque es regular, sin embargo, no dista mucho de la cantidad que considera el servicio como malo.

Se validó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, obteniendo que sí existe una relación significativa entre ambas variables, resultando que la correlación Rho de Spearman es de 0.815 con significancia bilateral de 0.05.

## **4.2. Recomendaciones.**

Con la finalidad de aumentar la calidad del servicio, es recomendable, en primer lugar, dar capacitaciones a los directivos del hospital sobre dirección estratégica, dándole los instrumentos útiles, para enfrentar los problemas del hospital, en segundo lugar, contratar a profesionales especializados que faciliten captar al trabajador ideal; además ejecutar un curso en habilidades sobre comunicación, para que el vínculo entre los usuarios sea fluido y brinde seguridad.

Para llegar a satisfacer a los usuarios de la Unidad de Gestión de Pacientes del Hospital Regional Lambayeque, se recomienda en primer lugar, motivar a los trabajadores ya que ellos son los que tienen contacto con el público usuario del servicio, en segundo lugar, se pueden administrar becas mediante el PRONABEC para estudios en postgrados acerca de calidad de servicio como el ISO 9001.

A los encargados de la Unidad de Gestión de Pacientes del Hospital Regional, se recomienda colocar en la Revista "HRL salud" datos sobre calidad de servicio, como experiencias vividas por otros usuarios durante su estadía en el hospital.

## REFERENCIAS

- Aldana, L. & Vargas, M. (2014). *Calidad y Servicio: Conceptos y herramientas* (2da. Edición). Madrid: ECOE Ediciones.
- AITECO Consultores (2015). *El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio*. Recuperado de: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio>
- Andrade, V., Martínez, C., & Saco, S. (2000). Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital de apoyo n. 1-MINSA-cusco de noviembre de 1999 a enero del 2000. *Rev. Sitúa*, 8(16), 17-25. Recuperado de: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1112207>
- Arroyo, J. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción de los clientes de la Clínica Pronto Salud, Trujillo - 2017*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Trujillo – UNT, Trujillo, La Libertad, Perú. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11341>
- Arroyo, P. (2017). *Diseño de un modelo de gestión de la calidad basado en la herramienta EFQM para mejorar la atención al cliente del restaurante Marako's Grill S.A.C. - Chiclayo 2015 - 2016*. (Tesis de Pregrado). Universidad San Martín de Porres – USMP, Chiclayo, Perú. Recuperado de: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/3351>
- Bardales, Y. (2016). *Evaluación de la calidad del servicio percibido por los pacientes de Centro de Salud Mórrope periodo noviembre - diciembre 2013*. Tesis de Pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - USAT, Chiclayo, Perú. Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/815>
- Barturén, P. (2019). *Calidad de Servicio percibida por los usuarios externos de un hospital de categoría II-2, Chiclayo, durante agosto - diciembre 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - USAT, Chiclayo, Perú. Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1703>
- Benavides, F. (2019). *Nivel de satisfacción en los beneficiarios del SIS (seguro integral de salud) modalidad gratuita, en relación a la atención de salud, en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz de la Provincia de Chiclayo, 2018*. Tesis



de Pregrado, Universidad Señor de Sipán - USS, Chiclayo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5577>

Bernal, C. (2014). Metodología de la investigación: para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales. México DF, México: Pearson Educación.

Blanco, D. (2015). Calidad, Estrategia y Liderazgo, Paradigma de la disconformidad en Calidad. Recuperado de: <http://dbcalidad.blogspot.pe/2015/02/el-paradigma-de-la-disconformidad-en.html>

Cabello, E. & Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Revista Médica Herediana v.23 n.2 Lima. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2012000200003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003)

Calderón, N. (2002). Teoría y elementos del servicio al cliente. Gestipolis. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/teoria-y-elementos-del-servicio-al-cliente>

Camac, H. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el Área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del distrito de Santa Anita – Lima, 2017. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo - UCV, Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/22404>

Cardinale, S. (2017). La soddisfazione del cliente nei servizi sociali. Analisi di un'indagine di customer satisfaction nel servizio di cure familiari del comune di Venezia. (Tesis de Pregrado). Università Ca' Foscari Venezia, Venecia, Italia. Recuperado de: <http://dspace.unive.it/handle/10579/10450>

Carvajal, P. (2016). Administración y auditoria de los servicios web (1ra. Edición). Madrid: Editorial CEP.

Castro, J. (2016). A satisfação do cliente em contexto de consulta externa, num hospital privado. (Tesis de Maestría). Instituto Universitário de Lisboa - ISCTE-IUL, Lisboa, Portugal. Recuperado de: <https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/13049>

- Chávez, H. (2016). Características de los servicios de salud. Consultoría a la Pequeña y Mediana Empresa de Servicios – CONPYME. Recuperado de: <https://www.conpyme.cl/index.php/8-temas-interes/30-caracteristicas-de-los-servicios-de-salud>
- Cobo, E., Estepa, K., Herrera, C. & Linares, P. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. Revista Investigación en Salud, Universidad de Boyacá - UB, Tunja, Colombia. Recuperado de: <http://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/321>
- Cámara de Comercio de Bogotá. (2017). ¿Qué es un trámite? Obtenido de <https://www.ccb.org.co/Preguntas-frecuentes/Tramites-registrales/Que-es-un-tramite>
- Cornejo, M. (2014). Calidad y Liderazgo de Clase Mundial - Miguel Ángel Cornejo – Parte 2. México. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=0Ht2Q-uYap0>
- Delgado, M.; Vázquez, M. & de Moraes, L. (2010). Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. Revista de Salud Pública, Vol.12, N°4, pp.533-545. ISSN 0124-0064. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v12n4/v12n4a01.pdf>
- Diario Perú21. (2017). Servicio de salud presenta más de 47 mil reclamos en lo que va del año. Recuperado de: <https://peru21.pe/lima/ministerio-salud-47-000-reclamos-2017-deficiente-servicio-salud-374194-noticia/>
- Dios, D. & Nole, W. (2018). Calidad del servicio y nivel de satisfacción de los usuarios del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes, 2017. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Tumbes – UNT, Tumbes, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/240>
- Dolors, S. (2013). De la Calidad del servicio a la fidelidad del cliente (3ra Edición). Madrid: Editorial ESIC.
- Fagundes, M. (2016) Qualidade nos serviços de saúde: percepção dos usuários, trabalhadores, gestores e prestadores da saúde. 2016. 80f. (Tesis de

Maestría). Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, Rio Grande do Norte, Brasil. Recuperado de: <https://repositorio.ufrn.br/jspui/handle/123456789/23738>

García, M. (29 de abril de 2019). La importancia del buen trato como regla y no como excepción. Obtenido de <https://revistadigital.inesem.es/educacion-sociedad/importancia-del-buen-trato/>

Guerra, R. y Cabello, E. (2011). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo: RM N° 527-MINSA. Lima, Perú. 11 julio del 2011. Recuperado de: <http://repositorio.minsa.gob.pe:8080/jspui/handle/MINSA/77902>

Haro, F.; Córdova, N. & Chong, T. (2016). Modelos de Satisfacción: Fundamentación teórica y criterios de aplicación. Gaceta Sansana. Recuperado de: <http://publicaciones.usm.edu.ec/index.php/GS/article/view/59>

Hernández, M. (2017). Significado de Disposición. Bio Dic. Obtenido de: <https://www.biodic.net/palabra/disposicion/#.Xue9E0VKjIU>

Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5ta Edición.). Ciudad de México: McGraw-Hill.

Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú. (IRTP) (2019). Susalud resuelve denuncias presentadas por usuarios frente a insatisfacción en salud. Recuperado de: <https://www.radionacional.com.pe/informa/locales/susalud-resuelve-denuncias-presentadas-por-usuarios-frente-a-insatisfaccion-en-salud>

Izquierdo, R. (06 de setiembre de 2018). El proceso de atención al cliente e Integra IMS. Obtenido de <https://integriaims.com/proceso-de-atencion-al-cliente/>

Jara, B. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el servicio de Consulta Externa del Hospital Regional del Norte Sanidad - PNP – Chiclayo - 2017. Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán - USS, Chiclayo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5793>

Turabián, J. & Pérez, B. (2010). El concepto de tratamiento en medicina de familia: contextualizado y contextual. Mapa de una ciudad apenas vista. Obtenido de

<https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-el-concepto-tratamiento-medicina-familia-S0212656710000259>

Komiya, A. (2011). Concepto de calidad. Crece Negocios. Obtenido de: <https://www.crecenegocios.com/concepto-de-calidad/>

Llano, C. & Hermida, P. (2016). Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Cirugía del Hospital Enrique Garcés de la Ciudad de Quito noviembre 2015 a febrero 2016. Tesis de Pregrado, Universidad Central del Ecuador – UCE, Quito, Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/6233>

Mejía, J. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba, Ancash-2017. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo – UCV, Áncash, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29639>

Melera, M. (2013). Relación entre Calidad de servicio y Satisfacción del cliente. El Blog de Marlon Melara. Recuperado de: <http://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>

Mella, J. (2013). Promoción de Salud: Higiene Personal. Hospital Psiquiátrico de La Habana. Obtenido de <https://cutt.ly/skQCH0e>

Mendoza, M. (2018). ¿Qué son la adhesión y la cohesión? Diccionario Miarco, Industria, Profesional. Obtenido de <https://www.miarco.com/blog/que-son-la-adhesion-y-la-cohesion/>

Ministerio de Salud (MINSA) (2002). Encuesta de Satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Recuperado de: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/dgsp/documentos/decs/07%20-%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf>.

Ministerio de Salud (MINSA) (2014). Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL. Recuperado de: <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>

- Molina, D. (2015). Orientación sobre cuidados. Obtenido de <https://rieoei.org/historico/deloslectores/736Molina108>
- Niño, B.; Perales, J.; Chavesta, X.; Leguía, J. & Díaz, C. (2012). Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, ISSN-e 2227-4331, Vol. 5, Nº. 1, 2012, págs. 5-9. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4061256>
- Numpaque, A. & Rocha, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina. Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715-720. Recuperado de: <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- Olaza, A. (2018). Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2016. Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres – USMP, Lima, Perú. Recuperado de: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/3489>
- Martínez, Ó. & Sillero, M. (2014). Sobre la expresión “respuesta de reacción” y el concepto “tiempo de respuesta”. *Apuntes Educación Física y Deportes*, (118), 88-92. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/272776411>.
- Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. Recuperado de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Poliet, F. (2007). Metodología de la Investigación: propuesta anteproyecto y proyecto. 4ta Edición. Bogotá. ECOE. Pag.90.
- Publicaciones Vértice S.L (2012). *Calidad en el Servicio al Cliente* (1ra. Edición). Málaga: Editorial Vértice.
- Quispe, Y. (2015). Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en el Servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto, Andahuaylas – 2015. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas -

UNAJMA, Andahuaylas, Perú. Recuperado de:  
<http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/234>

Quizhpe, G. (2017). Nivel de satisfacción de los pacientes frente a la calidad de atención de salud recibida en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros vs Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja periodo febrero - julio 2016. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Loja – UNL, Loja, Ecuador. Recuperado de: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/19530>

Ramírez, V. (2016). Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo – UCV, Yurimaguas, Loreto, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1797>

Ramos, L. (2015). Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo. Centro de Salud de Picsi 2015. (Tesis de Maestría). Universidad San Martín de Porres – USMP, Chiclayo, Perú. Recuperado de: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2116>

Real Academia Española. (2019). Significado de comodidad. RAE. Obtenido de <https://dle.rae.es/comodidad>

Revelo, B. (2016). Elementos que conforman la satisfacción del cliente. Recuperado de <https://prezi.com/qzp5ulyqj0mj/elementos-que-conforman-la-satisfaccion-del-cliente/>

Robles, C. (2016). Costos Históricos (2da. Edición). México: Red Tercer Milenio.

Roos, C.; Sartori, S. & Pentiado, L. (2009). Modelo de Kano para a identificação de atributos capazes de superar as expectativas do cliente. Revista Produção Online, 9(3). Associação Brasileira de Engenharia de Produção – ABEPRO. Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC Recuperado de: <https://www.producaoonline.org.br/rpo/article/view/186>

Santos, M. (2016). Quality and satisfaction: The case of the University of Jaén. Revista de la educación superior, 45(178), 79-95. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185276016300048>

- Serna, G. (2013), Servicio al cliente: una nueva visión, clientes para siempre, 3 ed. Bogotá, Colombia: Panamericana Editorial.
- Sihuin E.; Gómez, O. & Ibáñez, V. (2015). Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. vol.32 no.2 Lima abr./jun. 2015. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342015000200014&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000200014&lng=es&nrm=iso)
- Solano, T. (2017). ¿Cuánta razón tiene el cliente? Manual práctico de servicio al cliente. ISBN: 9781549993732.
- Suarez, P. (2014). Evaluación Médica Ocupacional. Obtenido de <http://www.upch.edu.pe/famed/posgrado/es/diplomados/evaluacion-medica-ocupacional>
- Thompson, I. (2013). Definición de servicios. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia.servicios/definicion-servicios.html>
- Thompson, I. (2013). Definición de Satisfacción del cliente. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Valdiviezo, A. (2019). Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención en el Hospital Regional Docente Las Mercedes Nivel II-2 Chiclayo, 2017. Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán – USS, Chiclayo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5958>
- Vargas, V.; Valecillos, J. & Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. Revista de Ciencias Sociales, vol. XIX, núm. 4, octubre-diciembre, 2013, pp. 663-671. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
- Velásquez, A. (2012). Calidad y Satisfacción de los Usuarios. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/clavel87/calidad-y-satisfaccion-de-los-usuarios>
- Venegas, R. (2018). El concepto de Satisfacción. Obtenido de [https://www.academia.edu/25203466/El\\_concepto\\_de\\_Satisfacci%C3%B3n](https://www.academia.edu/25203466/El_concepto_de_Satisfacci%C3%B3n)

- Vidal, C. (2016). ¿Qué son las habilidades personales? Obtenido de:  
<https://www.ceupe.com/blog/que-son-las-habilidades-personales.html>
- Wong, M. (2018). Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario externo Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2018. (Tesis de Pregrado). Universidad San Martín de Porres – USMP, Lima, Perú. Recuperado de:  
<http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/3872>
- Zeithaml, V.; Berry, L. & Parasuraman, A. (1988). Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human resource management*, 30(3), 335-364. Recuperado de:  
<https://www.researchgate.net/publication/229747903>
- Zubiri, X. (2016). El concepto descriptivo del tiempo. *Realitas II*, 7-47. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/Zubiri/tiempo.pdf>



## ANEXOS

### Anexo 1: Cuestionario



CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DEL PACIENTE DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, CHICLAYO, 2019.

#### Instrucciones:

- Lea detenidamente cada ítem.
- Tenga en cuenta las siguientes opciones:
  - Excelente=1
  - Bueno = 2
  - Regular =3
  - Malo =4
  - Pésimo =5

#### Encuesta para trabajadores

Ítem	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
	1	2	3	4	5
1. Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa					
2. Que la consulta con el médico se realice en el horario programado					
3. Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada					
4. Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención					
5. Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad					
6. Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida					

7. Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida					
8. Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida.					
9. Que la atención en farmacia sea rápida					
10. Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad					
11. Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención					
12. Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
13. Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza					
14. Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia					
15. Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud					
16. Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención					
17. Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
18. Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán					
19. Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes					

20. Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes					
21. Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					
22. Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos					
23. ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?					
24. ¿El médico le atendió en el horario programado?					
25. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
26. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
27. ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
28. ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?					
29. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?					
30. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?					
31. ¿La atención en farmacia fue rápida?					
32. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?					
33. ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
34. ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
35. ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?					
36. ¿El personal de consulta externa le trató con					

amabilidad, respeto y paciencia?					
37. ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
38. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?					
39. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
40. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?					
41. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
42. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
43. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
44. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?					

## Anexo 2: Validación por juicio de expertos

- Instrumento validado por MBA Paolo Cesar Calambrogio Correa

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Paolo Cesar Calambrogio Correa
	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciado en Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	MBA
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)</b>	4
	<b>CARGO</b>	Administrativo - ERACCE
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DEL PACIENTE DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, CHICLAYO, 2019.		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	RICARDO SALVADOR REANO VILLALOBOS	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019.	
	<b>ESPECIFICOS</b> a) Identificar las características emergentes que tiene la calidad del servicio en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019. b) Identificar las características emergentes que tiene la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019. c) Analizar los factores influyentes en la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 44 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad	

	con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	
1. Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. Que la consulta con el médico se realice en el horario programado	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9. Que la atención en farmacia sea rápida	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____

10. Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
11. Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
12. Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
13. Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
14. Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
15. Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
16. Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
17. Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
18. Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
19. Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( )

adecuados para orientar a los pacientes	SUGERENCIAS: _____ _____
20. Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
21. Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
22. Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	
1. ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿El médico le atendió en el horario programado?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( )



	SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿La atención en farmacia fue rápida?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( )

sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
21. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
22. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>44</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	_____
3. OBSERVACIONES	_____

*Pacc*

JUEZ - EXPERTO 7202 33 42

- Instrumento validado por Mg. Cristhian Sánchez Uriarte

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Cristhian Sánchez Uriarte
	<b>PROFESIÓN</b>	Lic. en Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Gestión del Talento Humano
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	8
	<b>CARGO</b>	Administrador - CEBRESA Lambayeque
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DEL PACIENTE DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, CHICLAYO, 2019.		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	RICARDO SALVADOR REAÑO VILLALOBOS	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019.	
	<b>ESPECÍFICOS</b> a) Identificar las características emergentes que tiene la calidad del servicio en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019. b) Identificar las características emergentes que tiene la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019. c) Analizar los factores influyentes en la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019.	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 44 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad	

	con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	
1. Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. Que la consulta con el médico se realice en el horario programado	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
9. Que la atención en farmacia sea rápida	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____

10. Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
11. Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
12. Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
13. Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
14. Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
15. Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
16. Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
17. Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
18. Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
19. Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( )

adecuados para orientar a los pacientes	SUGERENCIAS: _____ _____
20. Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
21. Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
22. Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	
1. ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿El médico le atendió en el horario programado?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	TA(✓) TD( )

	SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿La atención en farmacia fue rápida?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
21. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
22. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>44</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

  
 JUEZ - EXPERTO



- Instrumento validado por Mg. Karla Berenice Reaño Gallardo

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		<i>Karla Berenice Reaño Gallardo</i>
	<b>PROFESIÓN</b>	<i>Lic. en Enfermería.</i>
	<b>ESPECIALIDAD</b>	<i>Gestión del Talento Humano</i>
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)</b>	<i>8 años</i>
	<b>CARGO</b>	<i>Docente I.S. "Capitán Hurdio"</i>
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DEL PACIENTE DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, CHICLAYO, 2019.		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	RICARDO SALVADOR REAÑO VILLALOBOS	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019.	
	<b>ESPECÍFICOS</b> a) Identificar las características emergentes que tiene la calidad del servicio en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019. b) Identificar las características emergentes que tiene la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019. c) Analizar los factores influyentes en la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 44 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad	

	con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	
1. Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. Que la consulta con el médico se realice en el horario programado	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9. Que la atención en farmacia sea rápida	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____

10. Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
11. Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
12. Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
13. Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
14. Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
15. Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
16. Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
17. Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
18. Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
19. Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( )

adecuados para orientar a los pacientes	SUGERENCIAS: _____ _____
20. Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
21. Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
22. Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	
1. ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿El médico le atendió en el horario programado?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( )

	SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿La atención en farmacia fue rápida?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( )

sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
21. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
22. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>44</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	_____
3. OBSERVACIONES	_____

  
 \_\_\_\_\_  
 JUEZ - EXPERTO  
 70766748

## Anexo 3: Solicitud de permiso y apoyo en investigación de empresa



"Año de la Universalización de la Salud"

Pimentel, 01 Junio del 2020.

**Victor Rolando Campos Ayasta**  
Coordinador de Admisión – UGP  
**HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE**  
Presente:

**Asunto:** Solicito permiso y apoyo en investigación

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad Señor de Sipán, asimismo conocedores de su alto espíritu de colaboración, solicitar su apoyo para que nuestro(a) estudiante del X Ciclo, pueda realizar su respectiva INVESTIGACIÓN en su institución, en horarios coordinados con su despacho.

Detalle datos del alumno:

- Ricardo Salvador Reaño Villalobos
- DNI: 45497418
- Código Alumno: 2065406262

Por lo que solicitamos, se sirva brindar las facilidades del caso a fin que nuestro(a) alumno(a) no tenga inconvenientes y logre desarrollar su trabajo.

Agradecemos por anticipado la atención que brinde a la presente; y sea propicia la oportunidad para reiterar nuestra consideración y estima.

Atentamente,



**Dra. Janet Isabel Cubas Carranza**  
Directora de EAP DE Administración  
Km5 carretera a Pimentel |  
CHICLAYO-PERU T. 074-  
481610 Anexo 6239  
[jlucubasc@crece.uss.edu.pe](mailto:jlucubasc@crece.uss.edu.pe)



01 JUN 2020  
09:00 AM

**CAMPUS UNIVERSITARIO**  
Km. 5 carretera a Pimentel  
T. 074 481610  
 /ussisipan

**CENTROS EMPRESARIALES**  
Avenida Luis Gonzales 1004  
T. 074 481621  
 ussispas

**ESCUELA DE POSGRADO**  
Calle Elías Aguirre 933  
T. 074 481625  
 Central 074 481610

**Anexo 4: Carta de aceptación para desarrollar la tesis de la empresa**



**GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE**



**"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"**

Chiclayo 03 de Junio del 2020

**CARTA DE ACEPTACIÓN  
PARA DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN**

Dra. Carmen Elvira Rosas Prado  
DECANA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Por medio de la presente me permito enviarles un cordial saludo y a la vez informarle que el Sr. **RICARDO SALVADOR REAÑO VILLALOBOS**, identificado con DNI N° 45497418, estudiante del **X - Ciclo de la escuela de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD "SEÑOR DE SIPAN"** - Chiclayo, ha sido aceptado para realizar su Informe de Investigación para su Tesis **"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DEL PACIENTE DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, CHICLAYO, 2019."** en nuestra institución.

Aprovechando la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal, se expide el presente documento para los fines que el interesado crea conveniente.

Atentamente,

**VICTO ROLANDO CAMPOS AYASTA  
COORDINADOR DE ADMISIÓN  
UNIDAD DE GESTIÓN DEL PACIENTE  
HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE**



## Anexo 5: Matriz de consistencia

**Tabla**  
*Matriz de Consistencia.*

Problema	Antecedentes	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Técnicas / instrumento	Tipo y diseño de investigación	Población /muestra conclusiones
¿Existe relación entre calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019??	<p><b><u>Nivel internacional</u></b> Quizhpe (2017) en Ecuador, “Nivel de satisfacción de los pacientes frente a la calidad de atención de salud recibida en el Hospital Manuel Ignacio Monteros vs Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja periodo Febrero-junio 2016”.</p>	<p><b><u>Objetivo general</u></b> Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019.</p>	<p>H_a= Sí existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019.</p>	<p><b>V. Independiente</b>  Calidad del servicio</p>	<p>Elementos Tangibles Fiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad Empatía</p>	<p>Encuesta. Dirigida a desarrollar un vínculo directo con la gente considerada como fuentes de información.</p>	<p><b><u>Tipo de investigación</u></b>  De tipo descriptivo – correlacional.  De enfoque cuantitativo  <b><u>Diseño de investigación</u></b>  No experimental Transversal.</p>	<p><b>Población:</b> 4000 usuarios (cantidad mensual en promedio de usuarios que son atendidos)  <b>Muestra:</b> 351.  <b>Conclusiones:</b> Se diagnosticó que el nivel de la variable calidad de servicio en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque es malo, ya que más de la mitad de encuestados la ubicaron en ese nivel.  Se analizó que el nivel de la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque es regular, sin embargo, no dista mucho de la cantidad que</p>
	<p><b><u>Nivel nacional</u></b> Díaz y Nole (2018) “Calidad del servicio y nivel de satisfacción de los usuarios del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes, 2017”.</p>	<p><b><u>Objetivos específicos:</u></b> Diagnosticar el nivel de la calidad del servicio en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019.</p>	<p>H_0= No existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019.</p>	<p><b>V. Dependiente</b>  Satisfacción del usuario</p>	<p>Fiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad Empatía Aspectos Tangibles</p>	<p>Este estudio utilizó el instrumento de la encuesta Servqual validada por MINSA, con 22 ítems para identificar el nivel de calidad de servicio y 22 ítems para hallar que tan satisfechos se encuentran los usuarios</p>		

	hospital de categoría II-2, Chiclayo, durante agosto - diciembre 2017".	Lambayeque - Chiclayo, 2019.  Validar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019.	en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2019.					considera el servicio como malo.  Se validó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, obteniendo que sí existe una relación significativa entre ambas variables, resultando que la correlación Rho de Spearman es de 0.815 con significancia bilateral de 0.05.
--	---	---	--	--	--	--	--	--

*Fuente:* Elaboración propia.

## Anexo 6: Declaración jurada



### DECLARACION JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Reaño Villalobos Ricardo Salvador

Apellidos y Nombres

45497418

DNI N°

2061406262

Código N°

Presencial

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Informe de Investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DEL PACIENTE DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, CHICLAYO, 2019.

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Ricardo Salvador Reaño Villalobos  
DNI N° 45497418



## Anexo 7: Formato N° T1-C1-USS



### FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 04 de Febrero del 2021


Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:  
REAÑO VILLALOBOS, RICARDO SALVADOR con DNI 45497418.

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DEL PACIENTE DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, CHICLAYO, 2019." presentada y aprobada en el año 2021 como requisito para optar el título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
REAÑO VILLALOBOS, RICARDO SALVADOR	45497418	

## Anexo 8: Confiabilidad SPSS-V.25

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	44

### Correlación

		Calidad de Servicio	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	1	,815*
		Coefficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	,000
		N	351
Satisfacción del Usuario	Satisfacción del Usuario	,815**	1
		Coefficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	,000
		N	351

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente:* Análisis de Correlación

## Anexo 9: Acta de aprobación de originalidad de informe de investigación



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0799-FACEM-USS-2020, presentado por el/la Bachiller, **REAÑO VILLALOBOS RICARDO SALVADOR**, con su tesis Titulada **CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DEL PACIENTE DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, CHICLAYO, 2019.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 22% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PA-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 16 de Febrero de 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Mg. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538

Escuela Académico Profesional de Administración.

## Anexo 10: Turnitin

### CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DEL PACIENTE DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, CHICLAYO, 2019.

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>22%</b>	<b>22%</b>	<b>2%</b>	<b>9%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>8%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>redsudeste.hospitalelcruce.org</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional Micaela</b>	

## Anexo 11: Resolución de proyecto



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0799-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 23 de julio de 2020.

#### VISTO:

El Oficio N°0258-2020/FACEM-DA-USS de fecha 02/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 23/07/2020, sobre aprobación de proyectos de tesis, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. El **periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

#### SE RESUELVE

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR** los proyectos de tesis, de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Administración, programa regular, sesión "Y" - semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. Carmen Elvira Ruiz Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Carla Angélica Reyes Reyes  
Secretaria Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

#### ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

#### CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

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



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0799-FACEM-USS-2020**

N°	AUTOR(S)	TITULO	LÍNEA
1.	- BENITES ZULOAGA JIMMY DAVINSON	PROPUESTA DE MEJORA CONTINUA BASADA EN LA GESTIÓN DEL TIEMPO PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA HERMES, TRUJILLO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	- CASTRO VASCONCELOS CARMEN FRANCESCA	RELACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA DE FISCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE LINCE, LIMA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- CONCHA RIEGA, DANIEL RONALD	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN SGS DEL PERÚ SAC - CALLAO, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	- FARFAN RISCO MANUEL ÁNGEL	CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LOS PUNTOS DE VENTA DE UNIMAQ LIMA -2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	- HUERTAS JUAREZ JAIME	GESTIÓN DE ROTACIÓN Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MÍ CHELITA EIRL, TAMBOGRANDE 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	- LEÓN IZAGUIRRE, MARLENE SONIA	MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA FIDELIZAR A LOS CLIENTES EN LA EMPRESA OMNILIFE – LIMA 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	- PARRA ROJAS MIGUEL ALEXANDER	EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INFLUENCIA CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA T.W.S. EXPRESS COURIER, COMERIO – ITALIA, 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	- QUISPE MAMANI ALCIDES TERRONES GUEVARA MANUELA REBECA	ALTERNATIVAS DE APOYO MUNICIPAL PARA EL FINANCIAMIENTO DE LOS COMERCIANTES TEXTILES INFORMALES EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA – LIMA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	- REAÑO VILLALOBOS RICARDO SALVADOR	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DEL PACIENTE DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, CHICLAYO, 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	- RODRIGUEZ VILLANUEVA JOSE LUIS	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL ENFERMERO SERUMS EQUIVALENTE 2019, DE LA RED DE SALUD VENTANILLA - CALLAO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11.	- RUBIÑOS VALDIVIESO JORGE ARTURO	RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA ROTACIÓN DE PERSONAL DE LA EMPRESA RIMAC SEGUROS – FILIAL CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12.	- SANCHEZ PEREZ, YULI	ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN LA EMPRESA ELMERTEX S.A. CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

 Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

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

13.	- SINTI DÍAZ SHEYLA KARINA	ESTRATEGIAS DE MARKETING PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA LEONCITO S.A. CHICLAYO, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14.	- TRIGOSO VELA ROGER RENINGER	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD EJECUTORA DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL - LIMA, 2019.	

**ADMISIÓN E INFORMES**

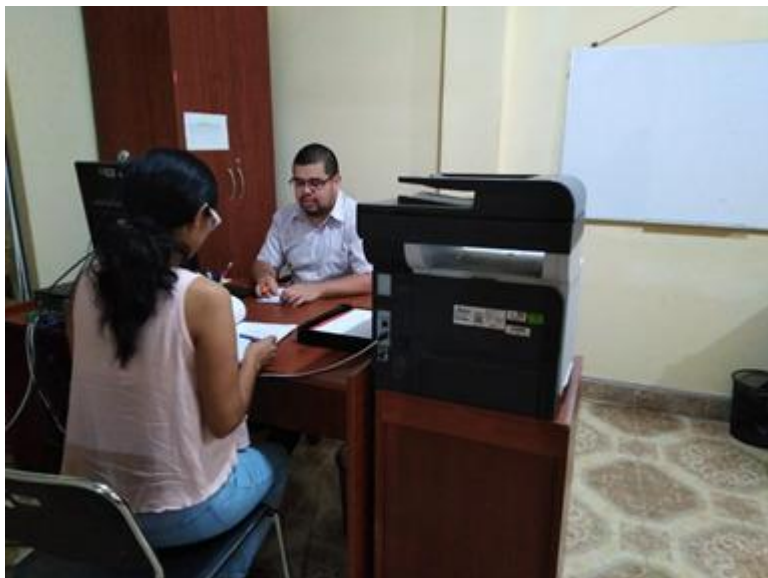
074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

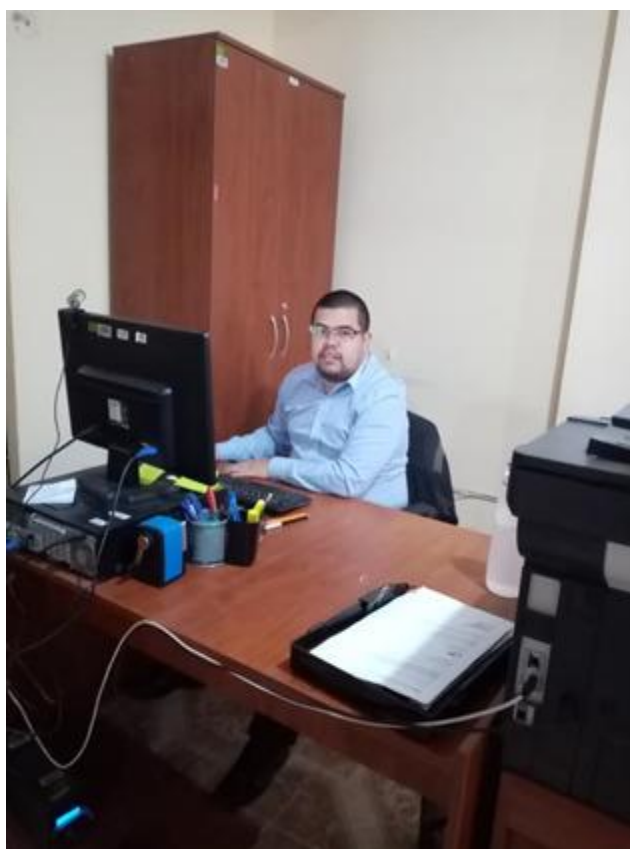
Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

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

## Anexo 12: Fotos de las encuestas



**Foto 01: Usuario llenando la encuesta**



**Foto 02: Tabulando información**