

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

**LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
(PACIENTES) DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL
DOCENTE DE CAJAMARCA, 2021**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

SONIA ROCIO LABORIANO SOLIS

Asesor:

Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ

Cajamarca, Perú

2025



**Universidad
Nacional de
Cajamarca**
"Norte de la Universidad Peruana"



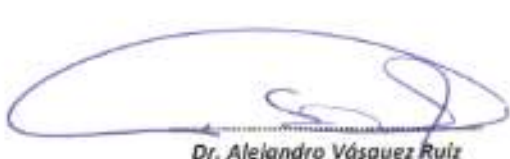
CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
Sonia Rocio Laboriano Solis.
DNI: 47127011.
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables Y Administrativas, Programa de Maestría en Ciencias. Mención: Administración Y Gerencia Pública.
2. Asesor: Dr. Alejandro Vásquez Ruiz.
3. Grado académico o título profesional
☐ Bachiller ☐ Título profesional ☐ Segunda especialidad
☒ Maestro ☐ Doctor
4. Tipo de Investigación:
☒ Tesis ☐ Trabajo de investigación ☐ Trabajo de suficiencia profesional
☐ Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:

La calidad de servicio y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente De Cajamarca, 2021.
6. Fecha de evaluación: 23/05/2025.
7. Software antiplagio: ☒ TURNITIN ☐ URKUND (ORIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: 19%
9. Código Documento: 3117:461229922
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
☒ APROBADO ☐ PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: 23/05/2025.

Firma y/o Sello
Emisor Constancia



Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
DNI: 17824300

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2025 by
SONIA ROCIO LABORIANO SOLIS
Todos los derechos reservados



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 8:00 am horas del día 27 de marzo de dos mil veinticinco, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. HÉCTOR LEONARDO GAMARRA ORTIZ**, la **Dra. JANETH ESTHER NACARINO DÍAZ**, el **Dr. EDWIN HORACIO FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ**, y en calidad de Asesor el **Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **"LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO (PACIENTES) DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CAJAMARCA, 2021"**; presentada por la Bachiller en Administración de Empresas **SONIA ROCIO LABORIANO SOLIS**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego, de la deliberación, se acordó aprobar con la calificación de dieciséis (16) - Bueno la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bachiller en Administración de Empresas SONIA ROCIO LABORIANO SOLIS**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 9:40 am horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
Asesor

Dr. Héctor Leonardo Gamarra Ortiz
Jurado Evaluador

Dra. Janeth Esther Nacarino Díaz
Jurado Evaluador

Dr. Edwin Horacio Fernández Rodríguez
Jurado Evaluador

A:

A Dios, por guiarme y por iluminar siempre mi camino en la vida.

A mis padres, por su apoyo y por darme ánimos a lograr mis metas.

A mis abuelos paternos, por su soporte inquebrantable y constante motivación.

A mis hermanas, por motivarme a conseguir mis metas profesionales y personales.

La autora

A:

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, por permitirme cursar mis estudios y obtener mi grado de maestro en ciencias.

A los docentes de la Escuela de Posgrado, por compartir sus sabias enseñanzas para lograr mejorar mis conocimientos.

A todas aquellas personas que colaboraron directa o indirectamente en el desarrollo de la investigación.

A mi Asesor el Dr. Alejandro Vásquez Ruiz por su paciencia y guía permanente.

La autora

“Solo existe un bien: el conocimiento. Solo hay un mal: la ignorancia”

Sócrates

ÍNDICE GENERAL

Capítulo I: Introducción	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.1.1 Contextualización	1
1.1.2 Descripción del problema	1
1.1.3 Formulación del problema	2
1.1.3.1. Pregunta general	2
1.1.3.2. Preguntas secundarias	2
1.2 Justificación e importancia	3
1.2.1. Justificación teórica-científica	3
1.2.2. Justificación técnica-práctica	3
1.2.3. Justificación institucional y personal	3
1.3 Delimitación de la investigación	4
1.3.1. Delimitación espacial	4
1.3.2. Delimitación temporal	4
1.3.3. Delimitación temática	4
1.3.4. Delimitación social	4
1.4 Objetivos de la investigación	4
1.4.1. Objetivo general	4
1.4.2. Objetivos específicos	4
Capítulo II: Marco Teórico	6
2.1. Marco legal	6
2.2. Antecedentes de la investigación	7
2.2.1. A nivel internacional	7

2.2.2. A nivel nacional	9
2.2.3. A nivel local	11
2.3. Bases teóricas	13
2.3.1. Teoría de la calidad de Jan Carlzon	13
2.3.2. El modelo servqual de la calidad de servicio	14
2.4. Marco conceptual	16
2.4.1. Calidad de servicio	16
2.4.2. Satisfacción del usuario	19
2.5. Definición de términos básicos	20
Capítulo III: Planteamiento de las hipótesis y variables	21
3.1. Hipótesis	21
3.1.1. Hipótesis general	21
3.1.2. Hipótesis específicas	21
3.2. Variables	21
3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis	21
Capítulo IV: Marco metodológico	23
4.1. Ubicación geográfica	23
4.2. Métodos de la investigación	23
4.3. Diseño de la investigación	23
4.3.1. Nivel de investigación	23
4.3.2. Diseño de investigación	23
4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidad de observación	23
4.4.1. Población	23
4.4.2. Muestra	23
4.4.3. Unidad de análisis	26

4.4.4. Unidad de observación	26
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información	26
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	26
4.7. Matriz de consistencia metodológica	26
Capítulo V: Resultados y Discusión	28
5.1. Presentación de resultados	28
5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados	30
5.2.1. Análisis, interpretación de resultados	30
5.2.2. Discusión de resultados	38
5.3. Contrastación de hipótesis	43
Conclusiones	48
Sugerencias	50
Referencias	52
Apéndices	54
Apéndice A: Cuestionario sobre calidad de servicio	55
Apéndice B: Cuestionario sobre satisfacción de los usuarios	57
Apéndice C: Validación por juicio de expertos	58
Apéndice D: Validación del instrumento por alfa de cronbach	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de los componentes de las hipótesis.....</i>	22
Tabla 2 <i>Número de usuarios en el Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021</i>	25
Tabla 3 <i>Matriz de consistencia Metodológica.....</i>	27
Tabla 4 <i>Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov</i>	43
Tabla 5 <i>Prueba de Correlación de Spearman entre variables</i>	43
Tabla 6 <i>Prueba de Correlación de los elementos tangibles y la satisfacción del usuario .</i>	44
Tabla 7 <i>Prueba de Correlación de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario</i>	45
Tabla 8 <i>Prueba de Correlación de la fiabilidad y la satisfacción del usuario</i>	45
Tabla 9 <i>Prueba de Correlación de la empatía y la satisfacción del usuario</i>	46
Tabla 10 <i>Prueba de Correlación de la seguridad de respuesta y la satisfacción del usuario</i>	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Local del Hospital Regional de Cajamarca</i>	23
Figura 2 <i>Calidad de servicio</i>	28
Figura 3 <i>Satisfacción del usuario</i>	29
Figura 4 <i>Elementos tangibles</i>	30
Figura 5 <i>Capacidad de respuesta</i>	31
Figura 6 <i>Fiabilidad</i>	32
Figura 7 <i>Empatía</i>	33
Figura 8 <i>Seguridad</i>	34
Figura 9 <i>Confiabilidad</i>	35
Figura 10 <i>Responsabilidad</i>	36
Figura 11 <i>Compromiso</i>	37
Figura 12 <i>Comunicación</i>	38

LISTA DE ABREVIATURAS

H.R.D. Hospital Regional Docente

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Conducta

Es el conjunto de respuestas, bien por presencia o por ausencia, que presenta un ser humano en relación con su entorno de estímulos.

Efectividad

Sumatoria de eficacia y eficiencia. Significa hacer las cosas correctamente.

Gestión recursos humanos

Procesos encargados de buscar en el mercado laboral, atraer y mantener a los trabajadores idóneos en una organización.

Relaciones interpersonales

Relaciones que pueden basarse en emociones y sentimientos, como el interés común y por las actividades sociales.

Satisfacción

Sentimiento de bienestar que tiene una persona cuando se ha cumplido con sus necesidades y resulta de la comparación entre las percepciones y las expectativas.

RESUMEN

La investigación buscó determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021, lo cual se corrobora mediante el Coeficiente de correlación de Spearman que tiene un valor Rho de 0.751; el cual indica que existe una influencia directa y alta entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

La investigación es de nivel descriptivo y correlacional, con diseño de corte transversal y no experimental que empleo el método inductivo-deductivo, así como el analítico sintético y que tuvo una muestra de 374 usuario (pacientes) del Hospital Regional Docente de Cajamarca. Se empleó el instrumento del cuestionario y la técnica de la encuesta.

Los principales resultados encontrados en la investigación son: existe una relación directa y significativa entre ambas variables, debido a que valor rho de Spearman tiene un valor de 0.751 que lo corrobora y porque en promedio porcentual ponderado de 39.9% la calidad de servicio es calificada como “mala” y el 59.8% de encuestados a la satisfacción del usuario lo califican como “regular”. En cuanto a la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital Regional de Cajamarca, se encontró que existe una correlación entre los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, la fiabilidad, la empatía y la seguridad con la satisfacción del usuario, porque el valor rho de Spearman es de 0.679, 0.786, 0.755, 0.712 y 0.788 respectivamente.

Palabras clave: *calidad de servicio, elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, seguridad, confiabilidad, responsabilidad, compromiso y comunicación.*

ABSTRACT

The research sought to determine the relationship between the quality of service and the satisfaction of the user (patients) of the external consultation of the Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021, which is corroborated by the Spearman correlation coefficient, which has a Rho value of 0.751; which indicates that there is a direct and high influence between the quality of service and user satisfaction.

The research is of a descriptive and correlational level, with a cross-sectional and non-experimental design that used the inductive-deductive method, as well as the synthetic analytical and that had a sample of 374 users (patients) of the Cajamarca Regional Teaching Hospital. The questionnaire instrument and the survey technique were used.

The main results found in the investigation are: there is a direct and significant relationship between both variables, because Spearman's rho value has a value of 0.751 that corroborates it and because in a weighted percentage average of 39.9% the quality of service is qualified as "bad" and 59.8% of respondents to user satisfaction rate it as "regular". Regarding the relationship between the dimensions of service quality and user satisfaction at the Regional Hospital of Cajamarca, it was found that there is a correlation between tangible elements, responsiveness, reliability, empathy and security with user satisfaction, because Spearman's rho value is 0.679, 0.786, 0.755, 0.712 and 0.788 respectively.

Keywords: *quality of service, tangible elements, responsiveness, reliability, empathy, security, trustworthiness, responsibility, commitment and communication.*

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1.Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

Las instituciones públicas mediante la Ley Marco de Modernización de la Gestión pública buscan ser más eficientes, mediante una serie de mecanismos y propuestas que si bien es cierto tiene consistencia, sin embargo, aún no rinden los resultados esperados porque el problema va más allá de una simple normatividad porque ya pasa por un tema de personas y de resistencia al cambio que retrasan su implantación y consecuente logro de los resultados esperados.

En este, contexto de realidades evidentes, la calidad de servicio que es una resultante de la modernización del estado, presenta una serie de falencias que ocasionan una insatisfacción de los usuarios en general de las dependencias públicas que muchas veces se concretizan en quejas y reclamos que se materializan muchas veces en el libro de reclamaciones.

Este contexto organizacional se presenta tanto a nivel mundial como nacional y local.

A pesar de la innegable importancia, de estos dos factores los funcionarios de la administración pública aún no se concientizan de su urgente y prioritario abordaje, para mejorar la imagen institucional y del Estado.

1.1.2. Descripción del problema

El Hospital Regional docente de Cajamarca, no es ajeno a esta problemática que se vive en todo contexto sobre todo en el sector público, de una evidente y exagerada omisión por la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de parte de sus funcionarios del hospital y de los colaboradores administrativos encargados de tan importante labor de atención a los pacientes que acuden a sus instalaciones para solucionar sus problemas de

salud que hoy en día se ha agravado aún más debido a la pandemia del COVID 19, lo cual trae consigo que haya descontento e insatisfacción, falta de compromiso laboral, débil clima organizacional y grave perjuicio a los usuarios que acuden a la institución a realizar algún trámite que ocasiona un malestar preocupante.

Por lo expuesto, se ha creído conveniente realizar el presente trabajo de investigación titulado: La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021.

1.1.3. Formulación del problema

1.1.3.1. Pregunta general

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021?

1.1.3.2. Pregunta secundarias

¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021?

¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021?

¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021?

¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021?

¿Cuál es la relación entre la seguridad de respuesta y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021?

1.2. Justificación e importancia

1.2.1. Justificación teórica – científica

La investigación se justifica porque contribuyó a la precisión del conocimiento científico ya que se basó en la teoría de calidad Carlzon y el modelo SERVQUAL tanto para la calidad de servicio como para la satisfacción del usuario, con lo cual se mejoró la discusión de la comunidad científica.

Asimismo, servirá como antecedente para futuras investigaciones relacionadas con esta temática.

1.2.2. Justificación técnica - práctica

La investigación permitió mejorar procesos de atención a los usuarios de Consulta Externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, a través del conocimiento y aplicación de los lineamientos de calidad necesarios para atender a los pacientes de una manera efectiva.

1.2.3. Justificación institucional y personal

Desde un punto de vista institucional, la investigación permitió mejorar imagen institucional del Hospital con una efectiva atención a los usuarios.

Desde un punto de vista personal, la investigación sirvió para afianzar los conocimientos relacionados con la temática con lo cual estaré preparada para un mejor ejercicio profesional en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el sector público, así como para obtener el grado académico de Maestro en Ciencias en la Mención de Administración y Gerencia Pública en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca.

1.3. Delimitación de la investigación

1.3.1. Delimitación Espacial

La investigación se desarrolló en el Hospital Regional Docente de Cajamarca que se encuentra localizado en la avenida Larry Jhonson, Avenida Mártires de Uchuraccay, del distrito, provincia y departamento de Cajamarca.

1.3.2. Delimitación Temporal

La investigación comprendió el estudio del año 2021

1.3.3. Delimitación Temática

La investigación se enfocó en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.

1.3.4. Delimitación Social

La investigación estudió a los usuarios (pacientes) de Consulta Externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021.

1.4.2. Objetivos Específicos

Identificar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021.

Identificar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021.

Identificar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021.

Identificar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021.

Identificar la relación entre la seguridad de respuesta y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco legal

Ley N° 27658. Ley Marco de Modernización del Estado.

Esta norma busca que el proceso de Modernización de la Gestión Pública, bajo el enfoque de una gestión por resultados, al servicio de la ciudadanía y que rinda cuentas sea más efectiva.

La Modernización de la Gestión Pública comprende un proceso continuo de mejora con el fin de que las acciones del estado respondan a las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Implica mejorar la forma en la que el estado hace las cosas, introducir mecanismos más transparentes y eficientes, enfocarse en mejorar los procesos de provisión de bienes y servicios, entre otros aspectos. Asimismo, llevar a cabo acciones de monitoreo y evaluación para introducir los cambios y ajustes necesarios y con ello mejorar las intervenciones públicas

Ley N° 30057. Ley de Servicio Civil

El objeto de la presente Ley es establecer un régimen único y exclusivo para las personas que prestan servicios en las entidades públicas del estado, así como para aquellas personas que están encargadas de su gestión, del ejercicio de sus potestades y de la prestación de servicios a cargo de estas.

Ley N° 29344. Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud

El objeto de la Ley es establecer el marco normativo del aseguramiento universal en salud, a fin de garantizar el derecho pleno y progresivo de toda persona a la seguridad social en salud, así como normar el acceso y las funciones de regulación, financiamiento, prestación y supervisión del aseguramiento.

2.2. Antecedentes de la investigación

2.2.1. A Nivel Internacional.

Salazar y Del Salto (2019), en la tesis; *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2018*. Tesis de maestría. Universidad Central de Ecuador. El estudio propone el objetivo de analizar la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2018. Para lo cual se hace un estudio observacional con un diseño analítico transversal en una muestra representativa y aleatoria de 391 usuarios, se hace una encuesta con cuestionario previamente validado, encuentra como resultados que, al terminar la consulta con el profesional, los usuarios se encuentran satisfechos en un 92,1% y consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción, debido a que el valor rho es = 0,184. Así mismo consideran que mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad de atención, debido a que el valor rho de correlación es = -0,192.

Pérez y Sanfeliu (2019), en la tesis titulada: *Niveles de satisfacción del usuario en la prestación del servicio de oncología en salud como indicador de calidad del centro radio oncológico del caribe durante el segundo periodo del 2018*. Tesis de maestría. Universidad Central de Colombia, se propone como objetivo: describir los niveles de satisfacción del usuario con la prestación del servicio en el Centro Radio Oncológico del Caribe durante el segundo periodo del 2018. Métodos: mediante un estudio transversal con enfoque cuantitativo se describieron los niveles de satisfacción de los usuarios como indicador de la calidad en la prestación del servicio en el Centro Radio Oncológico del Caribe a través de la aplicación de un instrumento tipo Likert a 200 usuarios atendidos durante el segundo periodo del 2018, se evaluaron las características sociodemográficas y de seguridad social de los usuarios y su nivel de satisfacción. La investigación encontró los siguientes resultados: del

total de los participantes el promedio de edad fue de 42,5 años, el 60% eran de sexo femenino, el régimen de salud más frecuente fue el contributivo con el 57%, el estado de satisfacción de los usuarios con los servicios de atención en salud fue del 97% que se siente satisfecho y el 3% insatisfechos. Los niveles de satisfacción en promedio fueron 44,2 puntos (DE=5,2), ubicándose en su mayoría en los más alto de la escala. Conclusión: los niveles de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro Radio Oncológico del Caribe son altos, lo que podría sugerir que esta institución prestadora del servicio en salud probablemente este entre los estándares de calidad.

Juárez (2019) en la investigación titulada: *Satisfacción de los Usuarios de 15 Hospitales de Hidalgo, México*. Tesis de maestría. Universidad Autónoma de México. Se tuvo como objetivo medir el grado de satisfacción de los pacientes de los servicios de hospitales del sector salud. En este trabajo el estudio fue transversal realizado a 15 hospitales se realizó una encuesta anónima y confidencial y se utiliza la prueba de Chi² y prueba de T de Student método de los valores extremos. El universo fue de 102.215 personas, error muestral 1.277 y nivel de confianza del 95%. Al tamaño de muestra obtenido se le incrementó un 15%, resultando un tamaño final de 8.555 sujetos. El muestreo utilizado fue polietápico estratificado por afijación proporcional, con selección de la unidad de análisis por medio de muestreo aleatorio simple. La recogida de la información duró 8 meses, de febrero a septiembre del año 2018. Las dimensiones utilizadas fueron: percepción regular y mala calidad, médico poco amable, omisión de la información del padecimiento, omisiones en la exploración y deseo de no regresar a solicitar atención al mismo hospital; luego de analizar estas dimensiones mencionadas se concluyó que la satisfacción de la atención está en relación principalmente al trato del médico y las omisiones que se dan en todo el proceso de atención.

2.2.2. A Nivel Nacional.

Beteta (2019) en su tesis titulada: *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa – Lima*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. El estudio se planteó el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa. El Método empleado en esta investigación fue descriptivo correlacional con una muestra constituida por 183 personas. Los resultados encontrados evidencian que la calidad de servicio está entre regular (35.0%) y alta (55.2%) y los usuarios manifiestan estar regularmente satisfechos 34.4% y satisfechos 55.2%, así mismo se ha determinado la existencia de una correlación positiva alta y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de usuario. Siendo el Rho de 0.889, es decir, el índice de correlación al 88.9% lo cual permite concluir que, a mayor calidad de servicio, mayor será la satisfacción del usuario.

Mañueco (2019) en su tesis titulada: *Calidad de servicio del personal y satisfacción del usuario en el puesto de salud santa teresa de Chorrillos, año 2017*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, el objetivo fue determinar la relación de calidad de servicio del personal y la satisfacción del usuario en el puesto de salud Santa Teresa de Chorrillos. Emplea el enfoque cuantitativo, tipo no experimental. La muestra fue de 152 usuarios a quienes en su participación se les aplicó un cuestionario comprendido por 20 preguntas. Los resultados evidencian que de la tabla de correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario se observa en el Rho de Spearman muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia inferior a 0.05, es decir $< 0,05$, en consecuencia, rechaza la hipótesis nula. Ya que ambas variables tienen una correlación de 0.774, el cual indica que es una correlación positiva alta. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se concluye que si existe una

correlación positiva alta entre la variable de calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario.

Cordero (2019) en su tesis titulada: *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la prestación de servicios de salud. Centro de salud San Juan Bautista – 2018*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. El estudio tuvo como objetivo: determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud de San Juan Bautista, para lo cual se ha empleado el diseño descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 50 usuarios asegurados al centro de salud, de la cual se extrajo aleatoriamente una muestra de 50 trabajadores a quienes se aplicó dos cuestionarios empleando la escala Likert: uno sobre calidad de atención y otro sobre satisfacción del usuario, teniendo una confiabilidad de 0.938 y 0.916 respectivamente. Los resultados indican que existe una relación significativa directa fuerte entre ambas variables ($r=0,945$), calidad de servicio y satisfacción del usuario Centro de Salud San Juan Bautista, lo cual nos permite afirmar que la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios, en la prueba de hipótesis, el valor $p=0.000$, confirma la aceptación de la hipótesis alterna. Las conclusiones indican que se ha logrado determinar que existe relación directa significativa ($r=0,851$) entre la satisfacción del usuario y la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio del área de farmacia del Centro de Salud San Juan Bautista, poniendo en evidencia que a mayor confianza brindada mediante la solución de problemas de salud que afectan al usuario, mayor será la satisfacción que sientan, rechazando la hipótesis nula. Se demostró que hay relación significativa directa ($R=0,885$), entre la satisfacción del usuario y la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio del área de farmacia del Centro de Salud San Juan Bautista, es decir que, a mejores condiciones físicas y cobertura de medicamentos, mayor será la satisfacción que posean, rechazando la hipótesis nula. Se alcanzó a demostrar que existe relación directa significativa ($r=0,844$) entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad de la

calidad de servicio del área de farmacia del Centro de Salud San Juan Bautista, poniendo en evidencia que, a mayor confianza brindada a través de la solución de problemas de salud, mayor será la satisfacción, rechazando la hipótesis nula. Se ha demostrado la existencia de relación significativa ($r=0,937$) entre la satisfacción del usuario y la dimensión empatía de la calidad de servicio del área de farmacia del Centro de Salud San Juan Bautista, demostrando que, a mayor empatía evidenciada, mayor será la satisfacción del usuario.

2.2.3. A Nivel Local.

Pérez y Rodríguez (2019) en su tesis titulada: *Nivel de calidad de servicio en el Centro Médico Familia Sana, usando el modelo SERVQUAL en la ciudad de Cajamarca, año 2018*. Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte. El estudio se planteó el objetivo de describir el nivel de calidad de servicio en el Centro Médico Familia Sana, usando el modelo SERVQUAL en la ciudad de Cajamarca. Es una investigación de nivel descriptivo, de diseño no experimental y transversal y utilizó el instrumento del cuestionario y la técnica de la encuesta que se aplicó a 200 usuarios (pacientes) del Centro Médico. Concluye: en lo que respecta a la dimensión de fiabilidad, el nivel de calidad total es alto con un porcentaje de 93.85%, este porcentaje demuestra que el servicio que se brinda, los clientes lo perciben como óptimo, en lo que respecta a la dimensión de capacidad de respuesta, el 84.62 % de los encuestados muestran un nivel de calidad alto, no se obtuvo el 100% ya que algunos de los encuestados muestran disconformidad con el tiempo de espera fuera del consultorio y que el personal nunca debe estar demasiado ocupado para resolver sus problemas, en lo que respecta a la dimensión de seguridad, el 93.85 % de los usuarios perciben un nivel de calidad alto, ya que consideran que el personal del centro médico les trata con respeto y orientan de forma adecuada sobre los problemas de consulta, en lo que respecta a la dimensión de empatía, el 94.62 % de los usuarios perciben un nivel de calidad alto, y para llegar al 100% de esta dimensión los clientes requieren mayor comprensión y capacidad de atención por

parte del médico hacia los pacientes, en lo que respecta a la dimensión de aspectos tangibles, el 93.85 % de los usuarios perciben un nivel de calidad alto, y para llegar al 100% los encuestados exigen que el centro médico cuente con el material necesario para poder realizar la consulta, finalmente, el nivel de calidad de servicio según el modelo SERVQUAL en el Centro Médico Familia Sana es alto, debido a que el servicio que se brinda por parte de la organización, los clientes lo perciben como óptimo y se encuentran ampliamente satisfechos.

Tananta y Hidalgo (2019) en la tesis titulada: *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de pacientes en un Centro Médico en Cajamarca, 2018*. Tesis de maestría. Universidad Privada del Norte. El presente estudio tiene como objetivo determinar si la calidad del servicio influye en la satisfacción de los pacientes de un Centro Médico en Cajamarca. El desarrollo del proyecto está estructurado mediante la aplicación del modelo SERVQUAL para medir las brechas existentes entre la calidad de servicio percibido y esperado, asimismo, se utilizó el modelo de ACSI para medir el nivel de satisfacción en los pacientes. La investigación es de tipo Descriptivo, Correlacional - Causal y de diseño pre - experimental - Transaccional. La muestra estuvo conformada por 185 pacientes del área de cirugía. Los datos recolectados fueron procesados y analizados utilizando el software SPSS versión 23. Los resultados obtenidos conducen a la conclusión que la calidad de servicio influye positivamente (0,820) y significativamente en la satisfacción del paciente del Centro Médico. Por lo que se recomienda mejorar continuamente en reducir las brechas de calidad de servicio y mejorar el nivel de satisfacción del paciente, más aún en estos tiempos de pandemia donde los servicios de salud son de vital importancia.

Estacio y Paredes (2019) en la tesis titulada: *Nivel de satisfacción del usuario del servicio de consulta externa del Hospital Regional de Cajamarca, 2018*. Tesis de maestría. Universidad Privada del Norte. En nuestro país se dice que la calidad de atención de salud en consultorio externo en los diferentes servicios es deficiente en los usuarios que acceden

a estos servicios. En ellos convergen problemas de origen y gravedad variables cuyo volumen y urgencia son a veces inusitados, por ese motivo, el propósito de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en los consultorios externos del Hospital Regional de Cajamarca, durante el año 2019. El estudio fue no experimental y descriptivo, se aplicó a 375 usuarios de la consulta externa que fueron atendidos en los consultorios externos del Hospital Regional de Cajamarca durante el presente año. Se determinó que el grado de satisfacción de los usuarios externos es del 45.8%, sustentada en la evaluación de la percepción de la calidad de servicios. Y se han logrado identificar las líneas de intervención en el campo de la calidad, como son: la deficiente capacidad del personal de salud para atender a cada paciente según situación y características particulares, el no pensar primero en el paciente, no cumplir con lo que ofrece, y no ayudarse entre compañeros para mejorar la atención; los cuáles serían líneas de intervención para el mejoramiento de la calidad de la consulta externa, que al ser superadas nos permitan tratar de cambiar la realidad de insatisfacción en satisfactorio.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Teoría de la calidad de Jan Carlzon

Caro y Gonzales (2018) citando a Carlzon (1959) señalan que la buena gestión de la atención al cliente puede proporcionar a una empresa enferma un éxito sin precedentes. Uno de los ejemplos más notables es el de SAS (Scandinavian Airlines System).

Las medidas de Carlzon transformaron la política defensiva de reducción de costes a un enfoque agresivo para luchar para obtener más ingresos aumentando la satisfacción del cliente.

Carlzon comprendió que nunca se pueden lograr ingresos reduciendo los costes; lo único que se consigue es que el balance presente un saldo aparentemente más saludable. El

aumento de los ingresos y la cuota de mercado sólo se puede lograr con el crecimiento y ése es el único camino de éxito a largo plazo. En el plazo de 18 meses este nuevo método convirtió los ocho millones de dólares de pérdidas en un beneficio bruto de 71 millones de dólares con ventas por valor de 2.000 millones.

La nueva filosofía de Carlzon, consistía en asegurarse de vender lo que el cliente quiera comprar. Con este sencillo lema Carlzon transformó la empresa, que dejó de orientarse a la producción para orientarse al cliente. Carlzon señaló que su verdadero activo eran sus clientes satisfechos, mientras que los aviones propiamente dichos constituían realmente el pasivo y los gastos generales si sus asientos iban vacíos.

Carlzon se convirtió en el campeón de esta nueva filosofía. Estaba fervientemente convencido de que la empresa se miraba demasiado el ombligo. Comprobó que el personal de primera línea estaba obsesionado por ciertos trabajos olvidándose de tratar a los clientes como personas.

Carlzon decidió que estaba ignorando el mercado, es decir, “el cliente” y trabajó en el problema hasta reducirlo a una fórmula muy simple: *“La única forma de hacer crecer el negocio, de volver a obtener beneficios, es transportar más clientes y hacer lo necesario para orientarlos más a la clientela.*

2.3.2. El Modelo SERVQUAL de la calidad de servicio

Caro y Gonzales (2018) señalan que entregar un servicio de calidad es un aspecto fundamental si se tiene por objetivo lograr fidelizar a una masa crítica de clientes. De allí radica la importancia de medir dicha calidad, tarea que no sólo permite establecer objetivos claros, identificar problemas y comparar la situación antes y después de los cambios, sino que también medir la satisfacción del usuario, la que puede cuantificarse como la diferencia entre sus expectativas y sus percepciones. En este contexto las empresas de servicio se encuentran en una constante búsqueda de lealtad del cliente, lo que se

logra entregando un servicio de calidad que sea competitivo. Las compañías que alcanzan la adhesión de clientes leales son especialistas en entender y responder a las expectativas de los consumidores e, incluso, superarlas.

El modelo de calidad de servicio conocido como SERVQUAL fue propuesto por los autores Parasuraman, Berry y Zeithaml, quienes sugieren que los principales condicionantes en la formación de las expectativas son la comunicación *boca a boca* entre usuarios del servicio, las necesidades propias que desea satisfacer cada cliente, las experiencias pasadas que pueda tener del servicio, y la comunicación externa que realiza la organización proveedora.

El modelo **SERVQUAL** es un instrumento de medida de la calidad de servicio que sirve para identificar discrepancias, comparando las expectativas antes de que el servicio sea prestado con la percepción real una vez que el servicio fue realizado, todo en concordancia a cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad.

El modelo es usado para hacer análisis de los GAP o brechas determinantes en la entrega de un servicio de calidad.

En él la discrepancia entre expectativas y percepciones de los clientes se puede descomponer en los siguientes GAP:

GAP 1: Expectativas de los clientes versus percepciones de la empresa. Esto indica que las empresas no conocen con antelación qué aspectos son indicativos de alta calidad para el cliente, cuáles son imprescindibles para ellos y qué niveles de prestación se requieren para ofrecer un servicio de calidad.

GAP 2: Percepción de la empresa sobre las expectativas de los clientes versus especificaciones de calidad. Esta brecha es resultado de la falta de estándares y de objetivos

orientados al cliente, de considerar sus expectativas como imposibles de satisfacer (irrealistas y no razonables).

GAP 3: Especificaciones de calidad versus el servicio realmente ofrecido. Se origina por la ambigüedad en la definición de los roles y conflictos en la empresa, sistemas de supervisión y control inadecuados, falta de trabajo en equipo, entre otros. Es la consecuencia de no contar con los recursos adecuados (tecnología, personal y sistemas) para cumplir con las especificaciones del cliente.

GAP 4: Discrepancia entre el servicio real y comunicación externa.

GAP 5: Discrepancia entre las expectativas de los clientes y sus percepciones del servicio prestado. Es considerada la verdadera medida de la calidad de servicio.

2.4. Marco conceptual

2.4.1. *Calidad de servicio.*

A. Definición. Robbins (2010) menciona sobre la calidad de servicio y dice que son hechos, actividades o desempeño. Actitud formada por medio de una evaluación general a largo plazo del desempeño de una empresa.

La calidad del servicio ofrece una manera de alcanzar el éxito entre los servicios en competencia. En particular, cuando un número reducido de empresas ofrece servicio casi idéntico y compiten en un área pequeña, establecer la calidad en el servicio es la única manera de distinguirse.

B. Dimensiones e Indicadores. Robbins (2010) describe las siguientes:

Dimensión 1: Elementos tangibles. Es la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación.

Estos elementos suministran áreas e infraestructuras físicas o figuras del servicio y del cual en particular los clientes usarán para evaluar la calidad a través de esta dimensión.

Los tangibles son la infraestructura implementada por las organizaciones para presentar el servicio que brinda, estas organizaciones son en particular aquellas que brindan servicios y son visitadas por los clientes, quienes visitaron y utilizaron las áreas del establecimiento.

Como indicadores de los Elementos Tangibles tenemos:

Atracción visual de instalaciones físicas.

Apariencia de equipos.

Aspecto del personal.

Materiales asociados al servicio.

Dimensión 2: Capacidad de respuesta. Es la disposición a entregar un servicio expedito y a ayudar a los clientes. Se destaca la atención rápida que se da a los usuarios para responder aquellas solicitudes, quejas, reclamos, problemas y pregunta de los clientes.

Los indicadores de la Capacidad de Respuesta son:

Cumplir plazos prometidos.

Prontitud en el servicio.

Disponibilidad para ayudar siempre.

Dimensión 3: Fiabilidad. Capacidad de entregar el servicio prometido de forma segura y precisa. Todas las organizaciones deben cumplir sus fines hacia cual dirigen sus objetivos; es decir, la consecución de la misión para lo cual fue creada, por ejemplo, que servicio están brindando, solución de quejas y reclamos, competencia. Como indicadores de la Fiabilidad se encuentran:

Cumplimiento

Sinceridad

Realizar buen servicio desde la primera vez.

Brindar servicio en tiempo promedio.

Servicio sin errores.

Dimensión 4: Empatía. Es la atención individualizada cuidadosa que una organización proporciona a sus clientes.

Es fundamental que esta dimensión se brinde un servicio personalizado y encauzado a las preferencias y gustos del usuario o cliente, que se sienta especial y único, que la empresa oriente sus fines hacia brindar servicios de calidad con vocación de servicio, tratando a los clientes de una forma en que los colaboradores quisieran también que los atiendan y que a su vez sientan que la organización comprenda sus necesidades.

Como indicadores de la Empatía tenemos:

Horarios convenientes.

Atención personalizada.

Enfocados en el servicio.

Interés y preocupación genuina.

Comprensión de necesidades.

Dimensión 5: Seguridad. Es el conocimiento y cortesía de los trabajadores, y la capacidad de la empresa y sus trabajadores para inspirar al cliente credibilidad y confianza.

La organización debe brindar confianza y credibilidad pueden hacerlo a través de una persona acreditada y capacitada para interactuar con el cliente y viceversa o dentro de la organización.

Los indicadores de la Seguridad son:

Inspira confianza.

Inspira seguridad.

Cortesía.

Conocimiento para responder preguntas.

2.4.2. *Satisfacción del usuario*

A. Definiciones. Hellriegel (2016) indica que es el cumplimiento de las expectativas del usuario en función de las apreciaciones cuando recibe el servicio, la satisfacción es un concepto psicológico, que implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un bien físico o un servicio para satisfacer sus necesidades.

B. Dimensiones e indicadores. Hellriegel (2016), tomando en cuenta el modelo SERVQUAL, resume a las siguientes:

Dimensión 1: Confiabilidad. Actividades que incluyen la entrega del servicio prometido, con certidumbre y responsabilidad, por ejemplo: responder correctamente a las preguntas de consulta; asegurar que las fechas de vencimiento estén disponibles y sean exactas.

Sus indicadores son: servicio prestado y certidumbre.

Dimensión 2: Responsabilidad. Se refiere a la responsabilidad de las personas y los equipos de cumplir con estándares de servicio predefinidos, resolver problemas con prontitud y mantener la transparencia. Abarca tanto el desempeño individual como los esfuerzos colectivos.

Sus indicadores son: oportunidad y disponibilidad.

Dimensión 3: Compromiso. Actividades que incluyen: el conocimiento y cortesía del personal, así como la transmisión de confianza a los usuarios.

Sus indicadores son: conocimiento, cortesía y confianza.

Dimensión 4: Comunicaciones. Actividades que están relacionadas con la habilidad del personal para mantener a los usuarios informados en un lenguaje claro y fluido.

Sus indicadores son: información oportuna y fluidez

Dimensión 5: Actitud de apoyo. Actividades que están relacionadas con la voluntad para asistir y asesorar al usuario.

Sus indicadores son: asesoría, asistencia y comportamiento.

2.5. Definición de términos básicos

Capacidad resolutive

Habilidad de una persona, grupo o sistema para resolver problemas de manera eficaz y eficiente. Implica la capacidad de identificar problemas, analizar situaciones, tomar decisiones oportunas y actuar de manera proactiva para lograr soluciones satisfactorias.

Fiabilidad

Se utiliza para calificar a aquel o aquello que brinda seguridad, ofrece garantías o resulta confiable. Puede tratarse de una persona, un objeto, un procedimiento, etc.

Intangibilidad

Cualidad de los servicios que se refiere a aquello que no se puede ver ni tocar pero que tiene un valor significativo en diferentes contextos.

Satisfacción

Sentimiento de bienestar que tiene una persona cuando se ha cumplido con sus necesidades y resulta de la comparación entre las percepciones y las expectativas.

Usuario

Es la persona que utiliza un servicio de forma habitual para obtener algún beneficio o cumplir con una función determinada.

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. *Hipótesis general*

La calidad de servicio se relaciona en forma positiva con la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021.

3.1.2. *Hipótesis específicas*

Los elementos tangibles se relacionan en forma positiva con la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021.

La capacidad de respuesta se relaciona en forma positiva con la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021.

La fiabilidad se relaciona en forma positiva con la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021.

La empatía se relaciona en forma positiva con la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021.

La seguridad de respuesta se relaciona en forma positiva con la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021.

3.2. Variables

Variable 1

Calidad de servicio

Variable 2

Satisfacción del usuario

3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis

Tabla 1*Operacionalización de los componentes de las hipótesis*

Hipótesis	Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos y técnicas
Hipótesis General			Elementos tangibles	Aspecto de instalaciones	La investigación para ambas variables utilizó el instrumento del cuestionario, y la técnica de la encuesta.
La calidad de servicio se relaciona en forma positiva con la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021.	Variable 1	La calidad del servicio se define como el grado en que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios. Chiavenato (2014)	Capacidad de respuesta	Aspecto del personal	
				Apariencia de equipos	
				Materiales asociados al servicio	
				Cumplir plazos prometidos	
				Prontitud en el servicio	
				Disponibilidad para ayudar siempre	
				Disposición para aclarar dudas	
				Cumplimiento	
				Sinceridad	
				Realizar buen servicio desde la primera vez	
Hipótesis Específicas - Los elementos tangibles se relacionan en forma positiva con la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021. - La capacidad de respuesta se relaciona en forma positiva con la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021. - La fiabilidad se relación en forma positiva con la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021. - La empatía se relaciona en forma positiva con la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021. - La seguridad de respuesta se relaciona en forma positiva con la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021. - La empatía se relaciona en forma positiva con la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021. - La seguridad de respuesta se relaciona en forma positiva con la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021.	Variable 2	Grado de complacencia de los usuarios producto de la comparación de sus expectativas y percepciones del servicio recibido. Robbins (2010)	Fiabilidad	Brindar servicio en tiempo prometido	
				Servicio sin errores	
				Horarios convenientes	
				Atención personalizada	
				Enfocados en el servicio	
				Interés y preocupación genuina	
				Comprensión de necesidades	
				Inspirar confianza	
				Inspirar seguridad	
				Cortesía	
	Variable 2	Satisfacción del usuario	Seguridad	Conocimiento para responder preguntas	
				Servicio prestado	
				Certidumbre	
				Oportunidad	
				Disponibilidad	
				Conocimiento	
				Cortesía	
				Confianza	
				Información oportuna	
				Fluidez	
			Confiability	Asesoría	
				Asistencia	
				Comportamiento	
			Responsabilidad		
			Compromiso		
			Comunicación		
			Actitud de apoyo		

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación Geográfica

La investigación se desarrolló en el Hospital Regional Docente de Cajamarca que se encuentra localizado en avenida Larry Jhonson, Avenida Mártires de Uchuraccay, del distrito, provincia y departamento de Cajamarca.

Figura 1

Local del Hospital Regional de Cajamarca



4.2. Métodos de investigación

Método deductivo - inductivo

En esta investigación, se necesitó obtener conocimientos anteriores sobre los antecedentes relacionados con la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Se inició desde conceptos teóricos esenciales y fundamentales para una comprensión detallada del objeto de estudio, incluyendo las variables de interés. Luego, se plantearon hipótesis que se ajustaron al problema de investigación y a los objetivos propuestos.

Además, se desarrolló una matriz de operacionalización de variables con el objetivo de establecer el enfoque que orientaría todo el proceso investigativo.

Se utilizó el método inductivo para analizar y profundizar en las tablas y figuras vinculados con la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Estos se crearon a partir de información recolectada a través de la encuesta efectuada en el Hospital Regional Docente de Cajamarca.

4.3. Diseño de la Investigación

4.3.1. Nivel de investigación

Por su naturaleza tiene un nivel correlacional, porque, se investigó la relación que se presenta entre ambas variables: la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. En este nivel de investigación, se realizará la medición, cuantificación y análisis de ambas variables, con el propósito de determinar las relaciones entre ellas. Hernández y Mendoza (2018).

4.3.2. Diseño de la investigación:

No experimental.

Porque las variables, la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, no fueron intervenidas de manera intencionada en el Hospital Regional Docente de Cajamarca. De esta manera, se obtuvo información que permitió analizar la situación existente.

Transversal.

Porque el instrumento utilizado de recolección de datos fue aplicado únicamente en el año 2021, y de manera simultánea a toda la muestra (usuarios del Hospital Regional Docente de Cajamarca).

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

4.4.1. Población

Para la investigación se presenta la siguiente tabla, la cual detalla el número de usuarios que solicitaron atención en cada mes del año 2021, a criterio del investigador se

tomó como población el mes de Agosto (12568) el cual es el mes de mayor número de usuarios que solicitaron atención en el Hospital Regional Docente de Cajamarca.

Tabla 2

Número de usuarios en el Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021

Mes	N° de usuarios
Enero	11593
Febrero	10573
Marzo	10896
Abril	11497
Mayo	12328
Junio	11369
Julio	12320
Agosto	12568
Setiembre	12137
Octubre	11538
Noviembre	11126
Diciembre	12153

Nota. Información brindada por el Hospital Regional Docente de Cajamarca

4.4.2. Muestra

La muestra está conformada por 374 usuarios (pacientes) del Hospital Regional Docente de Cajamarca, que se calculó con la siguiente formula:

$$n = \frac{NZ^2 * p * q}{e^2N + Z^2 * pq}$$

Donde:

N: Población 12568 usuarios (pacientes)

Z: Nivel de confianza 1.96

p: variabilidad positiva 0.5

q: variabilidad negativa 0.5

e: error de muestra 0.05

$$n = 374 \text{ usuarios (pacientes)}$$

4.4.3. Unidad de análisis

La investigación tuvo como unidad de análisis al Hospital Regional Docente de Cajamarca.

4.4.4. Unidad de observación

La investigación tuvo como unidad de observación a los usuarios (pacientes) del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021 a quienes se le estudió en función de los indicadores de las dimensiones de las variables la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

La investigación utilizó el instrumento del cuestionario con preguntas en función de los indicadores de las variables: la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

La técnica utilizada fue la encuesta, la misma que se analizó estadísticamente mediante el software estadístico SPSS 25.0: análisis de correlación de ítems y la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach. Asimismo, se sometió al juicio de expertos.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Luego de recopilada la información se procesó utilizando el software Microsoft Excel para obtener las tablas y figuras que fueron interpretados y analizados en función de los indicadores de las dimensiones de las variables: la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

4.7. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 3

Matriz de consistencia Metodológica

Título: La calidad de servicio y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021								
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
Pregunta Principal ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021? Preguntas auxiliares ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021? ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021? ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021? ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021? ¿Cuál es la relación entre la seguridad de respuesta y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021?	Objetivo General Determinar relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021. Objetivos Específicos - Identificar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021. - Identificar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021. - Identificar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021. - Identificar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021. - Identificar la relación entre la seguridad de respuesta y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021.	Hipótesis General La calidad de servicio se relaciona en forma positiva con la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021. Hipótesis Específicas - Los elementos tangibles se relacionan en forma positiva con la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021. - La capacidad de respuesta se relaciona en forma positiva con la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021. - La fiabilidad se relaciona en forma positiva con la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021. - La empatía se relaciona en forma positiva con la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021. - La seguridad de respuesta se relaciona en forma positiva con la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021.	Variable 1 Calidad de servicio Variable 2 Satisfacción del usuario	Elementos tangibles Capacidad de respuesta Fiabilidad Empatía Seguridad Confiabilidad Responsabilidad Compromiso Comunicación Actitud de apoyo	Aspecto de instalaciones Aspecto del personal Apariencia de equipos Materiales asociados al servicio Cumplir plazos prometidos Prontitud en el servicio Disponibilidad para ayudar siempre Disposición para aclarar dudas Cumplimiento Sinceridad Realizar buen servicio desde la primera vez Brindar servicio en tiempo prometido Servicio sin errores Horarios convenientes Atención personalizada Enfocados en el servicio Interés y preocupación genuina Comprensión de necesidades Inspirar confianza Inspirar seguridad Cortesía Conocimiento para responder preguntas Servicio prestado Certidumbre Oportunidad Disponibilidad Conocimiento Cortesía Confianza Información oportuna Fluidez Asesoría Asistencia Comportamiento	La investigación para ambas variables utiliza el instrumento del cuestionario, y la técnica de la encuesta.	La investigación es de tipo aplicada, de nivel correlacional y de diseño no experimental y transversal. La muestra es probabilística y es de 374 Usuarios (pacientes).	La población del estudio es de 12568 usuarios de consulta externa tanto para la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario.

CAPÍTULO V

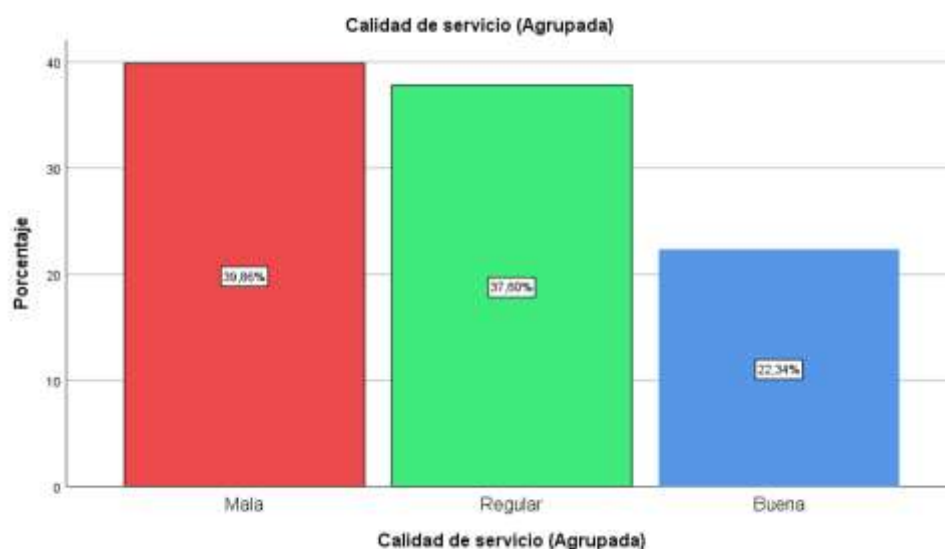
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

La investigación se llevó a cabo mediante la aplicación de la técnica de la encuesta. Para la variable calidad de servicio y la satisfacción del usuario, y se aplicó 374 usuarios, obteniéndose los siguientes resultados:

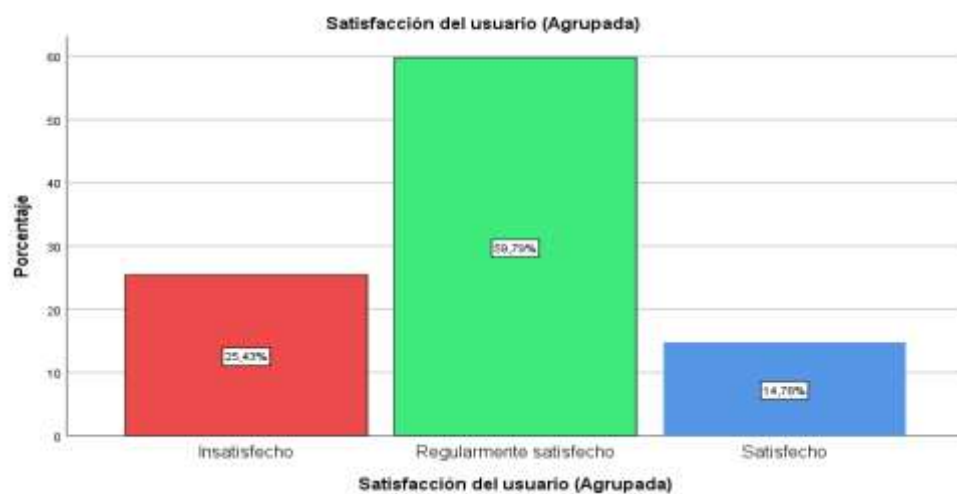
Figura 2

Calidad de servicio



Análisis e interpretación

Respecto a la calidad de servicio en el Hospital Regional Docente de Cajamarca; el 39.9% de los usuarios lo califica como "mala", el 37.8% lo califica como "regular", mientras que el 22.3% lo califica como "buena"; lo que evidencia un alto nivel de insatisfacción. Esta percepción negativa repercute en la imagen institucional y debe motivar a los funcionarios a optimizar el desempeño de sus funciones.

Figura 3*Satisfacción del usuario***Análisis e interpretación**

Respecto a la satisfacción de los usuarios del Hospital Regional Docente de Cajamarca; el 59.8% lo califica como "regular", el 25.4% lo califica como "insatisfecho", mientras que el 14.8% lo califica como "satisfecho". Estos resultados evidencian una marcada insatisfacción por parte de los usuarios, lo que debe impulsar a los funcionarios a implementar mejoras en la calidad del servicio para brindar una atención más adecuada a los pacientes.

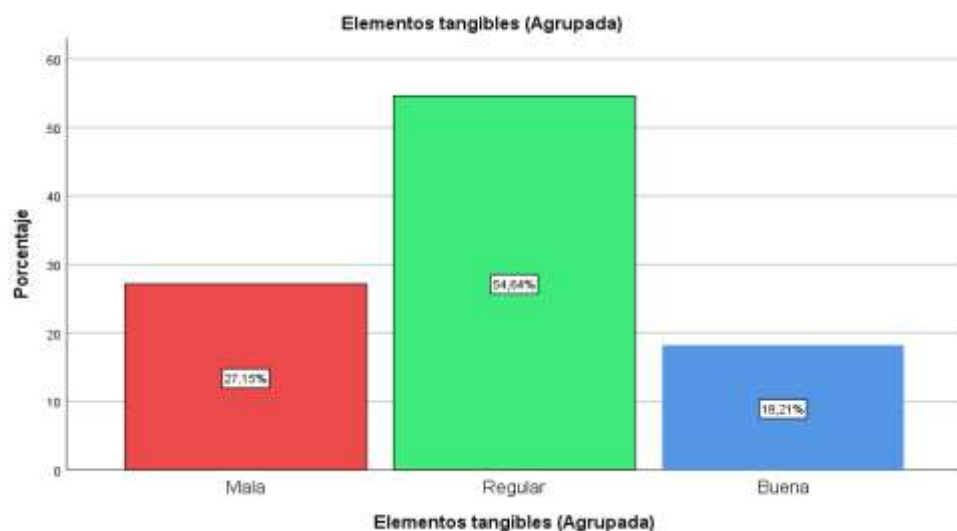
5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

5.2.1. Análisis, interpretación de resultados.

A. Calidad de servicio

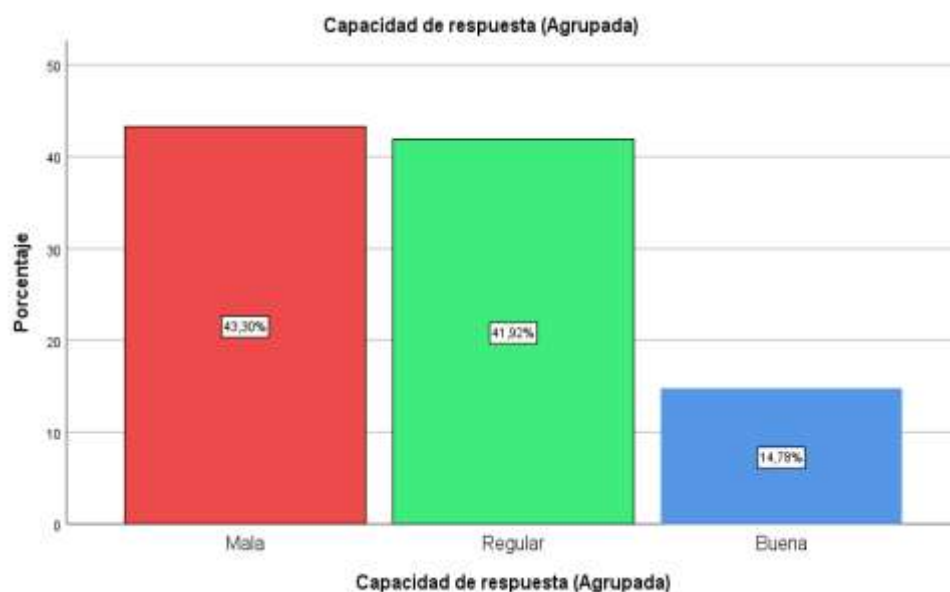
Figura 4

Elementos tangibles

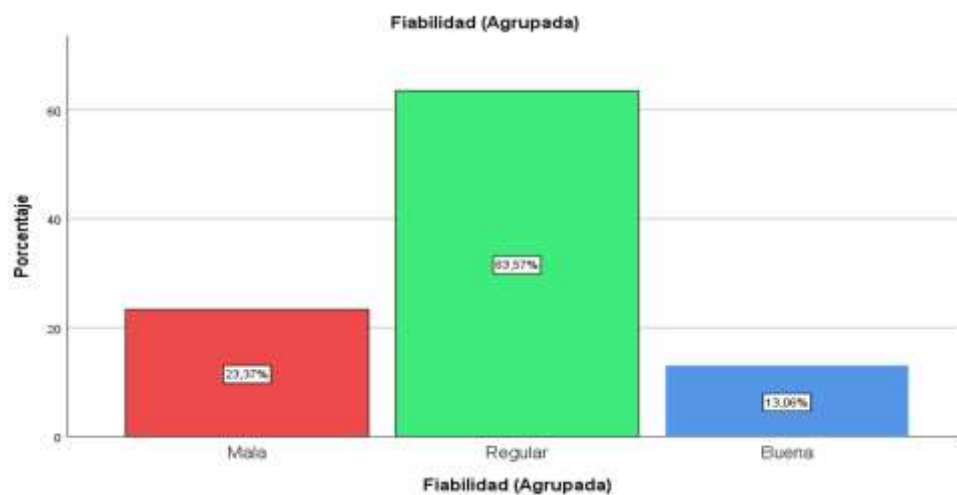


Análisis e interpretación

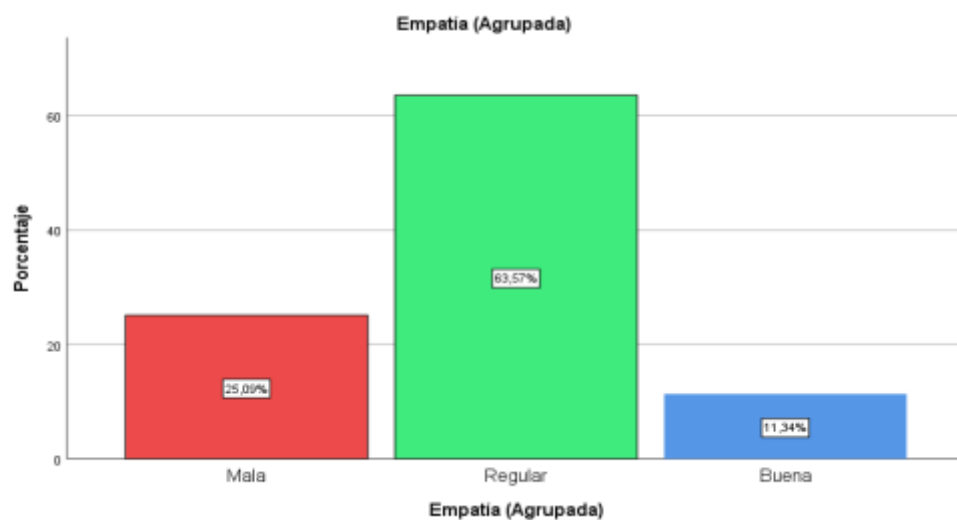
Respecto a los elementos tangibles de la calidad de servicio del Hospital Regional Docente de Cajamarca; el 54.6% lo califica como "regular", el 27.2% lo califica como "mala", mientras que el 18.2% lo califica como "buena". Estos resultados reflejan una percepción desfavorable que impacta negativamente en la imagen institucional, por lo que es necesario que los funcionarios enfoquen sus esfuerzos en mejorar estos aspectos para fortalecer la prestación de los servicios de salud.

Figura 5*Capacidad de respuesta***Análisis e interpretación**

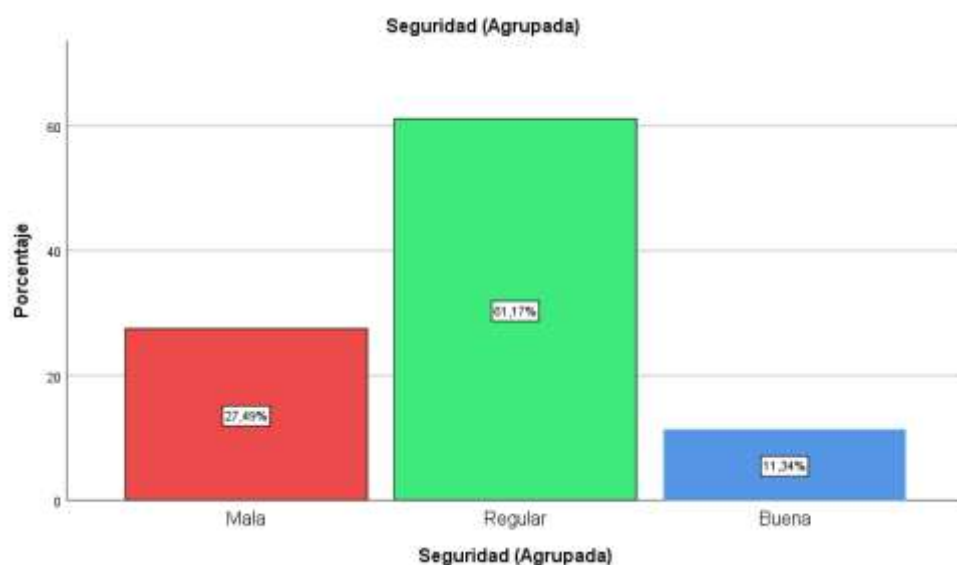
Respecto a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio del Hospital Regional Docente de Cajamarca; el 41.9% lo califica como "regular", el 43.3% lo califica como "mala", mientras que el 14.8% lo califica como “buena”. Esta percepción mayoritariamente negativa perjudica la imagen institucional y debe motivar a los funcionarios a implementar mejoras que fortalezcan la atención y el desarrollo eficiente de los servicios de salud.

Figura 6*Fiabilidad***Análisis e interpretación**

Respecto a la fiabilidad de la calidad de servicio del Hospital Regional Docente de Cajamarca; el 63.6% lo califica como "regular", el 23.4% lo califica como "mala", mientras que el 13% lo califica como "buena". Estos resultados reflejan una percepción predominantemente negativa, lo que afecta la imagen institucional y debería orientar a los funcionarios a implementar acciones de mejora que garanticen un servicio de salud más eficiente y confiable.

Figura 7*Empatía***Análisis e interpretación**

Respecto a la empatía de la calidad de servicio del Hospital Regional Docente de Cajamarca; el 63.6% lo califica como "regular", el 25.1% lo califica como "mala", mientras que el 11.3% lo califica como "buena". Esta valoración mayoritariamente desfavorable impacta negativamente en la imagen institucional y debe guiar a los funcionarios a fortalecer este aspecto para mejorar la atención brindada y optimizar el desarrollo de los servicios de salud.

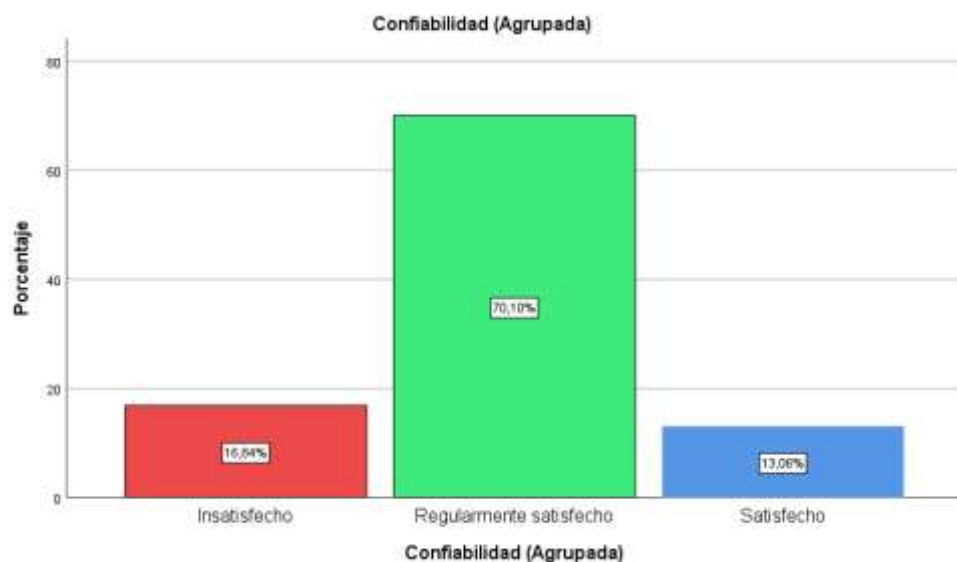
Figura 8*Seguridad***Análisis e interpretación**

Respecto a la seguridad de la calidad de servicio del Hospital Regional Docente de Cajamarca; el 61.2% lo califica como "regular", el 27.5% lo califica como "mala", mientras que el 11.3% lo califica como "buena". Esta percepción evidencia una debilidad en este componente del servicio, lo que afecta la imagen institucional y debe orientar a los funcionarios a tomar medidas para mejorar la seguridad y garantizar una atención en salud más confiable y efectiva.

B. Satisfacción de los usuarios

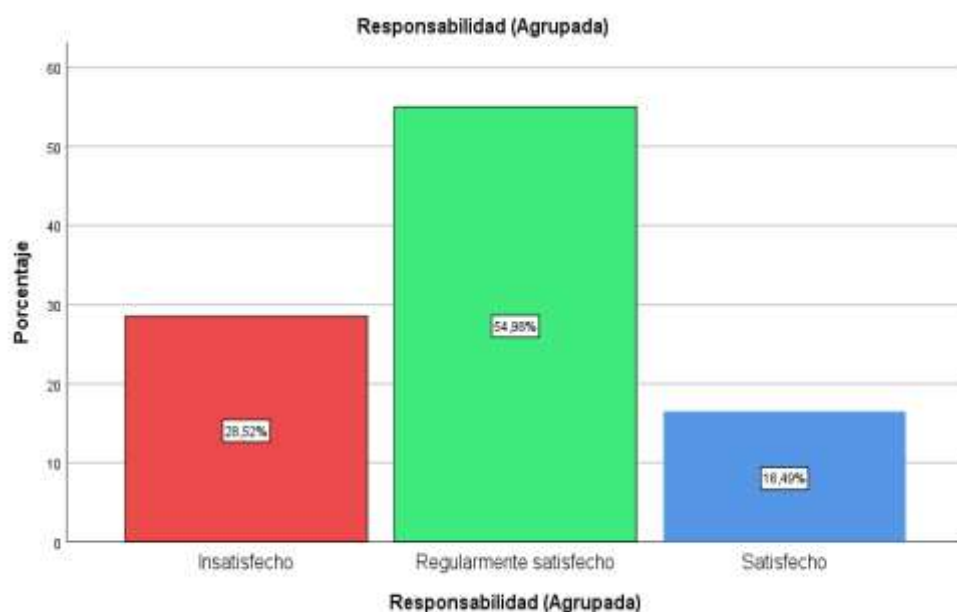
Figura 9

Confiabilidad

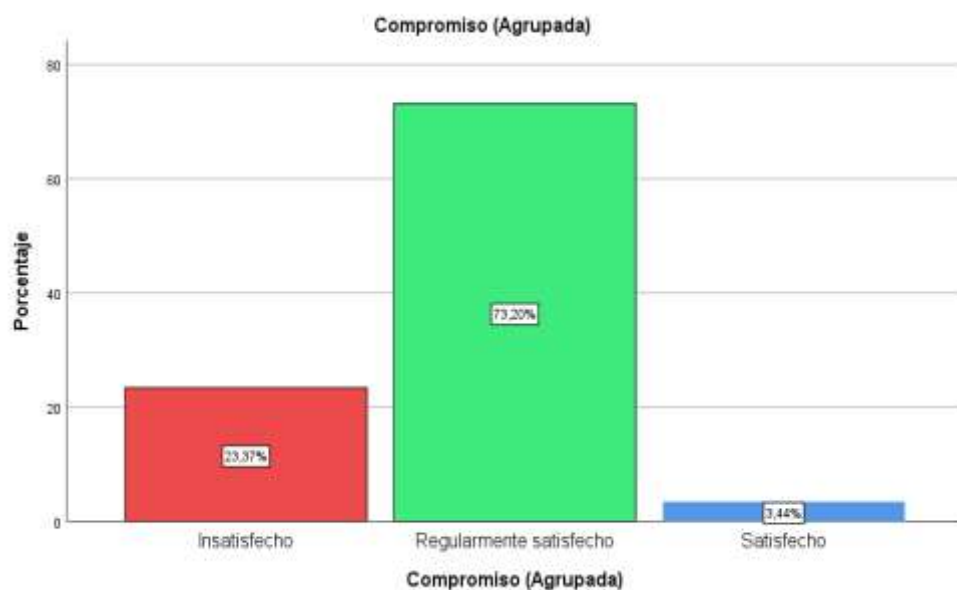


Análisis e interpretación

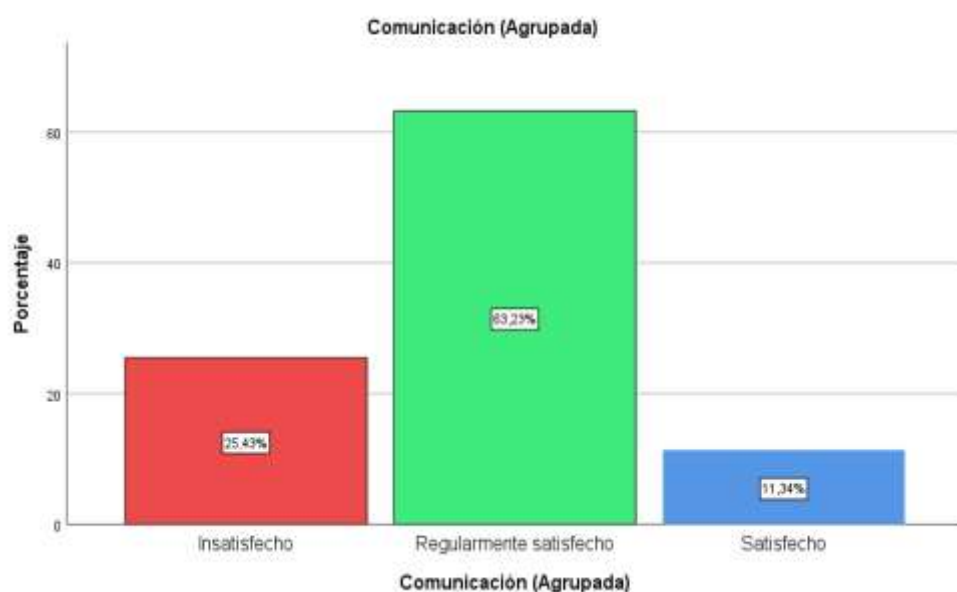
Relación a la confiabilidad de la satisfacción del usuario del Hospital Regional Docente de Cajamarca; el 70.1% lo califica como "regularmente satisfecho", el 16.8% lo califica como "insatisfecho", mientras que el 13.1% lo califica como "satisfecho". Esta predominancia de valoraciones moderadas o negativas perjudica la imagen institucional y debe impulsar a los funcionarios a reforzar la confiabilidad del servicio, con el fin de optimizar la atención en salud y, en consecuencia, elevar la satisfacción de los pacientes.

Figura 10*Responsabilidad***Análisis e interpretación**

Respecto a la responsabilidad de la satisfacción del usuario del Hospital Regional Docente de Cajamarca; el 55.0% lo califica como "regularmente satisfecho", el 28.5% lo califica como "insatisfecho", mientras que 16.5% lo califica como "satisfecho". Esta valoración mayoritariamente moderada o negativa deteriora la imagen institucional y debe motivar a los funcionarios a reforzar sus compromisos, optimizando así la prestación de los servicios de salud y, en consecuencia, elevando la satisfacción de los pacientes.

Figura 11*Compromiso***Análisis e interpretación**

Relación a la dimensión compromiso de la satisfacción del usuario del Hospital Regional Docente de Cajamarca, el 73.2% lo califica como "regularmente satisfecho", el 23.4% lo califica como "insatisfecho", mientras que el 3,4% como "satisfecho". Esta predominancia de valoraciones moderadas o negativas subraya la necesidad de diseñar e implementar estrategias que refuercen el compromiso, dado que este aspecto resulta fundamental para el óptimo desarrollo de las actividades.

Figura 12*Comunicación***Análisis e interpretación**

Respecto a la dimensión comunicación de la satisfacción del usuario del Hospital Regional Docente de Cajamarca, el 63.2% lo califica como "regularmente satisfecho", el 25.4% lo califica como "insatisfecho", mientras que el 11.30% como "satisfecho". Estos resultados ponen de relieve la necesidad de diseñar e implementar estrategias que fortalezcan la comunicación, dado que este aspecto es esencial para el desarrollo eficiente de las actividades asistenciales.

5.2.2. Discusión de resultados

La investigación buscó determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021, lo cual se corrobora mediante el Coeficiente de correlación de Spearman que tiene un valor Rho de 0,751; el cual indica que existe una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Estos resultados difieren con los resultados de Salazar y Del Salto (2019) en su tesis titulada *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2018*, que encuentra como resultados que, al terminar la consulta con el profesional, los usuarios se encuentran satisfechos en un 92,1%. y consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción debido a que el valor $r = 0,184$. Así mismo consideran que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad de atención, lo cual se corrobora por el valor $r = -0,192$.

Igualmente difieren con los resultados de la tesis de Pérez y Sanfeliu (2019) titulada *Niveles de satisfacción del usuario en la prestación del servicio de oncología en salud como indicador de calidad del centro radio oncológico del caribe durante el segundo periodo del 2018*, en el sentido que el régimen de salud más frecuente fue el contributivo con el 57%, el estado de satisfacción de los usuarios con los servicios de atención en salud fue del 97% que se siente satisfecho y el 3% insatisfechos, los niveles de satisfacción en promedio fueron 44,2 puntos, ubicándose en su mayoría en los más alto de la escala. Otro resultado es que los niveles de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro Radio Oncológico del Caribe son altos, lo que podría sugerir que esta institución prestadora del servicio en salud probablemente este entre los estándares de calidad.

Además, coinciden con los resultados de la tesis de Juárez (2019) titulada *Satisfacción de los Usuarios de 15 Hospitales de Hidalgo, México*. Los resultados fueron: percepción “regular” y calidad “mala”, médico poco amable, omisión de la información del padecimiento, omisiones en la exploración y deseo de no regresar a solicitar atención al mismo hospital; la satisfacción de la atención está en relación principalmente al trato del médico y las omisiones que se dan en todo el proceso de atención.

Asimismo, coinciden con los resultados de la tesis de Beteta (2019) titulada *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa – Lima*, la calidad de servicio está entre “regular” (35.0%) y “alta” (55.2%) y los usuarios manifiestan estar regularmente satisfechos 34.4% y satisfechos 55.2%, así mismo se determinó la existencia de una correlación positiva alta y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de usuario, siendo el Rho de 0.889, es decir, el índice de correlación al 88.9% lo cual permite concluir que, a mayor calidad de servicio, mayor será la satisfacción del usuario.

De la misma manera, coinciden con los resultados de la tesis de Mañueco (2019) titulada *Calidad de servicio del personal y satisfacción del usuario en el puesto de salud santa teresa de Chorrillos, año 2017*, porque los resultados evidencian que la correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario tiene un valor Rho de Spearman de 0.774, el cual indica que existe una correlación positiva alta. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se concluye que si existe una correlación positiva alta entre la variable de calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario.

También coinciden con los resultados de la tesis de Cordero (2019) titulada *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la prestación de servicios de salud Centro de Salud San Juan Bautista – 2018*. Los resultados indican que existe una relación significativa directa fuerte entre ambas variables ($r = 0,945$), calidad de servicio y satisfacción del usuario Centro de Salud San Juan Bautista, lo cual permitió afirmar que la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios, lo que confirma la aceptación de la hipótesis alterna. Las conclusiones indican que se ha logrado determinar que existe relación directa significativa ($r = 0,851$) entre la satisfacción del usuario y la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio del área de farmacia del Centro de Salud San Juan Bautista, poniendo en evidencia que a mayor confianza brindada mediante la

solución de problemas de salud que afectan al usuario, mayor será la satisfacción que sientan, rechazando la hipótesis nula. Se demostró que hay relación significativa directa ($r = 0,885$), entre la satisfacción del usuario y la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio del área de farmacia del Centro de Salud San Juan Bautista, es decir que, a mejores condiciones físicas y cobertura de medicamentos, mayor será la satisfacción que posean, rechazando la hipótesis nula. Se alcanzó a demostrar que existe relación directa significativa ($r = 0,844$) entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad de la calidad de servicio del área de farmacia del Centro de Salud San Juan Bautista, poniendo en evidencia que, a mayor confianza brindada a través de la solución de problemas de salud, mayor será la satisfacción, rechazando la hipótesis nula. Se ha demostrado la existencia de relación significativa ($r = 0,937$) entre la satisfacción del usuario y la dimensión empatía de la calidad de servicio del área de farmacia del Centro de Salud San Juan Bautista, demostrando que, a mayor empatía evidenciada, mayor será la satisfacción del usuario.

De igual modo, coinciden con los resultados de la tesis de Pérez y Rodríguez (2019) titulada *Nivel de calidad de servicio en el Centro Médico Familia Sana, usando el modelo SERVQUAL en la ciudad de Cajamarca, año 2018*, en el sentido que, respecto a la dimensión de fiabilidad, el nivel de calidad es alto con un porcentaje de 93.85%, este porcentaje demuestra que el servicio que se brinda, los clientes lo perciben como óptimo, en lo que respecta a la dimensión de capacidad de respuesta, el 84.62 % de los encuestados muestran un nivel de calidad alto, ya que algunos de los encuestados muestran disconformidad con el tiempo de espera fuera del consultorio y que el personal nunca debe estar demasiado ocupado para resolver sus problemas, en lo que respecta a la dimensión de seguridad, el 93.85 % de los usuarios perciben un nivel de calidad alto, ya que consideran que el personal del centro médico les trata con respeto y orientan de forma

adecuada sobre los problemas de consulta, en lo que respecta a la dimensión de empatía, el 94.62 % de los usuarios perciben un nivel de calidad alto, ya que los clientes requieren mayor comprensión y capacidad de atención por parte del médico hacia los pacientes, en lo que respecta a la dimensión de aspectos tangibles, el 93.85 % de los usuarios perciben un nivel de calidad alto, y para llegar al 100% los encuestados exigen que el centro médico cuente con el material necesario para poder realizar la consulta, finalmente, el nivel de calidad de servicio según el modelo SERVQUAL en el Centro Médico Familia Sana es alto, debido a que el servicio que se brinda por parte de la organización, los clientes lo perciben como óptimo y se encuentran ampliamente satisfechos.

Igualmente, coinciden con los resultados de la tesis de Tananta y Hidalgo (2019) titulada *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de pacientes en un Centro Médico en Cajamarca, 2018*, en donde los resultados obtenidos conducen a la conclusión que la calidad de servicio influye positivamente (0,820) en la satisfacción del paciente del Centro Médico.

De la misma manera coinciden con los resultados de la tesis de Estacio y Paredes (2019) titulada *Nivel de satisfacción del usuario del servicio de consulta externa del Hospital Regional de Cajamarca, 2018*, que encontró como resultados que el grado de satisfacción de los usuarios externos es del 45.8%, sustentada en la evaluación de la percepción de la calidad de servicio. Y se han logrado identificar las líneas de intervención en el campo de la calidad, como son: la deficiente capacidad del personal de salud para atender a cada paciente según situación y características particulares, el no pensar primero en el paciente, no cumplir con lo que ofrece, y no ayudarse entre compañeros para mejorar la atención; los cuáles serían líneas de intervención para el mejoramiento de la calidad de la consulta externa, que al ser superadas nos permitan tratar de cambiar la realidad de insatisfacción en satisfactorio.

5.3. Contrastación de hipótesis

Para realizar la contrastación de las hipótesis se realizó la Prueba de Normalidad de Kolmogorov para determinar con que coeficiente de Correlación se trabaja.

Tabla 4

Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	0,228	374	0,000	0,890	374	0,000
Satisfacción del usuario	0,283	374	0,000	0,825	374	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los valores sigs. son menores a 0.05; por lo tanto, los datos no tienen una distribución normal por ello se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para la Prueba de hipótesis.

Hipótesis general

La calidad de servicio se relaciona en forma positiva con la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021.

Tabla 5

Prueba de Correlación de Spearman entre variables

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	0,751**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	374	374
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,751**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	374	374

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

El valor de Correlación de 0,751 significa que es positiva alta. Es decir que, si la calidad de servicio mejora, entonces la satisfacción del usuario (paciente) también aumentará en forma directa y significativa.

Prueba de Hipótesis 1

Los elementos tangibles se relacionan en forma positiva con la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021.

Tabla 6

Prueba de Correlación de los elementos tangibles y la satisfacción del usuario

			Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	0,679**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	374	374
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,679**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	374	374

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

El valor de Correlación de 0,679 significa que es positiva media. Es decir que, si los elementos tangibles mejoran, entonces la satisfacción del usuario (paciente) también aumentará en forma directa y significativa, pero en menor nivel.

Prueba de Hipótesis 2

La capacidad de respuesta se relaciona en forma positiva con la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021.

Tabla 7*Prueba de Correlación de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario*

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	0,786**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	374	374
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,786**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	374	374

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

El valor de Correlación de 0,786 significa que es positiva alta. Es decir que, si la capacidad de respuesta mejora, entonces la satisfacción del usuario (paciente) también aumentará en forma directa y significativa.

Prueba de Hipótesis 3

La fiabilidad se relaciona en forma positiva con la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021.

Tabla 8*Prueba de Correlación de la fiabilidad y la satisfacción del usuario*

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	0,755**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	374	374
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,755**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	374	374

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

El valor de Correlación de 0,755 significa que es positiva alta. Es decir que, si la fiabilidad mejora, entonces la satisfacción del usuario (paciente) también aumentará en forma directa y significativa.

Prueba de Hipótesis 4

La empatía se relaciona en forma positiva con la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021.

Tabla 9

Prueba de Correlación de la empatía y la satisfacción del usuario

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	0,712**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	374	374
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,712**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	374	374

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

El valor de Correlación de 0,712 significa que es positiva media. Es decir que, si la empatía mejora, entonces la satisfacción del usuario (paciente) también aumentará en forma directa y significativa.

Prueba de Hipótesis 5:

La seguridad de respuesta se relaciona en forma positiva con la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021.

Tabla 10

Prueba de Correlación de la seguridad de respuesta y la satisfacción del usuario

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	0,788**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	374	374
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,788**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	374	374

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

El valor de Correlación de 0,788 significa que es positiva alta. Es decir que, si la seguridad de respuesta mejora, entonces la satisfacción del usuario (paciente) también aumentará en forma directa y significativa.

CONCLUSIONES

La investigación llega a las siguientes conclusiones en relación a cada uno de sus objetivos planteados:

La relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, es positiva alta, porque el valor rho de Spearman es de 0.751; que significa que si la calidad de servicio mejora en consecuencia la satisfacción del usuario también mejorará sustantivamente; se corrobora porque los encuestados calificaron a la calidad de servicio en un 39.9% como "mala", y la satisfacción del usuario por el 59.8% como "regular".

La relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, es positiva media porque el valor rho de Spearman es de 0.679; lo cual indica que si la calidad de servicio mejora en consecuencia la satisfacción del usuario también mejorará en forma directa.

En cuanto la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, es positiva alta porque el valor rho de Spearman es de 0.786; que significa que si la calidad de servicio mejora en consecuencia la satisfacción del usuario también mejorará sustantivamente.

En cuanto la fiabilidad y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca es positiva alta porque el valor rho de Spearman es de 0.755; que significa que si la calidad de servicio mejora en consecuencia la satisfacción del usuario también mejorará sustantivamente.

Respecto a la empatía y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, es positiva media porque el valor rho de

Spearman es de 0.712; que significa que si la calidad de servicio mejora en consecuencia la satisfacción del usuario también mejorará sustantivamente.

La relación entre la seguridad de respuesta y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021, es positiva alta porque el valor rho de Spearman es de 0.788; que significa que si la calidad de servicio mejora en consecuencia la satisfacción del usuario también mejorará sustantivamente.

SUGERENCIAS

Al director del Hospital Regional Docente de Cajamarca:

Revisar, analizar y elegir las estrategias necesarias para mejorar los factores de la dimensión calidad de servicio, como son los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y la seguridad que están calificadas por los usuarios como "regular", con el propósito de abordar su mejora mediante las acciones pertinentes.

A los colaboradores del Hospital Regional Docente de Cajamarca:

Brindar el servicio con la mayor dedicación y responsabilidad porque está calificada de manera inadecuada. Para tal efecto se propone las siguientes estrategias:

- **Conocer a los usuarios a fondo.**

Encuestando a los usuarios en forma aleatoria para saber su percepción del servicio prestado por la institución.

- **Responder con rapidez y eficiencia**

Atender de una manera rápida y oportuna los reclamos u observaciones de los usuarios. Es decir, se debe tener capacidad de respuesta inmediata.

- **Capacitar al equipo de trabajo**

Elaborar un programa de capacitación mediante cursos talleres para fomentar e implementar el trabajo en equipo del personal.

- **Ofrecer experiencias memorables**

Se debe implementar un programa de prestación de servicio atractivo con detalles que permitan al usuario vivir experiencias inolvidables.

- **Proporcionar atención multicanal**

Se debe implementar una diversidad de canales de atención al usuario, como, por ejemplo: llamadas telefónicas, módulos, correos electrónicos, etc.

- **Gestionar y aprender de las opiniones**

Tomar en cuenta las opiniones que emitan los usuarios respecto al servicio recibido, haciendo un feedback para mejorar lo observado y fortalecer lo adecuado.

- **Anticiparse a los problemas**

Elaborar un plan preventivo de posibles problemas que se pueden presentarse en base a las experiencias pasadas.

- **Implementar tecnología para optimizar el servicio**

Elabora un plan de sistematización de todos los procesos mediante las TIC modernas y que sean las más amigables para los usuarios.

- **Medir y ajustar continuamente**

Elaborar un plan de mejoramiento incesante para llevar a cabo las actividades cada día mejor.

REFERENCIAS

- Beteta, A. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa – Lima* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/10002>
- Caro, D. y González, F. (2017). *Administración de la calidad*. Editorial Universidad Mar de la Plata.
- Chiavenato, I. (2014). *Comportamiento organizacional*. Editorial Mc Graw Hill.
- Cordero, M. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la prestación de servicios de salud. Centro de salud San Juan Bautista – 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28733>
- Estacio y Paredes (2019). *Nivel de satisfacción del usuario del servicio de consulta externa del Hospital Regional de Cajamarca, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/10536>
- Hellriegel, S. (2016). *Comportamiento organizacional*. Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, R. y Mendoza , J. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Mc Graw Hill.
- Juárez, A. (2019). *Satisfacción de los Usuarios de 15 Hospitales de Hidalgo, México* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de México]. Repositorio de la Universidad Autónoma de México. <https://www.redalyc.org/pdf/170/17078410.pdf>

- Mañueco, R. (2019). *Calidad de servicio del personal y satisfacción del usuario en el puesto de salud santa teresa de Chorrillos, año 2017* [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Pérez, R. y Rodríguez, T. (2019). *Nivel de Calidad de Servicio en el Centro Médico Familia Sana, usando el Modelo SERVQUAL en la ciudad de Cajamarca, año 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
- Pérez y Sanfeliu (2019). *Niveles de satisfacción del usuario en la prestación del servicio de oncología en salud como indicador de calidad del centro radio oncológico del caribe durante el segundo periodo del 2018* [Tesis de maestría, Universidad Central de Colombia]. Repositorio de la Universidad Central de Colombia.
<https://hdl.handle.net/11227/2794>
- Robbins, S. (2010). *Comportamiento organizacional*. Editorial Mc Graw Hill.
- Tananta, G. y Hidalgo, E. (2019). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de pacientes en un Centro Médico en Cajamarca, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27469>
- Salazar, S. y Del Salto, S. (2019). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2018* [Tesis de maestría, Universidad Central de Ecuador]. Repositorio de la Universidad Central de Ecuador.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4665>

APÉNDICES

Apéndice A
Cuestionario sobre Calidad de Servicio

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**CUESTIONARIO PARA MEDIR CALIDAD DE SERVICIO EN HOSPITAL
REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA (HRDC)**

Estimado usuario:

Califique entre 1 a 5 la importancia que usted le otorga a cada una de los siguientes ítems relacionados con la satisfacción.

Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

Totalmente en desacuerdo = 1, En desacuerdo= 2, Indiferente (3), De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5).

		1	2	3	4	5
	Dimensión: Elementos tangibles.					
	Indicador: Atracción visual de instalaciones físicas					
1	El HRDC, posee instalaciones físicas modernas, cómodas, limpias, agradables y atractivas.					
	Indicador: Apariencia de equipos.					
2	El HRDC tiene equipos modernos y actualizados de acuerdo a los servicios que brinda.					
	Indicador: Aspecto personal.					
3	En El HRDC el personal se caracteriza por estar bien vestidos, limpios y aseados de acuerdo a su posición o cargo.					
	Indicador: Material asociado al servicio.					
4	En El HRDC los materiales asociados con los servicios que brinda, son actualizados, confiables y de buena apariencia.					
	Dimensión Fiabilidad.					
	Indicador: Cumplimiento.					
5	Cuando El HRDC, promete hacer algo planificado, lo hace en el tiempo prometido.					
	Indicador: Sinceridad.					
6	Cuando el paciente tiene un problema, El HRDC, muestra interés sincero en solucionarlo.					
	Indicador: Realizar un buen servicio desde la primera vez.					
7	El personal de El HRDC, brinda un buen servicio desde la primera vez y mantiene éste accionar evitando cometer errores.					
	Indicador: Brindar servicio en tiempo prometido.					
8	El personal de El HRDC, concluye el servicio en el tiempo prometido.					
	Indicador: Servicio sin errores.					
9	El personal de El HRDC, mantiene el servicio exento de errores.					
	Dimensión: Capacidad de respuesta.					
	Indicador: Cumplir plazos prometidos.					

10	El personal de El HRDC, prometen a sus pacientes y brindan los servicios en plazos que ellos son capaces de cumplir.					
	Indicador: Prontitud en el servicio.					
11	El personal de El HRDC, están dispuestos y disponibles durante la entrega del servicio a los pacientes.					
	Indicador: Disponibilidad para ayudar siempre.					
12	El personal de El HRDC siempre tiene voluntad sincera en ayudar a sus pacientes.					
	Indicador: Disposición para aclarar dudas.					
13	El personal de El HRDC siempre está dispuesto para aclarar dudas de sus pacientes.					
	Dimensión: Seguridad.					
	Indicador: Inspirar confianza.					
14	El comportamiento del personal de El HRDC inspira confianza en los pacientes.					
	Indicador: Inspirar seguridad.					
15	Los pacientes de El HRDC, se sienten seguros en sus gestiones.					
	Indicador: Cortesía.					
16	El personal de El HRDC, tratan con cortesía a los pacientes.					
	Indicador: Conocimiento para responder preguntas.					
17	El personal de El HRDC, tienen información y conocimientos necesarios para responder las preguntas de los pacientes.					
	Dimensión: Empatía.					
	Indicador: Horarios convenientes.					
18	El HRDC, ofrece horarios de funcionamiento convenientes para todos sus pacientes.					
	Indicador: Atención personalizada.					
19	El HRDC, tiene personal que brindan atención personalizada a sus pacientes cuando es requerida.					
	Indicador: Enfocados en el servicio.					
20	El HRDC, se esmera en brindar el mejor servicio a sus pacientes.					
	Indicador: Interés y preocupación genuina.					
21	El HRDC, entiende las necesidades específicas de sus pacientes.					
	Indicador: Compromiso de necesidades.					
22	El HRDC, muestra interés en los pacientes y los toman en cuenta en las decisiones.					

Muchas gracias.

Apéndice B
Cuestionario para satisfacción de los usuarios

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS
 USUARIOS**

Estimado usuario:

Califique entre 1 a 5 la importancia que usted le otorga a cada una de los siguientes ítems relacionados con la satisfacción.

Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

Muy en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5).

		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Confiabilidad.					
	Indicador: Conocimiento.					
1	El HRDC, presta un servicio adecuado.					
	Indicador: Certidumbre.					
2	El HRDC, ofrece certeza en el servicio.					
	Indicador: Cortesía.					
3	El HRDC, presta un servicio cortés.					
	Indicador: Confianza.					
4	El HRDC, presta un servicio confiable.					
	Dimensión: Responsabilidad.					
	Indicador: Oportunidad.					
5	El HRDC, presta un servicio oportuno.					
	Indicador: Compromiso.					
6	El HRDC, presta un servicio con compromiso.					
	Dimensión 2: Comunicación.					
	Indicador: Información oportuna.					
7	El HRDC, presta un servicio con información oportuna.					
	Indicador: Fluidez.					
8	El HRDC, presta un servicio con comunicación fluida.					
	Dimensión: Actitud de apoyo.					
	Indicador: Asesoría.					
9	El HRDC, presta un servicio con asesoría permanente.					
	Indicador: Asistencia.					
10	El HRDC, presta un servicio con asistencia permanente.					
	Indicador: Comportamiento.					
11	El HRDC, presta un servicio con un comportamiento adecuado.					

Apéndice C
Validación por Juicio de expertos
Experto 1

- I. Datos generales**
- 1.1. Experto: Mendoza Huaripata Reynaldo.
 - 1.2. Grado académico: Doctor en Ciencias económicas.
 - 1.3. Cargo e institución: Docente UNC.
 - 1.4. Título de la investigación: La calidad de servicio y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del hospital regional docente de Cajamarca, 2021.
 - 1.5. Autor del instrumento: Sonia Rocio Laboriano Solis.
 - 1.6. Licenciatura: Contador Público.
 - 1.7. Nombre del instrumento: Cuestionario.

Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Lenguaje apropiado.				80	
Objetividad	Conductas observables.				80	
Actualidad	Alcance pertinente de ciencia y tecnología.				80	
Organización	Organización lógica.				80	
Suficiencia	Aspectos de cantidad y calidad.				80	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la investigación				80	
Consistencia	Basado en aspectos Teóricos-Científicos de la temática				80	
Coherencia	Relación coherente entre indicadores, dimensiones y variables.				80	
Metodología	Responde al propósito de la investigación				80	
Conveniencia	Genera pautas nuevas en la investigación y construcción de teorías sobre la temática.				80	
SUB TOTAL					800	
TOTAL (PROMEDIO)					80	

Valoración cuantitativa (Total x0.20): 160.
Valoración cualitativa:
Opinión de aplicabilidad:



Dr. Reynaldo Mendoza Huaripata.

Cajamarca, 27 noviembre 2024.

Experto 2

- I. Datos generales**
- 1.1. Experto:

Rodríguez Castillo Lennin.
- 1.2. Grado académico:

Doctor en Ciencias económicas.
- 1.3. Cargo e institución:

Docente UNC.
- 1.4. Título de la investigación:

La calidad de servicio y la satisfacción del usuario (pacientes) de consulta externa del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021.
- 1.5. Autor del instrumento:

Sonia Rocio Laboriano Solis.
- 1.6. Licenciatura:

Contador Público.
- 1.7. Nombre del instrumento:

Cuestionario.

Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Lenguaje apropiado.				80	
Objetividad	Conductas observables.				80	
Actualidad	Alcance pertinente de ciencia y tecnología.				80	
Organización	Organización lógica.				80	
Suficiencia	Aspectos de cantidad y calidad.				80	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la investigación				80	
Consistencia	Basado en aspectos Teóricos-Científicos de la temática				80	
Coherencia	Relación coherente entre indicadores, dimensiones y variables.				80	
Metodología	Responde al propósito de la investigación				80	
Conveniencia	Genera pautas nuevas en la investigación y construcción de teorías sobre la temática.				80	
SUB TOTAL					800	
TOTAL (PROMEDIO)					80	

Valoración cuantitativa (Total x0.20): 160.

Valoración cualitativa:

Opinión de aplicabilidad:

Cajamarca, 27 de noviembre 2024.



Dr. Lennin Rodríguez Castillo.

Apéndice D

Validación del instrumento por Alfa de Cronbach

Tabla D1

Estadísticas de fiabilidad - calidad de servicio.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	22

Nota. El valor del alfa de Cronbach de 0,823 indica que es “alta” para su aplicación. El número de elementos (22) es la cantidad de ítems de la variable calidad de servicio de las encuestas aplicadas.

Tabla D2

Estadísticas de fiabilidad - satisfacción del usuario.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	11

Nota. El valor del alfa de Cronbach de 0,907 indica que el instrumento es “elevada” para su aplicación. El número de elementos (11) es la cantidad de ítems de la variable satisfacción del usuario de las encuestas aplicadas.