



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca, 2025

Tesis

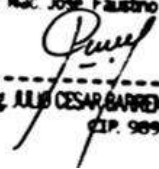
Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

Autor

Cesar Arturo Avila Lobaton

Asesor

Mo. Julio Cesar Barrenechea Alvarado

Univ. Nac. José Faustino Sánchez Carrión

ING. JULIO CESAR BARRENECHEA ALVARADO
CIP. 98989

Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMA E INFORMÁTICA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Cesar Arturo Avila Lobaton	75398205	09/06/2025
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Julio Cesar Barrenechea Alvarado	31923723	https://orcid.org/0000-0002-4865-3073
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – POSGRADO-MAESTRÍA:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Jorge Antonio Sanchez Guzman	17829652	https://orcid.org/0000-0002-2387-2296
Ulises Robert Martinez Chafalote	15616588	https://orcid.org/0000-0002-9523-308X
José Antonio Garrido Oyola	15725918	https://orcid.org/0000-0002-8191-8600

Cesar Arturo Avila Lobaton

Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca, 2025

- UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FIISI - PREGRADO 2026
- Unidad de Investigación de la FIISI - 2026
- Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3558999695

Fecha de entrega

4 may 2026, 4:51 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

4 may 2026, 4:56 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

Cesar_Arturo_Avila_Lobaton..pdf

Tamaño del archivo

1.0 MB

68 páginas

11.802 palabras

48.575 caracteres



Página 2 de 73 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3558999695

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

19% Fuentes de Internet

4% Publicaciones

10% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

Este trabajo se la dedicó a mi familia, pilar fundamental de mi vida. A mi padre, quien me inculcó los valores base que rigen mi camino personal y profesional; a mi madre quien es mi ejemplo de dedicación y esfuerzo constante que hacen que siempre pueda sobreponerme a las adversidades y a mi hermana que espero pueda considerarme como un apoyo y guía en la construcción de su propio camino en la vida.

Cesar Arturo Avila Lobaton

AGRADECIMIENTO

Al Centro de Formación Profesional de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión y a sus docentes, por haberme brindado los conocimientos y herramientas académicas necesarias para mi formación competitiva como Ingeniero Industrial, así como la orientación para aplicar lo aprendido en el campo profesional, contribuyendo de esta manera al desarrollo y bienestar de mi país.

Al Hospital Barranca - Cajatambo y SBS que me brindaron los accesos y apoyo institucional que hicieron posible la elaboración del presente trabajo de tesis. Su colaboración y disposición fueron fundamentales para el desarrollo de la investigación y para la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos durante mi formación profesional.

Cesar Arturo Avila Lobaton

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	5
1.5 Delimitación del estudio	6
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	8
2.1 Antecedentes de la investigación	8
2.1.1 Investigaciones internacionales	8
2.1.2 Investigaciones nacionales	11
2.2 Bases teóricas	14
2.3 Bases filosóficas	25
2.4 Definiciones de términos básicos	29
2.5 Hipótesis de investigación	30
2.5.1 Hipótesis general	30
2.5.2 Hipótesis específicas	30
2.6 Operacionalización de las variables	31
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	34

3.1 Diseño de la investigación	34
3.2 Población y muestra	35
3.2.1 Población	35
3.2.2 Muestra	35
3.3 Técnicas de recolección de datos	37
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	38
3.5 Matriz de consistencia	39
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	40
4.1 Análisis de resultados	40
4.2. Contrastación de hipótesis	53
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	62
5.1. Discusión de resultados	62
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
6.1. Conclusiones	68
6.2. Recomendaciones	70
CAPITULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
ANEXOS	80
Anexo 1: Matriz de Consistencia	81
Anexo 2: Instrumentos	82
Anexo 3: Confiabilidad de los instrumentos	86
Anexo 4: Base de datos	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categoría de la calidad de servicio	40
Tabla 2. Categoría de los elementos tangibles	41
Tabla 3. Categoría de la fiabilidad	42
Tabla 4. Categoría de la sensibilidad	43
Tabla 5. Categoría de la seguridad	44
Tabla 6. Categoría de la empatía	45
Tabla 7. Categoría de la satisfacción de los usuarios	46
Tabla 8. Categoría de la actitud	47
Tabla 9. Categoría de la accesibilidad	49
Tabla 10. Categoría de la confianza	50
Tabla 11. Categoría carisma	51
Tabla 12. Categoría de la alegría	52
Tabla 13. Prueba de Normalidad de la calidad de servicio	53
Tabla 14. Prueba de Normalidad de la satisfacción de los usuarios	54
Tabla 15. Correlación entre la calidad de servicio (CS) y la satisfacción de los usuarios (SU)	56
Tabla 16. Correlación entre los elementos tangibles (ET) y la satisfacción de los usuarios (SU)	57
Tabla 17. Correlación entre la fiabilidad (FI) y la satisfacción de los usuarios (SU)	58
Tabla 18. Correlación entre la sensibilidad (SE) y la satisfacción de los usuarios (SU)	59
Tabla 19. Correlación entre la seguridad (SG) y la satisfacción de los usuarios (SU)	60
Tabla 20. Correlación entre la empatía (EP) y la satisfacción de los usuarios (SU)	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Calidad de servicio	40
Figura 2. Elementos tangibles	41
Figura 3. Fiabilidad	42
Figura 4. Sensibilidad	43
Figura 5. Seguridad	44
Figura 6. Empatía	45
Figura 7. Satisfacción de los usuarios	46
Figura 8. Actitud	48
Figura 9. Accesibilidad	49
Figura 10. Confianza	50
Figura 11. Carisma	51
Figura 12. Alegría	52
Figura 13. Histograma y curva normal de la calidad de servicio	53
Figura 14. Histograma y curva normal de la satisfacción de los usuarios	55

RESUMEN

Objetivo: Establecer la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025. **Metodología:** El tipo de investigación que se realizó fue aplicada, de nivel correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal y de enfoque cuantitativo. Teniendo una muestra de 108 personas, la técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario con 20 ítems para la variable X y 20 ítems para la variable Y, con una prueba de Rho de Spearman. **Resultados:** Se demostró la hipótesis alterna al hallar el valor $p = 0,000$ y ser menor a 0,05; teniendo el valor del coeficiente Rho de Spearman = 0.867 nos indica estadísticamente que existe una correlación positiva muy alta, por lo tanto, se acepta H_1 , con respecto a la hipótesis general. Además, el 64.8% sostienen que la calidad de servicio que práctica la institución hospitalaria es alta y el 66.7% afirman que la satisfacción de los usuarios que acuden a los consultorios externos es buena. **Conclusiones:** Existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción de los usuarios, accesibilidad, actitud, servicio.

ABSTRACT

Objective: To establish the relationship between service quality and user satisfaction in outpatient consultations at the Barranca Hospital during 2025. **Methodology:** The research was applied, correlational, non-experimental, cross-sectional, and quantitative. With a sample of 108 people, the data collection technique was a survey, and the instrument was a questionnaire with 20 items for variable X and 20 items for variable Y, using Spearman's rho test. **Results:** The alternative hypothesis was supported by a p-value of 0.000, which is less than 0.05. The Spearman's rho coefficient of 0. 0.867 indicates a statistically strong positive correlation; therefore, H1 is accepted with respect to the general hypothesis. Furthermore, 64.8% of respondents stated that the service quality provided by the hospital is high, and 66.7% affirmed that user satisfaction with outpatient consultations is good. **Conclusions:** There is a significant relationship between the quality of service and user satisfaction in outpatient consultations at the Barranca Hospital during 2025.

Keywords: Service quality, user satisfaction, accessibility, attitude, service.

INTRODUCCIÓN

Este compendio denominado “Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca, 2025”, hemos señalado como objetivo establecer la relación la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios que acude a las en consulta externa del Hospital de Barranca.

El estudio que hemos realizado se fundamentó en el análisis de la calidad de servicio y como esta característica propia de cada organización guarda una reciprocidad con la satisfacción de los usuarios. Además, se ha tenido como escenario los ambientes de los consultorios externos de institución de salud de nuestra provincia.

La investigación se desarrolló en capítulos, según detalle:

Capítulo I: Planteamiento del Problema; nos presenta la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación de la investigación, delimitación del estudio y la viabilidad del estudio.

Capítulo II: Marco teórico; nos presenta antecedentes de la investigación, bases teóricas, definición de términos básicos, hipótesis de la investigación y la operacionalización de la variable.

Capítulo III: Metodología; nos presenta el diseño metodológico, la población y muestra, técnicas de recolección de datos y técnicas para el procesamiento de la información.

Capítulo IV: Resultados; nos presenta análisis de resultados y contrastación de hipótesis.

Capítulo V: Discusión; nos presenta la discusión de los resultados.

Capítulo VI: en este capítulo nos presenta las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La calidad de los servicios sanitarios a nivel mundial es un tema de gran importancia y relevancia. La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha establecido estándares y directrices para evaluar y mejorar la calidad de la atención médica en diferentes países. Del mismo modo, la calidad de los servicios sanitarios se refiere a la capacidad de los sistemas de salud para proporcionar atención segura, eficaz, centrada en el paciente, del mismo modo que se debe asegurar que los beneficios de atención médica debe ser oportuna, eficiente, integro y equitativa. Esto implica garantizar que los servicios de salud estén disponibles para todas las personas, independientemente de su origen socioeconómico, género, ubicación geográfica u otras características que limiten el acceso al servicio básico sanitario de la persona. (OMS, 2023)

Los servicios de calidad deficientes en los sistemas de salud en el Perú es una realidad que afecta a millones de personas, especialmente a las más vulnerables y pobres. El sistema de salud peruano se caracteriza por su fragmentación, desigualdad, ineficiencia y baja calidad. Esto lo argumentan los autores Espinoza, Gil, & Agurto (2020) en su investigación donde se identifica los principales problemas en la gestión de los establecimientos de salud desde el punto de visto de los directivos.

Avadí, Blockeel, Temple y Salgado (2021) en la actualidad la globalización ha tomado fuerzas en el campo productivo y a las medidas regulatorias que imponen los Estados; esto quiere decir, que los medios de exportación necesitan de un certificado que avale su comercio y proteja los aspectos sociales, ambientales, entre otros De igual forma,

se espera que estos certificados brinden garantías a los consumidores con respecto a la adquisición que producen.

Delgado, Alcívar y Carranza (2024) la gestión de la calidad es hoy un aspecto fundamental para el éxito y la competitividad de las organizaciones. Una de las metodologías más reconocidas y utilizadas en este campo es el Modelo EFQM (European Foundation for Quality Management). Este modelo proporciona un marco de gestión que ayuda a las organizaciones a mejorar su rendimiento y a afrontar los retos del entorno.

Coca, Vasconez y Sigüenza (2023) la gestión de la calidad se centra no solo en la calidad del producto, sino también en la calidad de los empleados. De hecho, las implementaciones de GC más exitosas dependen en gran medida de los cambios en las actitudes y actividades de los empleados.

En Ecuador, Quinto (2018) se observó que las limitaciones de recursos y la limitada actualización del talento humano fueron las causas principales que dificultaron la calidad del servicio y la estabilidad laboral de los trabajadores, por causa de las fallas en la gestión de la calidad que a su vez impactaron en un elevado grado de insatisfacción laboral del personal. Si bien es cierto la gestión de la calidad es un aspecto interno de la organización, sin embargo, las condiciones de trabajo también pueden influir en beneficio directo de los empleados.

Cruz (2018) La satisfacción permite predecir los comportamientos disfuncionales dentro de la organización ya que esta se considera como un estado emocional que proyecta una relación afectiva laboral. La satisfacción laboral es el bienestar y seguridad que se le da a los trabajadores para alcanzar un mejor desempeño laboral.

La identificación de estas fallas ha llevado a la propuesta de soluciones concretas. Un estudio de un hospital nacional aplicó metodologías de Lean Healthcare, logrando una reducción del 35.81% en el tiempo total del ciclo de atención. Esto demuestra que la

optimización de procesos puede impactar positivamente en los indicadores de calidad. (Rojas y Solís, 2022)

Además, la investigación internacional reciente refuerza que la calidad del servicio es un predictor fuerte de la satisfacción del usuario, por lo que las intervenciones deben estar orientadas a mejorar las dimensiones técnica e interpersonal de la atención de manera integral. (Zambrano y Serpa, 2025)

En este contexto, la satisfacción del usuario emerge como un indicador esencial de la calidad de los servicios de salud proporcionados en los hospitales. Un usuario satisfecho se define como aquel que siente que sus necesidades y expectativas han sido atendidas de manera adecuada, respetuosa y oportuna. La satisfacción del usuario tiene un impacto directo en el cumplimiento del tratamiento, la confianza en el personal sanitario y la lealtad al sistema de salud. Como ya hemos observado, la satisfacción del usuario adquiere una relevancia especial, del mismo modo, que el sistema de salud enfrenta grandes desafíos y brechas en términos de acceso, cobertura, eficiencia y equidad. Por lo tanto, es crucial medir y mejorar la percepción que tienen los usuarios sobre la atención que reciben, tanto en el aspecto técnico como en el humano. De esta manera, se pueden identificar las fortalezas y debilidades de los hospitales, y diseñar estrategias para optimizar los procesos, recursos y resultados, todo en beneficio de la población.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona los elementos tangibles y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025?
- ¿De qué manera se relaciona la fiabilidad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025?
- ¿De qué manera se relaciona la sensibilidad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025?
- ¿De qué manera se relaciona la seguridad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025?
- ¿De qué manera se relaciona la empatía y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre los elementos tangibles y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.

- Identificar la relación entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.
- Analizar la relación entre la sensibilidad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.
- Establecer la relación entre la seguridad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.
- Determinar la relación entre la empatía y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica

La presente investigación se justifica teóricamente, ya que se fundamentó en la importancia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios. Se abordaron teorías que explican la relación entre una adecuada calidad del servicio y el bienestar de los usuarios, proporcionando un marco para entender cómo la implementación de estándares de calidad influye en la motivación y desempeño del personal.

Justificación práctica

La presente investigación se justifica prácticamente, al demostrar cómo una calidad de servicio eficiente influye significativamente en la satisfacción de los usuarios. Al aplicar modelos de gestión adecuados, la institución pudo optimizar sus procesos, mejorar el clima organizacional y fortalecer el compromiso de sus trabajadores. Estos hallazgos sirvieron como guía para implementar mejores prácticas en la gestión, promoviendo un entorno laboral más productivo y motivador.

Justificación social

La presente investigación se sustenta socialmente, al destacar cómo una calidad de servicio eficiente puede mejorar significativamente la satisfacción de los usuarios; en consecuencia, el bienestar de los trabajadores. Al fortalecer las condiciones laborales y el clima organizacional, se puede promover un entorno más estable y armonioso, lo que no solo incrementará la productividad, sino que también fomentará el desarrollo personal y profesional del personal.

Justificación metodológica

Con la presente investigación se buscó la identificación de las variables de estudio, las cuales utilizaran la técnica de la encuesta; como instrumento se utilizó el cuestionario, uno por cada variable, por medio de la recolección de datos, podremos obtener resultados adecuados. Por ello se plasmó esta información en dos instrumentos de 20 ítems para la primera variable y 20 ítems para la segunda variable de estudio y así poder garantizar los de la recolección de información en el presente trabajo de investigación.

1.5 Delimitación del estudio

Delimitación espacial

El presente trabajo de investigación, se realizó en el Hospital de Barranca ubicada en nuestra provincia.

Delimitación social

El grupo social objetivo de estudio estuvieron delimitados por los usuarios del Hospital de Barranca.

Delimitación temporal

Durante los meses de noviembre y diciembre, se realizó el levantamiento de información tanto histórica como actual, antecedentes, bases teóricas y las teorías basadas en las variables de estudio. Posteriormente en los meses de enero a febrero del 2026, se creó la base de datos con los resultados de la recolección de información, la cual nos permitió demostrar las hipótesis de investigación, llegar a la conclusión con el trabajo de tesis y finalmente defender la investigación planteada.

Delimitación conceptual

La propuesta que se presentó para el desarrollo del trabajo de investigación estará dirigida a unificar e integrar conceptos, definiciones teóricas basadas en la calidad del servicio y la satisfacción los usuarios; las cuales fueron desarrolladas en sus diferentes etapas de la investigación.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Zambrano y Serpa (2025) en su investigación titulada “*Calidad de Atención y Satisfacción del paciente en un Hospital del Ecuador, 2025*”; realizada en Ecuador, tuvo por objetivo establecer la relación entre la calidad de la atención médica y la satisfacción del usuario, en el área de consulta externa de medicina general, en un hospital básico. Se realizó un estudio descriptivo-correlacional con enfoque cuantitativo, seleccionando una muestra no probabilística de 83 pacientes mayores de 18 años. La calidad se evaluó con el cuestionario SERVQUAL, midiendo tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, y la satisfacción con un instrumento validado de 20 ítems, ambos en escalas Likert de 5 puntos. Los resultados mostraron una calidad moderada ($M=3.29$, $DE=0.97$), con fortalezas en modernidad de instalaciones (51%) y equipos (55%), pero debilidades en empatía (63% baja calidad), profesionalismo (63%) y conocimiento del personal (59%). La satisfacción fue moderada-baja ($M=3.71$, $DE=0.88$), con insatisfacción en comunicación (67%) y trato interpersonal (71%). Se encontró una fuerte correlación entre calidad y satisfacción ($\rho=0.872$, $p<0.001$), con la calidad explicando el 76% de la variabilidad en la satisfacción. En conclusión, la calidad de la atención, especialmente en empatía y comunicación, es crucial para mejorar la satisfacción del usuario, recomendándose capacitar al personal y optimizar procesos administrativos para fortalecer el sistema de salud. (p.1)

Andino y Romero (2024) en su investigación titulada “*Calidad del servicio y satisfacción del usuario en Consulta Externa*”; realizada en Ecuador, tuvo por objetivo Evaluar la correlación entre el nivel de calidad de las atenciones proporcionadas en la atención ambulatoria en un hospital de Guayaquil - Ecuador y la satisfacción de sus pacientes. Materiales y Métodos: Se efectuó una investigación descriptiva, de tipo cuantitativo, no experimental y transversal, y se usó el cuestionario Servperf en una muestra de 366 usuarios de un hospital de Guayaquil en 2018. Los participantes expresaron su aceptación en participar, previa firma del consentimiento informado. Resultados. Los aspectos que destacan mayor satisfacción entre las usuarias del hospital recayeron en equipos médicos utilizados (63.1%) y que el hospital cuente con los recursos suficientes (76.2%); que respondieron a las expectativas (76.8%) y el interés en la solución al problema del paciente (73.2%); así como en la disposición para ayudar de los profesionales (70.2%), los conocimientos para responder inquietudes (70.5%) y la preocupación por los intereses del paciente (60%). Conclusiones. Existe una correlación entre las cinco dimensiones de calidad con el nivel de complacencia de los usuarios. (p.1)

Murillo, Espinoza Quilumba (2025) en su investigación titulada “*Factores influyentes en la satisfacción del paciente en consulta externa de un hospital público*”; realizada en Ecuador, tuvo por objetivo identificar los factores que influyen en la satisfacción del paciente en la consulta externa de un hospital público. Para ello, se utilizó una metodología de tipo descriptiva y analítica, con un enfoque retrospectivo, complementada por una revisión sistemática de artículos científicos relacionados con el tema. Se analizaron 22 estudios que destacan diversos factores administrativos, asistenciales y personales, como la edad y el sexo, que inciden directamente en la percepción de la atención médica. Los resultados evidencian que

la satisfacción del paciente se sitúa, en general, en un nivel medio. Como conclusión, se identificaron factores determinantes como la calidad de la relación entre el equipo de salud y el paciente, la infraestructura del establecimiento, el tiempo de espera y las condiciones de limpieza. Asimismo, variables personales como el sexo y el nivel educativo también influyen en la valoración final de la atención recibida, situando la satisfacción en un rango de medio a bajo. (p.1)

Delgado (2024) en su investigación titulada “*Percepción de la atención humanizada y nivel de satisfacción de los usuarios en consulta externa del centro de salud Jipijapa*”; realizada en Ecuador, tuvo por objetivo determinar la relación entre la percepción de la atención humanizada y el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de consulta externa en el área de gineco-obstetricia. La metodología del estudio es de abordaje cuantitativo con diseño descriptivo de corte transversal, no experimental, su población estuvo conformada por 152 usuarios que asistieron a la consulta externa del área de gineco-obstétrica del centro de salud Jipijapa. La aplicación del instrumento de evaluación dio como respuesta el conocer los factores que influyen en la percepción de atención humanizada de los usuarios la investigación arrojó datos relevantes, en la dimensión habilidades técnicas de la enfermera el ítem 2 con mayor percepción de atención humanizada fue “responde a sus preguntas con (57,9%)” lo que refleja una comunicación clara y favorece a una información fácilmente comprensible por el usuario, seguido el ítem 5 “su atención es especial y delicada” con un 57,2% Se evidenció una correlación significativa entre la percepción de atención humanizada y el nivel de satisfacción de los pacientes. Aquellos usuarios que reportaron una atención más humanizada mostraron niveles más altos de satisfacción con el servicio recibido. Lo que refleja la importancia de

fomentar prácticas que promuevan la empatía, el respeto y la dedicación por parte del personal de enfermería. (p.13)

Mayon, Andrade, Salinas y Ortega (2024) en su investigación titulada “*Calidad y satisfacción usuaria en consulta externa del Centro de Salud Urbano Naranjito*”; realizada en Ecuador, tuvo por objetivo analizar la relación de la calidad y satisfacción usuaria en Consulta Externa del Centro de Salud Urbano Naranjito, a través de herramientas validadas, para el desarrollo de un plan de mejoras. La metodología que se utilizó fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, con alcance descriptivo y correlacional, método deductivo, la técnica fue la encuesta tomada a una muestra de 372 pacientes. Los resultados del estudio mostraron que la calidad de servicio consiguió un promedio de 2,89 inferior a la media que es tres en una escala del uno al cinco, ocasionado por la dimensión confiabilidad, mientras que la satisfacción usuaria tuvo una media de 2,87 cuyo mayor problema fue la calidad administrativa con un promedio de 2,73. Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la calidad y la satisfacción usuaria, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,785. (p.1)

2.1.2 Investigaciones nacionales

Rojas y Solís (2022) en su investigación titulada “*Optimización del proceso de ingreso al servicio de consulta externa del paciente asegurado al SIS de un hospital nacional.*”; realizada en Lima, tuvieron por objetivo evaluar la calidad de atención en los establecimientos de salud. Los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta SERVQUAL aplicada a un Hospital Nacional mostraron una disminución del 13.6% entre los primeros semestres del año 2018 y 2019, esto debido a factores como, las demoras en la atención (30.5%), dificultad para el acceso a los servicios de salud (26.15%) y maltrato del personal (18.46%), entre otros. Los

usuarios presentaron problemas en los procesos de atención debido a desperdicios los desperdicios como sobre procesos, esperas y movimientos innecesarios en la atención de consulta externa, lo cual generó tiempos de espera prolongados, dando un tiempo de ciclo de 65.01 minutos de los cuales solo el 6.1% correspondió a actividades clave. Es por ello, que el presente estudio está enfocado en la optimización del proceso de ingreso al servicio de consultorios externos de un hospital nacional en base a la aplicación de las herramientas de Lean Healthcare como 5S, Jidoka, Just in Time y Poka Yoke. Finalmente, gracias a las mejoras implementadas se obtuvo una reducción de 35.81% en el tiempo de ciclo del proceso entre otros logros. (p.5)

Calle y Jauregui (2025) en su investigación titulada “*Calidad de atención y su relación con la satisfacción en paciente de consulta externa de un Hospital de Ate Vitarte, Lima 2024.*”; realizada en Huacho, tuvo por objetivo establecer como se relaciona la calidad de atención y la satisfacción en pacientes de consultorio de salud mental. Metodología: Tipo aplicado, enfoque cuantitativo, alcance correlacional. Se considero 140 pacientes de consulta externa del Hospital de Ate Vitarte Lima, que fueron seleccionados de forma aleatoria para para muestra, se emplearon dos instrumentos validados. Resultados. La prueba de Chi-cuadrado evidenció asociación significativa entre las variables analizadas. Para calidad de atención se obtuvo $\chi^2 = 12,057$ ($p = ,002$) y para satisfacción del usuario $\chi^2 = 17,671$ ($p = ,000$), confirmando que ambas variables están relacionadas de forma estadísticamente significativa. Finalmente se llegó a la siguiente conclusión; que existe una relación entre la calidad de atención de la enfermería la satisfacción de los pacientes de consulta externa del Hospital de Ate Vitarte. Esto demuestra que cuando los pacientes perciben una

atención integral y humanizada, su nivel de satisfacción mejora significativamente.

(p.11)

García (2025) en su investigación titulada “*Calidad de atención y satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas– 2023*”; realizada en Tarapoto, tuvo por objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas – 2023. Metodología: Estudio fue de tipo básico, correlacional, no experimental y de corte transversal, cuya muestra estuvo conformada por 135 usuarios de consulta externa. Resultados: 43 % de los usuarios de consulta externa están muy satisfechos y, 57 % satisfechos; 90.4 % consideraron a la calidad en servicio como eficiente y 8.9 %, muy eficiente; por otro lado, 61.5 % de los usuarios, estuvieron satisfechos y que existe eficiencia en la calidad de atención; mientras que, 91.7 % de los usuarios consideran estar muy satisfechos y que es muy eficiente la calidad de atención (Chi-cuadrado: 13.35; $p=0.001$). Conclusion: Existe relación altamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital II2 Santa Gema de Yurimaguas – 2023 ($p: 0.000$). (p.14)

Manchego y Mamani (2024) en su investigación titulada “*Calidad del servicio y satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024*”; realizada en Moquegua, tuvo por objetivo determinar la relación que se genera entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario dentro del Hospital Regional Moquegua 2024. Por lo que fue fundamental que el desarrollo se efectuará bajo los límites y parámetros de una investigación de tipo Fundamental, diseño no experimental, contó además con un análisis transversal; en cuanto a la muestra ésta se conformó por los 1000 usuarios del hospital y para la muestra se

aplicó la fórmula en donde el resultado final fue de 370 usuarios, siendo que a esa cantidad de personas se les aplicó los instrumentos de encuesta y cuestionario para sustraer información con la que se llegó a constatar la existencia de una relación entre las variables. Posterior a la recolección de información se efectuó la aplicación del programa spss en donde los resultados dieron a conocer que el valor de spearman es ,733 y la significancia bilateral 000. Por lo que la investigación se concluye que con un 95% de confianza se determina la existencia de una relación significativa entre las variables y por el valor de Spearman la relación es alta y positiva. (p.6)

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Calidad de servicio

2.2.1.1 Definición

La calidad es un término que se refiere a la capacidad de un objeto para satisfacer sus necesidades implícitas o explícitas según parámetros, es decir, el cumplimiento de requisitos y características innatos del producto, bien o servicio. Esto es planteado por las normas internacionales ISO9000 (2015) que aluden a que la calidad es el conjunto de las características que se dan a una entidad (proceso, producto, organismo, sistema o persona) que le confieren aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas.

Evans & Lindsay (2014) mencionan a la calidad como un sinónimo de superioridad o excelencia, en esto concluyen que: “La excelencia es abstracta y subjetiva, y sus estándares pueden variar de manera considerable entre individuos”. (p. 6)

Del mismo modo, los autores exponen que “Los individuos tienen deseos y necesidades distintos y, por tanto, expectativas diferentes en cuanto a un producto.

Esto conduce a una definición de calidad basada en el usuario adecuación para el uso pretendido”. (p. 7)

Esto se refuta por Williams (2012) que define la calidad no como un lujo o complejidad sino como algo constante en todos los niveles de atención y no lo considera como un concepto fijo, sino como un proceso constante de mejora. Igualmente, el autor afirma las características de la calidad pueden medirse y evaluarse de manera objetiva y esta no se limita a un grupo específico de personas, sino que supone se abarque a todos los peldaños de la organización (p.1). A lo anterior, Peralta (2006) comenta en su artículo que “la calidad involucra tanto aspectos relativos a la funcionalidad y adecuación para el consumidor como también aspectos relativos al diseño de los productos y servicios, así como al proceso de elaboración y/o entrega de estos” (p. 200).

Heras (2008) afirma como un conjunto de toma de decisiones para la empresa tenga la finalidad de una mejora en la calidad de los productos, servicios, procesos y la gestión empresarial de forma general.

Cortez (2017) menciona que la gestión de calidad representa procedimientos estructurados e interrelaciones, los cuales establecen políticas, objetivos y procesos, para alcanzar objetivos globales. Estos procedimientos son utilizados por las organizaciones para garantizar que los productos o servicios, satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes.

Hernández, Barrios y Martínez (2018) La gestión de la calidad, es constituida como táctica universal en la administración de los directivos, dicho concepto coopera a la optimización del rendimiento empresarial y al desarrollo de la entidad al lograr ventajas con la implementación periódica de la administración de eficacia alineando

e incorporando los hallazgos previamente proyectados y una habilidad en enfocar las energías en efectividad y flexibilidad.

Tarí y García (2009) señala que la gestión de calidad es conceptualizada como un sistema orientado a perseguir el sustento y la optimización perenne de las actividades y ocupaciones desarrolladas por las organizaciones todo ello con la finalidad de complacer el requerimiento, necesidad y expectativas de los usuarios; asimismo, este constructo alude a la terminología inglesa total quality management (TQM), empleado de manera frecuente en la teoría.

2.2.1.2 Ciclo de deming

Marrero (2021) menciona que Deming define la calidad como un grado predecible y constante de uniformidad y fiabilidad a un bajo costo. La mejora de la calidad continua es la estrategia esencial para sobrevivir en el mercado moderno, ganar beneficios y asegurar los empleos. Las actividades de calidad no causan una disminución en la productividad, sino todo lo contrario, porque al mejorar la calidad, el proceso de producción será más eficaz.

Covas, Martínez y González (2022) La filosofía Deming con respecto a la calidad se centra en la aplicación de técnicas estadísticas para reducir la variabilidad o el margen de error de los procesos. La mayoría de los errores y defectos son el resultado de malos sistemas, no de malos operarios. Un argumento contra las inspecciones es que esta última se realiza una vez finalizado el proceso, con lo que la buena o mala calidad ya está en el producto. Y realizar más inspecciones no garantiza la calidad.

2.2.1.3 Elementos clave de la gestión de calidad

- **Planificación de la gestión de calidad:** Arze (2024) menciona que lo expuesto por la etapa organizativa de índole administrativo de la

calidad se centra en el reconocimiento de las exigencias previas y las directrices de calidad para la empresa y las expectativas, y en la elaboración de documentación que enumere cómo se ilustrará la coherencia. La razón principal de esta interacción es dar una orientación clara y exacta a la administración y comprobación del valor a lo largo de toda la duración de la empresa, ya sea de forma continua o en momentos explícitos preestablecidos.

- **Aseguramiento de la calidad:** Arze (2024) señala que se caracteriza la administración de la calidad, también llamada confirmación de la eficacia, como un término que va más allá del énfasis en los ciclos utilizados en la tarea. En definitiva, se centra en la adecuación de estos ciclos para garantizar que se cumplen las directrices y que el resultado final satisface los requisitos y supuestos de los socios. Además de los ejercicios de afirmación de la calidad, también aborda la mejora del plan y el ciclo de los elementos, que se considera un componente del gasto de valor y es vital para el éxito del proyecto.
- **Control de la calidad.** Arze (2024) A lo largo de todo el emprendimiento, se realiza el proceso de Control de Calidad, que pretende evaluar la exhibición de valor que el board ejerce y garantizar que las expectativas del proyecto son correctas y cumplen con los supuestos del cliente. La ventaja vital de este ciclo es confirmar que los resultados cumplen los prerrequisitos indicados por los socios críticos para el reconocimiento concluyente, y decidir si hacen lo que generalmente se espera de ellos. Este ciclo es

responsable de garantizar que los resultados se ajustan a los principios, directrices y determinaciones pertinentes.

2.2.1.4 Calidad en los servicios de salud

La palabra calidad, enfocado en los servicios de salud, puede definirse según lo expresado por Williams (2012) como: “el grado en el cual los servicios de salud para los individuos y poblaciones mejoran la posibilidad de lograr resultados deseados en salud y son congruentes con los conocimientos profesionales actuales” (p. 6).

Losada y Rodríguez (2007) expresan en su artículo que: Los servicios de atención médica son aquellos ofrecidos por profesionales de la salud, como médicos, dentistas, enfermeros y otros miembros del personal médico en hospitales, consultorios y clínicas. Estos servicios tienen como objetivo preservar o recuperar la salud de los pacientes y se pueden clasificar en dos categorías principales: los preventivos, que buscan mantener la salud de las personas, y los servicios curativos y de rehabilitación, cuya meta es restaurar la salud de aquellos que están enfermos o incapacitados.

Noboa (2022) considera las siguientes características:

- Mediante la calidad se puede lograr la competitividad en las empresas.
- Mediante la calidad se logra promover la motivación e integración de los trabajadores, ya que los incentivos que las empresas otorgan a sus trabajadores se dan con la finalidad que desempeñen sus actividades correctamente y de la mejor manera posible.
- Se puede ofrecer productos y/o servicios mejores, se puede disminuir los costos y se puede aumentar la rentabilidad de las organizaciones.
- La calidad otorga una mejora de la imagen de la empresa, específicamente en los productos y/o servicios que ofrecen a los

clientes, lo cual puede mejorar promover que los clientes se sientan más satisfechos y logren consolidar su lealtad a ésta.

2.2.1.5 Dimensiones

Zeithmal, Berry y Parasuraman (1988) definen de la siguiente manera las dimensiones del modelo Servqual.

➤ **Elementos tangibles**

Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal

➤ **Fiabilidad**

Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.

➤ **Sensibilidad**

Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.

➤ **Seguridad**

Es el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

➤ **Empatía**

Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

2.2.2. Satisfacción de los usuarios

2.2.2.1 Definición

La satisfacción del cliente o usuario se refiere al nivel de contento o cumplimiento de expectativas que un cliente experimenta después de adquirir y utilizar un producto o servicio. Es una medida clave en la gestión de calidad y la fidelización de clientes, ya que un cliente satisfecho tiene más probabilidades de volver a comprar o utilizar los servicios de una empresa y de recomendarla a otros.

Vogt (2004, p. 16) citado por Hernández (2011) nos dice que la satisfacción del usuario: “es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro” (p. 353).

Por otro lado, de acuerdo a Nejati y Nejati (2008, pp. 571-572) citado en Hernández (2011) nos dice que:

Un término que aparece constantemente asociado a la satisfacción es la calidad en general y más específicamente a la calidad de los servicios. La primera se entiende como que tan bueno es un servicio, y no necesariamente que tan grande o extenso, o como la idoneidad de un servicio o producto a su propósito o uso planteado, sujeta a las expectativas del cliente, usuario o público. (p. 354)

Cuando hablamos de satisfacción, nos adentramos en un terreno fundamentalmente subjetivo. Esto significa que la percepción de satisfacción es altamente personal y varía de una persona a otra. Los clientes y consumidores buscan obtener beneficios al adquirir un servicio o producto, y estos beneficios son lo que, en última instancia, se traducen en satisfacción para ellos. Sin embargo, lo que hace que una persona se sienta satisfecha puede ser muy diferente de lo que satisface a

otra (Bustamante et al., 2019). Los autores también mencionan que, la calidad del servicio es a menudo una base importante para la satisfacción del cliente. La satisfacción del usuario proviene del cumplimiento de una demanda y corresponde a un sentimiento de saciedad y un estado psicológico de satisfacción. Sin embargo, la calidad del servicio es la base de la satisfacción expresada por el consumidor.

Lo que nos dice lo anterior es que lo que puede ser satisfactorio para un cliente puede no serlo para otro. Por lo tanto, las empresas y proveedores de servicios deben ser conscientes de esta subjetividad y trabajar en comprender y satisfacer las expectativas específicas de cada cliente.

Kotler (2005) citado por Caldera, Pirela, y Ortega (2011) define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (p. 343).

Según Vélez (2020) La satisfacción está ligada a la manera en la cual los trabajadores se sienten cómodos en una empresa, tanto con los jefes como con los compañeros de labor. La satisfacción puede influir en la motivación, en el compromiso, en la responsabilidad de los colaboradores.

Salazar y Ospina (2019) Es lo que el colaborador siente de forma positiva cuando se le atribuyen remuneraciones, consideraciones, oportunidades, capacitaciones para que pueda desempeñarse de mejor manera.

Pérez y Fidalgo (2016) Es un estado emocional subjetivo de tipo positivo en base a la experiencia laboral, respecto a su puesto de trabajo considerando dos aspectos el intrínseco vinculado a situaciones personales, relacionados a la autonomía, el reconocimiento de los demás, al progreso en el ámbito laboral, y al logro personal; así como al extrínseco vinculado a aspectos propios de la

organización y de su labor, relacionado con las condiciones laborales, remuneración, las relaciones interpersonales y la gestión de políticas institucionales.

2.2.2.2 Medios con que aumentar satisfacción laboral

Chiavenato (2011) menciona los siguientes medios para mejorar la satisfacción de los trabajadores:

- **Hace puestos más amenos:** Cuantiosas organizaciones tienen cultura de relajación en sus trabajadores. Un ambiente entretenido concibe personas satisfechas de lo que realizan, eliminando rutina.
- **Pago justo, dar prestación y oportunidad para ascender:** Como buenos salarios, prestación según necesidad y presupuesto. No discrepar entre lo que se recibe y desea.
- **Adecuar a personas en puestos por interés y habilidad:** Por eso se debe aceptar personas que tienen potenciales que desarrollan en sentido de adecuar en puestos certeros.
- **Diseñar áreas desafiantes y satisfactorias:** Incluye facultar responsabilidad y proporcionar diversidad, ser autónomo y que se realimente.

2.2.2.3 Importancia de la satisfacción laboral

González (2022) Existen suficientes motivos para analizar sobre la satisfacción laboral que prevalece en una organización, considerando que las personas dedican una gran parte de sus vidas a las organizaciones:

- Hay suficiente evidencia que el personal poco satisfecho, con frecuencia opta por no asistir a trabajar y suelen prontamente renunciar.

- Está comprobado que el personal satisfecho mantiene una buena salud psicológica y física.
- Un capital humano satisfecho significaría que habrá mayor productividad debido a la reducción de posibilidades de ausentismo o renuncias.
- Está comprobado que la satisfacción laboral se convierte en un predictor de longevidad, de identidad, calidad de vida no solo dentro del ámbito del trabajo, sino también dentro del entorno social y familiar

2.2.2.4. Nivel de satisfacción de los clientes

Caldera, Pirela, y Ortega (2011) destacan que es importante notar que una disminución en los niveles de satisfacción del cliente o usuarios no está necesariamente relacionada con una disminución en la calidad de los productos o servicios. En numerosas ocasiones, esto se debe a un incremento en las expectativas de los clientes, lo cual puede ser atribuible a las actividades de marketing, especialmente a la publicidad y las ventas personales.

En cualquier circunstancia, los autores resultan que es esencial seguir de cerca las "expectativas" de los clientes de manera regular, con el fin de evaluar los siguientes aspectos:

Si se encuentran en línea con lo que la empresa puede ofrecerles,

Si están al mismo nivel, por debajo o por encima de las expectativas generadas por la competencia,

Si concuerdan con las expectativas típicas de un cliente promedio, lo que influye en su decisión de compra.

En cuanto a los niveles de satisfacción, después de que un cliente ha adquirido un producto o servicio, experimentará uno de estos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción, que se manifiesta cuando el rendimiento percibido del producto no cumple con las expectativas del cliente.

Satisfacción, que ocurre cuando el rendimiento percibido del producto se ajusta a las expectativas del cliente.

Complacencia, que se presenta cuando el rendimiento percibido supera las expectativas del cliente.

2.2.2.5 Dimensiones

Para medir la satisfacción del cliente Gosso (2008) plantea 5 dimensiones:

- **Actitud:** Es el comportamiento de todo individuo para realizar alguna labor. Siguiendo esta definición todo empleado debe mostrar un comportamiento positivo y flexible buscando mejorar continuamente para aumentar la satisfacción del cliente.
- **Accesibilidad:** Es la posibilidad de acceder a ciertas cosas y es que en el ámbito laboral todo empleado o directivo debe estar disponible para satisfacer las necesidades del cliente.
- **Confianza:** Es la sensación que transmite una persona. Y es cierto, los empleados deben transmitir dicha sensación hacia sus clientes para que ellos se sientan seguros de lo que están comprando o adquiriendo.
- **Carisma:** Cualidad que posee toda persona debido a su presencia. Y es que una empresa que cuente con carisma siempre será del gusto del

consumidor, generándoles la intención de adquirir sus servicios o productos.

- **Alegría:** Es un sentimiento grato que irradia toda persona. En una empresa es igual los empleados deben irradiar dicho sentimiento y transmitírselas a sus clientes.

2.3 Bases filosóficas

A continuación, se muestran algunas de las contribuciones más importantes de los principales gurús de la calidad. Según Méndez (2013):

a) Filosofía de William Edwards Deming

Su definición de calidad se basó en las estadísticas, las cuales fueron la base de su filosofía de la calidad: “La Calidad es una traducción medible de las necesidades futuras de los clientes, sólo entonces es posible diseñar y fabricar productos o servicios que brinden satisfacción al precio que pagarán los clientes”.

“Su propuesta para abordar la gestión de calidad en la empresa, estaba encaminada a aumentar la productividad y la competitividad en el largo plazo y se basó en 14 puntos importantes para la mejora de la calidad, siendo las siguientes:

1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio, con el objetivo de llegar a ser competitivos, de permanecer en el negocio y de proporcionar puestos de trabajo.
2. Adoptar la nueva filosofía. Nos encontramos en una nueva era económica y los diferentes objetivos deben ser conscientes del reto, deben aprender sus responsabilidades y hacerse cargo del liderazgo para cambiar.
3. Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad. Eliminar la

necesidad de la inspección en masas, incorporando la calidad dentro del producto en primer lugar desde una buena capacitación al trabajador hasta la posventa.

4. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio. En vez de ello, minimizar el costo total. Tender a tener un solo proveedor para cualquier artículo, con una relación a largo plazo de lealtad y confianza.
5. Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio, para mejorar la calidad y la productividad, y así reducir los costos continuamente.
6. Métodos modernos de capacitación. Es de vital importancia la actualización en la capacitación para aprovechar máquinas, herramientas y materias primas.
7. Implantar métodos de liderazgo. El objetivo de la supervisión debería consistir en ayudar a las personas y a las máquinas y aparatos para que hagan un trabajo mejor. La función supervisora de la dirección necesita una revisión, así como la supervisión de los operarios.
8. Eliminar el miedo, de manera que cada uno pueda trabajar con eficacia para la compañía.
9. Romper las barreras entre los departamentos. Las personas en investigación, diseño, ventas y producción deben trabajar en equipo, para prever los problemas de producción y durante el uso del producto que pudieran surgir, con el producto o servicio.
10. Eliminar los eslóganes, exhortaciones y metas para pedir a la mano de obra cero defectos y nuevos niveles de productividad. Tales exhortaciones solamente crean más relaciones adversas, ya que el grueso de las causas

de la baja calidad y productividad pertenecen al sistema y, por tanto, caen más allá de las posibilidades de la mano de obra.

11. Eliminar estándares de trabajo que estipulen cantidad y no calidad.
12. Eliminar las barreras que impiden al trabajador hacer un buen trabajo.
13. Implantar un programa riguroso de educación y automejora. El enriquecimiento del conocimiento en el personal, será de suma importancia en la mejora de su productividad dentro de la empresa.
14. Poner a todo el personal de la compañía a trabajar para conseguir la transformación. La transformación es tarea de todos, es decir, involucrar a todos a cumplir con la calidad.

b. La filosofía de Joseph M. Juran

“La palabra calidad tiene varios significados, dos de los cuales son los más representativos: 1. La calidad incluye características del producto basadas en las necesidades del cliente y, por tanto, en la satisfacción del producto. 2. Calidad significa ausencia de defectos.”

“La aportación más importante es la denominada “Trilogía de Juran”, que muestra los tres procesos necesarios para la administración de la calidad:

1. Planificación de la calidad.

Actividades para desarrollar productos y procesos necesarios para satisfacer las necesidades del cliente.

- a. Determinar quién es el cliente.
- b. Determinar las necesidades del cliente.
- c. Desarrollar características del producto que satisfagan las

necesidades del cliente.

- d. Desarrollar los procesos que sean capaces de producir aquellas características del producto.
- e. Presentar el plan preparado al grupo de trabajo.

2. Control de calidad.

El control está activo en el mismo lugar donde trabaja la fuerza operativa, su objetivo es monitorear que los procesos se estén ejecutando con la máxima eficiencia posible.

- a. Evaluar el comportamiento real de la calidad.
- b. Comparar el comportamiento real con los objetivos de calidad.
- c. Actuar sobre las diferencias.

3. Mejora de la calidad.

Este proceso es una acción premeditada y determinada por la alta dirección para introducir nuevos procesos de gestión en el sistema.

- a. Determinar la infraestructura necesaria para lograr mejoras anuales de calidad.
- b. Identificar necesidades específicas para mejorar (proyectos de mejora).
- c. Para cada proyecto, crear un equipo de personas con responsabilidades claras para la finalización exitosa del proyecto.
- d. Proporcionar a los equipos los recursos, la motivación y la capacitación que necesitan para:
 - Diagnosticar las causas.
 - Fomenten el establecimiento de un remedio.

- Establecer controles para mantener los beneficios.

2.4 Definiciones de términos básicos

- **Calidad:** Es una propiedad que tiene una cosa u objeto, y que define su valor, así como la satisfacción que provoca en un sujeto. Peiró (2024)
- **Calidad de servicio:** La calidad en la ejecución del servicio se enfoca en la suavidad y comodidad de las conexiones entre los agentes involucrados (empresa y cliente) donde se evalúa a través de la eficacia, la secuencia y el nivel de conformidad con las expectativas y requerimientos del cliente durante el proceso de interacción (Duque, 2005).
- **Gestión:** Es la disposición de los recursos necesarios para llevar a cabo algún tipo de actividad. Equipo Editorial (2025)
- **Estructura:** es la disposición de los elementos que constituyen un cuerpo, un espacio o un conjunto determinados. Equipo Editorial (2025)
- **Establecimiento de Salud:** Son aquellos locales donde se brindan servicios médicos en forma ambulatoria o mediante internamiento, con el propósito de prevenir, promover, diagnosticar, tratar y rehabilitar con el objetivo de preservar o recuperar la salud de las personas (Ministerio de Salud, 2011).
- **Evaluación:** Se trata de emitir una evaluación basada en valores que compara los resultados logrados con un estándar de referencia para verificar la mejora en la atención médica de los pacientes que buscan servicios de una organización de salud (Ministerio de Salud, 2011).

- **Optimización:** Es la acción de desarrollar una actividad lo más eficientemente posible, es decir, con la menor cantidad de recursos y en el menor tiempo posible. Westreicher (2020)
- **Organización:** Es un grupo de personas que trabajan juntos por un objetivo común. Roldán (2025)
- **Servicio:** El servicio se define como la labor, acción y/o los resultados que una empresa o proveedor ofrece con el propósito de satisfacer las necesidades y deseos de un consumidor. De modo que, tienen como objetivo fundamental proporcionar una experiencia positiva y gratificante para aquellos que los reciben (Duque, 2005).
- **Satisfacción del Usuario Externo:** El nivel en el que la organización de salud cumple con las expectativas y percepciones de los usuarios en relación a los servicios que brinda (Ministerio de Salud, 2011).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

- Existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.

2.5.2 Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.
- Existe relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.

- Existe relación significativa entre la sensibilidad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.
- Existe relación significativa entre la seguridad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.
- Existe relación significativa entre la empatía y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.

2.6 Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Calidad de servicio	La calidad de servicio se refiere a un juicio que un usuario realiza sobre el estado de un servicio, esta implica la inexistencia de errores durante la entrega del servicio. Además, la calidad de servicio se configura como una filosofía de excelencia que debe ser compartida en toda la organización, desde los directivos hasta el personal operativo que está en contacto con el servicio. (Izquierdo, 2021)	Se desarrollará la medición de la variable teniendo en consideración las cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía; las cuales incluyeron indicadores como modernidad, instalaciones, materiales, interés, tiempo, eficiencia, comunicación, rapidez, ayuda, confianza, seguros, conocimiento, atención personalizada, necesidades, experiencia y suficiencia.	Elementos tangibles	• Modernidad • Instalaciones • Materiales	1-4	Cuestionario de calidad de servicio
			Fiabilidad	• Interés • Tiempo • Eficiencia	5-9	
			Sensibilidad	• Comunicación • Rapidez • Ayuda	10-13	
			Seguridad	• Confianza • Seguros • Conocimiento	14-17	
			Empatía	• Atención personalizada • Necesidades • Experiencia	18-22	
Satisfacción de los usuarios	Sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados	Se desarrollará la medición de la variable teniendo en consideración las cinco dimensiones: actitud, accesibilidad, confianza, carisma y alegría; que involucran a los indicadores como: agradecimiento, fidelidad, precios, acceso, variedad, coherencia, trato al cliente, afecto, recibimiento y valoración.	Actitud	• Agradecimiento • Fidelidad	1-8	Cuestionario de la satisfacción de los usuarios
			Accesibilidad	• Precios • Acceso • Variedad		
			Confianza	• Coherencia		

superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado.

Carisma

- Trato al cliente
- Afecto

Alegría

- Recibimiento
- Valoración

9-15

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

En relación a la naturaleza del problema y de acuerdo a los objetivos planteados, el tipo de investigación que se utilizó fue aplicada. Según Chenet (2018), “la investigación aplicada tiene como finalidad la resolución de problemas prácticos, en ese sentido, el propósito de realizar aportaciones al conocimiento teórico es secundario” (p.92). Además, fue de corte transversal, porque los datos a recolectar serán en un tiempo determinado.

3.1.2. Nivel de investigación

La investigación fue de nivel correlacional, según Bernal (2012) esto fundamentado en los principios de relación entre las variables de estudio, buscando elementos comunes por más significativos que sean.

3.1.3. Diseño de investigación

De diseño no experimental, para Hernández, Fernández y Baptista (2014) menciona que la investigación se da en un contexto de carácter No Experimental, donde implica la observación del hecho en su condición natural de las dos variables de estudio como la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, sin ninguna manipulación intencional, el cual nos permitió analizarlo y describirlo en un momento dado (p.152).

3.1.4 Enfoque de investigación

Enfoque de investigación fue cuantitativa porque recopilaremos, analizaremos y obtendremos datos cuantitativos con el propósito de mostrar los objetivos de investigación, al respecto, Flick (2015) señala que, la posición de

métodos híbridos se concentra en la combinación práctica de investigación cualitativa y cuantitativa para finalizar con la beligerancia de los modelos preliminares.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población de estudio lo conformaron 300 usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca en el 2025.

3.2.2 Muestra

La muestra respecto a la población de estudio lo conformaron 108 usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca en el 2025, esta información se obtuvo mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

N: tamaño de la población.

Z: Grado de confianza que se establece.

E: Error absoluto precisión de la estimación de la proporción.

P: Proporción de unidades que poseen el atributo de interés.

Q: la diferencia aritmética de P respecto a la unidad.

Entonces reemplazando tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(300)}{(0.05)^2 (299) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 169 \text{ usuarios}$$

Tamaño final de muestra (n) corregida por KISH:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Entonces reemplazando tenemos:

$$n = \frac{169}{1 + \frac{169}{300}} = 108 \text{ usuarios}$$

Criterios de inclusión

- 1) Usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca.
- 2) Usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca sin limitaciones o sin dificultad de comunicación.
- 3) Usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca que desean colaborar con la investigación voluntariamente.

Criterios de exclusión

- 1) Usuarios que no acuden a la consulta externa del Hospital de Barranca.
- 2) Usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca con limitaciones o con dificultad de comunicación.
- 3) Usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca que no desean colaborar con la investigación voluntariamente.

Criterios éticos

- 1) Respeto: El principio del respeto para la información brindada por los representantes de los usuarios que intervienen en la investigación.
- 2) Beneficio: El principio de beneficencia, porque el desarrollo de la investigación no afectara de manera negativa las costumbres o su identidad cultural de los representantes, por lo contrario, esto generara nuevos conocimientos.

- 3) Justicia: El principio de justicia, para lo cual buscara brindar seguridad y confiabilidad de la información de las personas que intervienen en la investigación.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnicas

La técnica que se empleó en la presente tesis fue la encuesta para ambas variables de estudio, esta herramienta es la más usada en los trabajos de investigación científica, por facilitarnos una mejor perspectiva de la población en estos casos. Siguiendo a Hernández (2018) la ventaja principal de esta técnica residió en la gran economía de tiempo y personal que implicó, ya que en nuestro caso fue posible aplicarla directamente al grupo implicado. Asimismo, cabe mencionar que el procedimiento general del análisis de la información aportada por esta técnica fue mencionado en el siguiente apartado referido a los instrumentos de manera específica, lo constituye el cuestionario estructurado

3.3.2 Instrumentos

El instrumento que se aplicó fue el cuestionario para ambas variables de estudio, la cual estarán compuestas por 20 ítems para la variable calidad de servicio y 20 ítems para la variable satisfacción de los usuarios, además se empleando la escala de Likert modificado.

Validación

Instrumento calidad de servicio: Estuvo conformada por cinco dimensiones, las cuáles son: Elementos tangibles, seguridad, empatía, fiabilidad y sensibilidad; las cuales se midieron esta información con 20 ítems (Ver Anexo 2). El tiempo estimado para responder al cuestionario fue de 15 minutos aproximadamente.

Instrumento de satisfacción de los usuarios: Estuvo conformada por cinco dimensiones, las cuales son: Actitud, accesibilidad, confianza, carisma y alegría; las cuales se midieron esta información con 20 ítems (Ver Anexo 2). El tiempo estimado, estuvo estipulado por el observador de la investigación de campo.

Confiabilidad

La confiabilidad estuvo fundamentada por el Alfa de Crombach, las cuales se aplicarán a cada instrumento de investigación, la ventaja de este coeficiente reside en que requiere de una sola administración del instrumento de medición. Puede tomar valores entre 0 y 1, donde 0 significa nula confiabilidad y 1 representa la confiabilidad total.

En el siguiente cuadro se presenta los coeficientes calculados para cada dimensión del test.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K es el número de ítems

$\sum S_i^2$ es la suma de varianzas de cada ítem.

$\sum S_T^2$ es la varianza total de las filas.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

✓ Para el muestreo: Aleatorio simple

La técnica del muestreo es al azar, dado que garantiza que cada individuo de la población tenga la misma probabilidad de ser seleccionado.

✓ Para la recolección de datos

- Recolección de información por lugar de procedencia
- Agrupamiento de la información
- Clasificación de información
- Generación de tabla de especificaciones
- Cuadros estadísticos
- Prueba de entrada, proceso – salida

La información fue registrada en una base de datos del programa SPSS 26.0 que nos permitirá la presentación ordenada de los datos en tablas, gráficos para su posterior análisis e interpretación y para la contratación de hipótesis, fundamentadas en la Estadística Inferencial - Distribución normal.

3.5 Matriz de consistencia

La representación explícita se verá en el Anexo 1.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1. Resultados de la variable calidad de servicio

Tabla 1

Categoría de la calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	,9	,9	,9
Medio	37	34,3	34,3	35,2
Alto	70	64,8	64,8	100,0
Válido Total	108	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

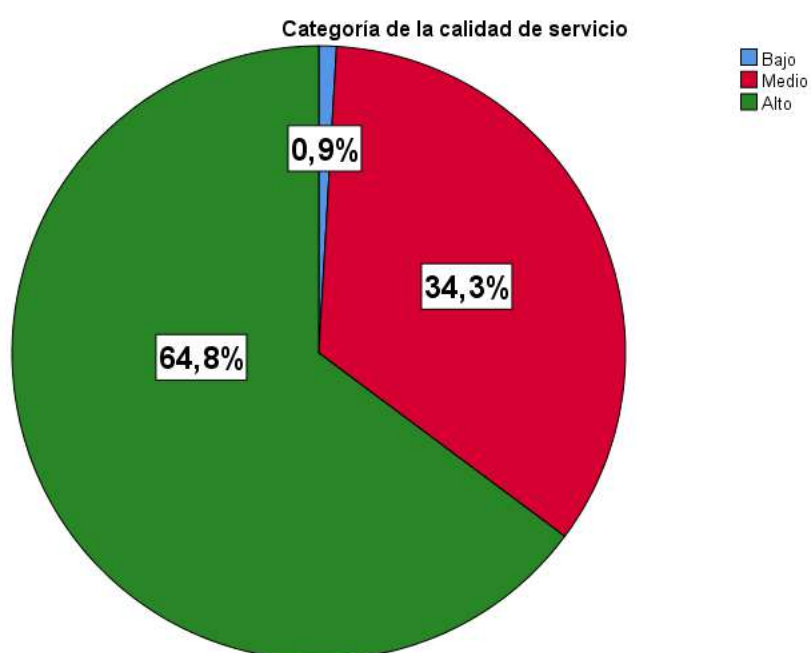


Figura 1. Calidad de servicio

De los resultados expuestos en la variable calidad de servicio, podemos mencionar que consistió en la aplicación de un cuestionario de 20 ítems, distribuidas en 5

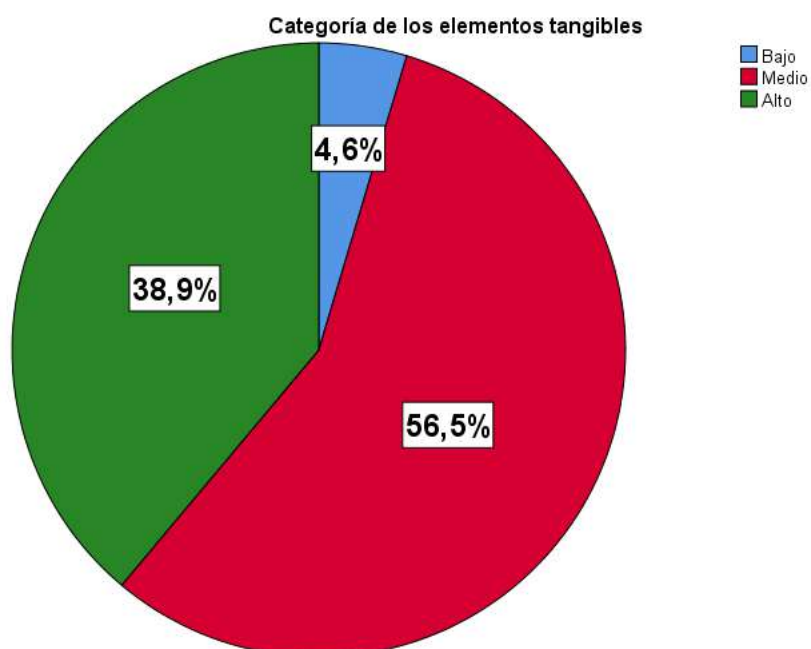
dimensiones; las cuales se baremaron en 3 niveles; donde el 0.9% de los encuestados sostienen que la calidad de servicio que práctica la institución hospitalaria en estudio es de nivel bajo; el 34.3% de los encuestados sostienen que la calidad de servicio que práctica la institución hospitalaria en estudio es de nivel medio y el 64.8% de los encuestados sostienen que la calidad de servicio que práctica la institución hospitalaria en estudio es de nivel alto.

Tabla 2

Categoría de los elementos tangibles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	5	4,6	4,6	4,6
Medio	61	56,5	56,5	61,1
Alto	42	38,9	38,9	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia



S

Figura 2. Elementos tangibles

De los resultados expuestos por la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de servicio, las cuales se baremaron en 3 niveles; donde el 4.6% de los encuestados sostienen que los elementos tangibles respecto a la calidad de servicio que práctica la institución hospitalaria en estudio es de nivel bajo; el 56.5% de los encuestados sostienen que los elementos tangibles respecto a la calidad de servicio que práctica la institución hospitalaria en estudio es de nivel medio y el 38.9% de los encuestados sostienen que los elementos tangibles respecto a la calidad de servicio que práctica la institución hospitalaria en estudio es de nivel alto.

Tabla 3

Categoría de la fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	1	,9	,9	,9
Medio	49	45,4	45,4	46,3
Alto	58	53,7	53,7	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

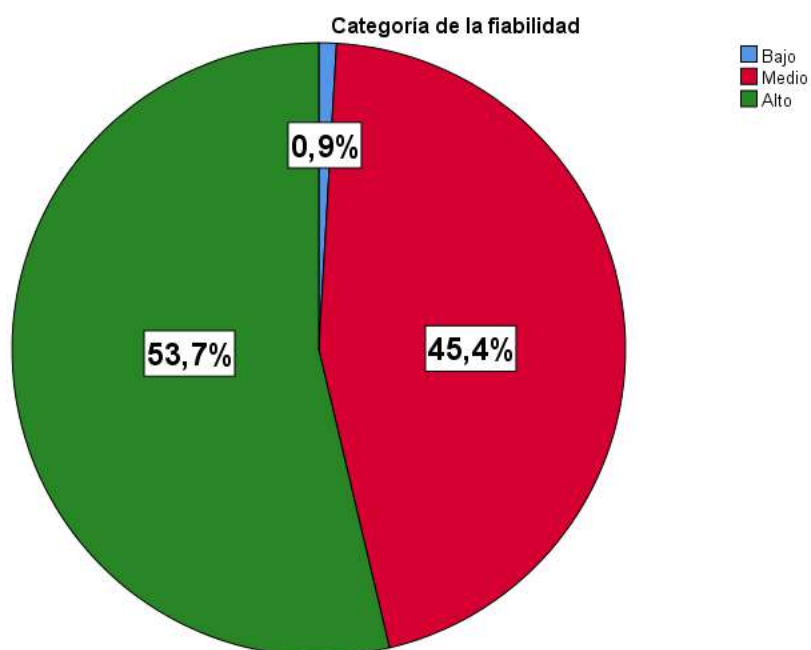


Figura 3. Fiabilidad

De los resultados expuestos por la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio, las cuales se baremaron en 3 niveles; donde el 0.9% de los encuestados sostienen que la fiabilidad respecto a la calidad de servicio que práctica la institución hospitalaria en estudio es de nivel bajo; el 45.4% de los encuestados sostienen que la fiabilidad respecto a la calidad de servicio que práctica la institución hospitalaria en estudio es de nivel medio y el 53.7% de los encuestados sostienen que la fiabilidad respecto a la calidad de servicio que práctica la institución hospitalaria en estudio es de nivel alto.

Tabla 4

Categoría de la sensibilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	5	4,6	4,6	4,6
Medio	39	36,1	36,1	40,7
Alto	64	59,3	59,3	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

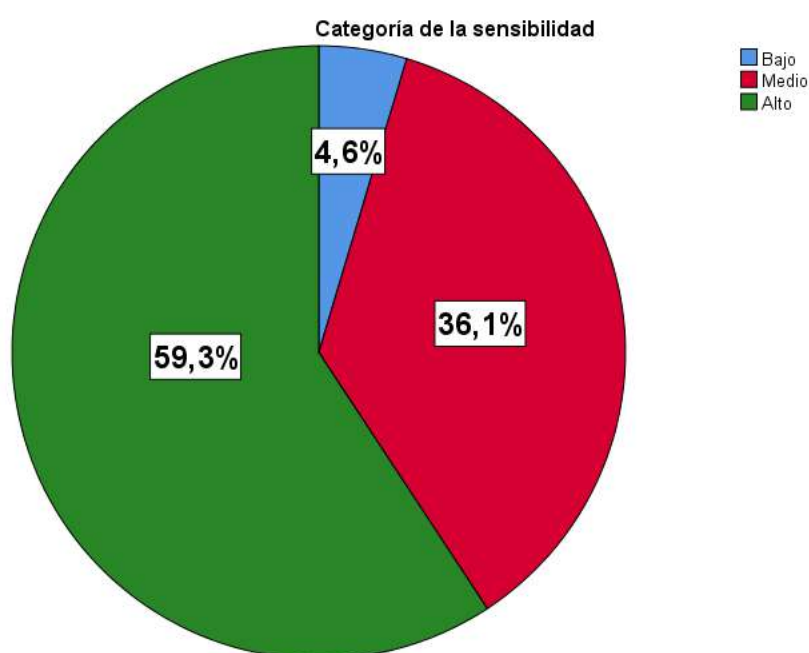


Figura 4. Sensibilidad

De los resultados expuestos por la dimensión sensibilidad de la variable calidad de servicio, las cuales se baremaron en 3 niveles; donde el 4.6% de los encuestados sostienen que la sensibilidad respecto a la calidad de servicio que práctica la institución hospitalaria en estudio es de nivel bajo; el 36.1% de los encuestados sostienen que la sensibilidad respecto a la calidad de servicio que práctica la institución hospitalaria en estudio es de nivel medio y el 59.3% de los encuestados sostienen que la sensibilidad respecto a la calidad de servicio que práctica la institución hospitalaria en estudio es de nivel alto.

Tabla 5

Categoría de la seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	9	8,3	8,3	8,3
Medio	41	38,0	38,0	46,3
Alto	58	53,7	53,7	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

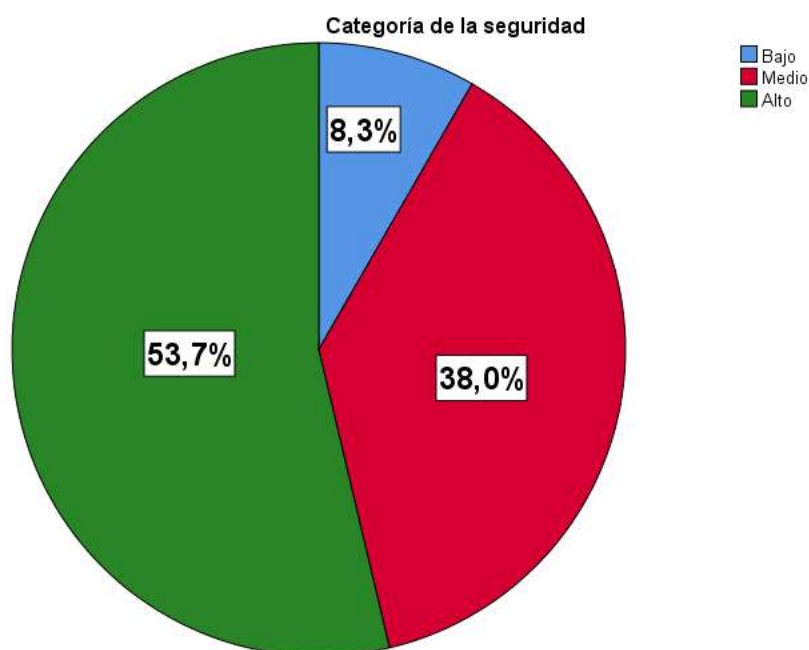


Figura 5. Seguridad

De los resultados expuestos por la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio, las cuales se baremaron en 3 niveles; donde el 8.3% de los encuestados sostienen que la seguridad respecto a la calidad de servicio que práctica la institución hospitalaria en estudio es de nivel bajo; el 38.0% de los encuestados sostienen que la seguridad respecto a la calidad de servicio que práctica la institución hospitalaria en estudio es de nivel medio y el 53.7% de los encuestados sostienen que la seguridad respecto a la calidad de servicio que práctica la institución hospitalaria en estudio es de nivel alto.

Tabla 6

Categoría de la empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0	0,0
Medio	47	43,5	43,5	43,5
Alto	61	56,5	56,5	100,0
Válido Total	108	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

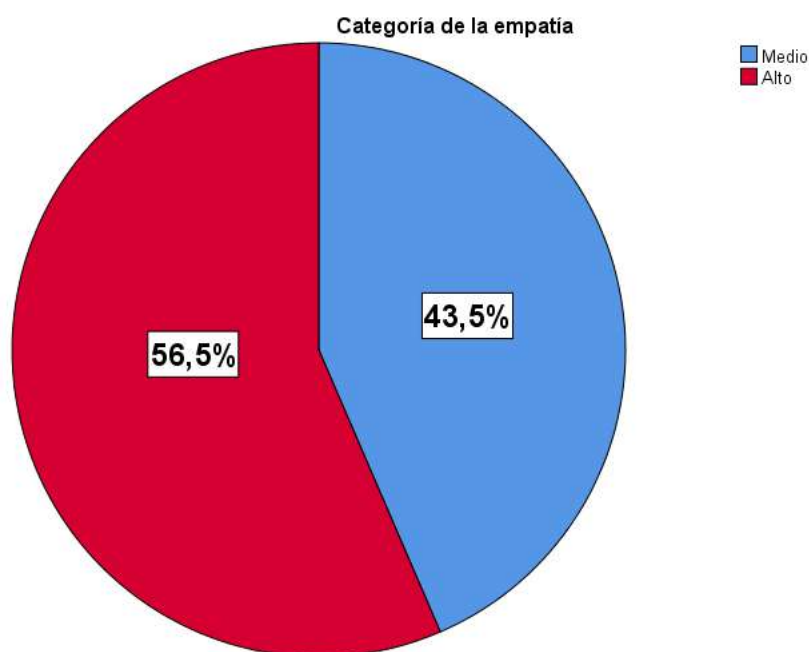


Figura 6. Empatía

De los resultados expuestos por la dimensión empatía de la variable calidad de servicio, las cuales se baremaron en 3 niveles; donde ninguno de los encuestados sostienen que la empatía respecto a la calidad de servicio que práctica la institución hospitalaria en estudio es de nivel bajo; el 43.5% de los encuestados sostienen que la empatía respecto a la calidad de servicio que práctica la institución hospitalaria en estudio es de nivel medio y el 56.5% de los encuestados sostienen que la empatía respecto a la calidad de servicio que práctica la institución hospitalaria en estudio es de nivel alto.

4.1.2. Resultados de la variable satisfacción de los usuarios

Tabla 7

Categoría de la satisfacción de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	1	,9	,9	,9
Regular	35	32,4	32,4	33,3
Bueno	72	66,7	66,7	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

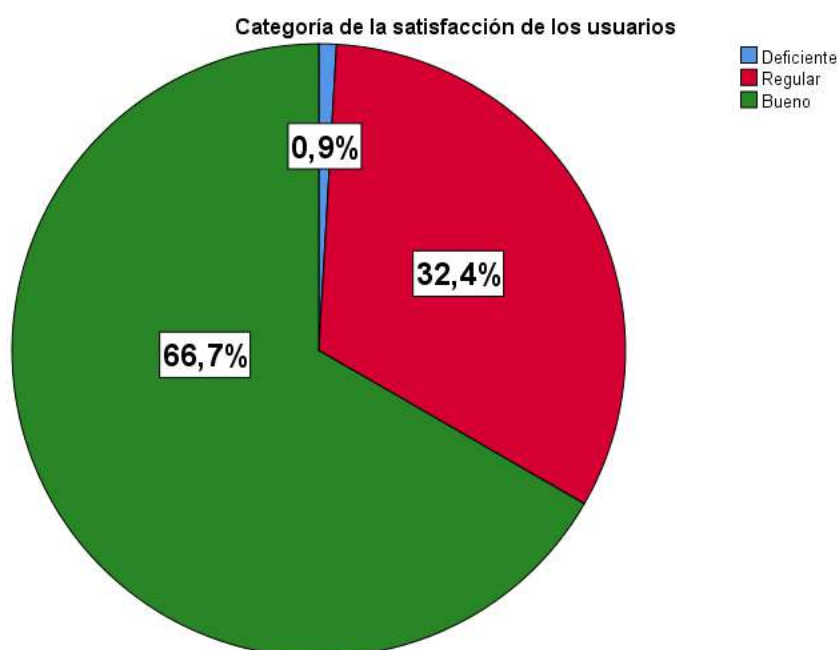


Figura 7. Satisfacción de los usuarios

De los resultados expuestos en la variable satisfacción de los usuarios, podemos mencionar que consistió en la aplicación de un cuestionario de 20 ítems, distribuidas en 5 dimensiones; las cuales se baremaron en 3 niveles; donde el 0.9% de los encuestados afirman que la satisfacción de los usuarios que acuden a los consultorios externos de la institución hospitalaria en estudio es de categoría deficiente; el 32.4% de los encuestados afirman que la satisfacción de los usuarios que acuden a los consultorios externos de la institución hospitalaria en estudio es de categoría regular y el 66.7% de los encuestados afirman que la satisfacción de los usuarios que acuden a los consultorios externos de la institución hospitalaria en estudio es de categoría bueno.

Tabla 8

Categoría de la actitud

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Deficiente	3	2,8	2,8	2,8
Regular	54	50,0	50,0	52,8
Bueno	51	47,2	47,2	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

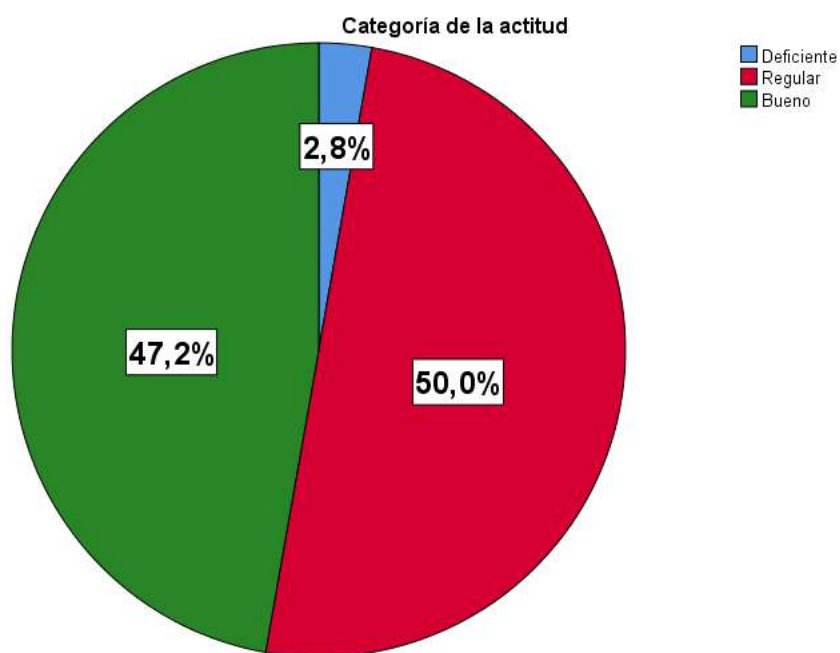


Figura 8. Actitud

De los resultados expuestos por la dimensión actitud de la variable satisfacción de los usuarios, las cuales se baremaron en 3 niveles; donde el 2.8% de los encuestados afirman que la actitud respecto satisfacción de los usuarios que acuden a los consultorios externos de la institución hospitalaria en estudio es de categoría deficiente; el 50.0% de los encuestados afirman que la actitud respecto satisfacción de los usuarios que acuden a los consultorios externos de la institución hospitalaria en estudio es de categoría regular y el 47.2% de los encuestados afirman que la actitud respecto satisfacción de los usuarios que acuden a los consultorios externos de la institución hospitalaria en estudio es de categoría bueno..

Tabla 9

Categoría de la accesibilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Deficiente	5	4,6	4,6	4,6
Regular	47	43,5	43,5	48,1
Bueno	56	51,9	51,9	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

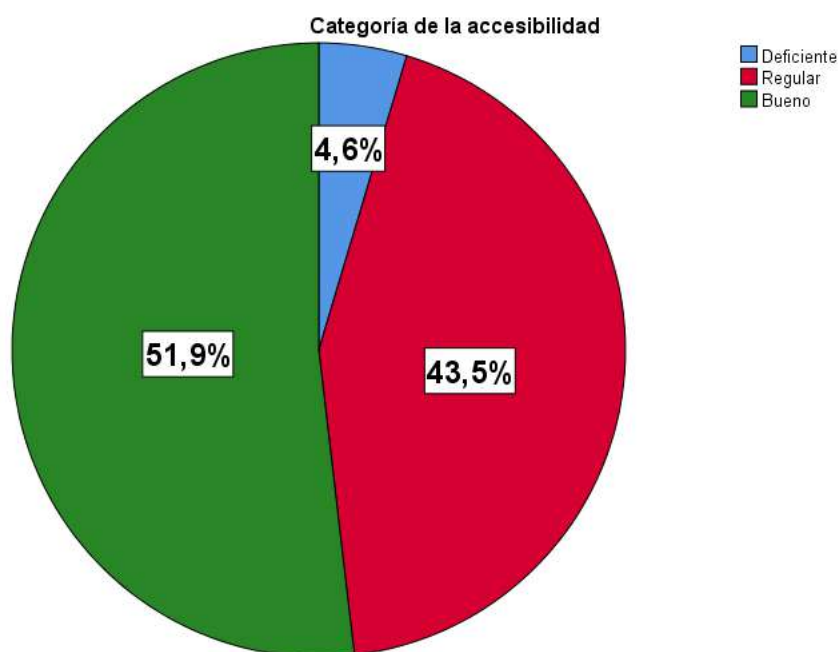


Figura 9. Accesibilidad

De los resultados expuestos por la dimensión accesibilidad de la variable satisfacción de los usuarios, las cuales se baremaron en 3 niveles; donde el 4.6% de los encuestados afirman que la accesibilidad respecto satisfacción de los usuarios que acuden a los consultorios externos de la institución hospitalaria en estudio es de categoría deficiente; el 43.5% de los encuestados afirman que la accesibilidad respecto satisfacción de los usuarios que acuden a los consultorios externos de la institución hospitalaria en estudio es de categoría regular y el 51.9% de los encuestados afirman que la accesibilidad respecto satisfacción de los usuarios que acuden a los consultorios externos de la institución hospitalaria en estudio es de categoría bueno.

Tabla 10

Categoría de la confianza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	0	0,0	0,0
	Regular	47	43,5	43,5
	Bueno	61	56,5	100,0
	Total	108	100,0	100,0

Nota: Elaboración propia

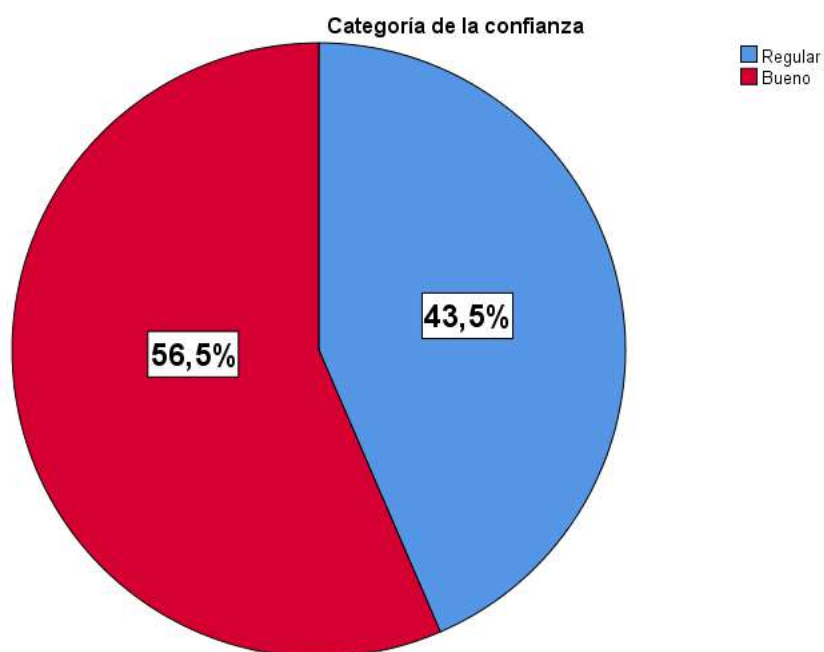


Figura 10. Confianza

De los resultados expuestos por la dimensión confianza de la variable satisfacción de los usuarios, las cuales se baremaron en 3 niveles; donde ninguno de los encuestados afirman que la confianza respecto satisfacción de los usuarios que acuden a los consultorios externos de la institución hospitalaria en estudio es de categoría deficiente; el 43.5% de los encuestados afirman que la confianza respecto satisfacción de los usuarios que acuden a los consultorios externos de la institución hospitalaria en estudio es de categoría regular y el 56.5% de los encuestados afirman que la confianza respecto satisfacción de los usuarios que acuden a los consultorios externos de la institución hospitalaria en estudio es de categoría bueno.

Tabla 11

Categoría carisma

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	8	7,4	7,4	7,4
Regular	59	54,6	54,6	62,0
Bueno	41	38,0	38,0	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

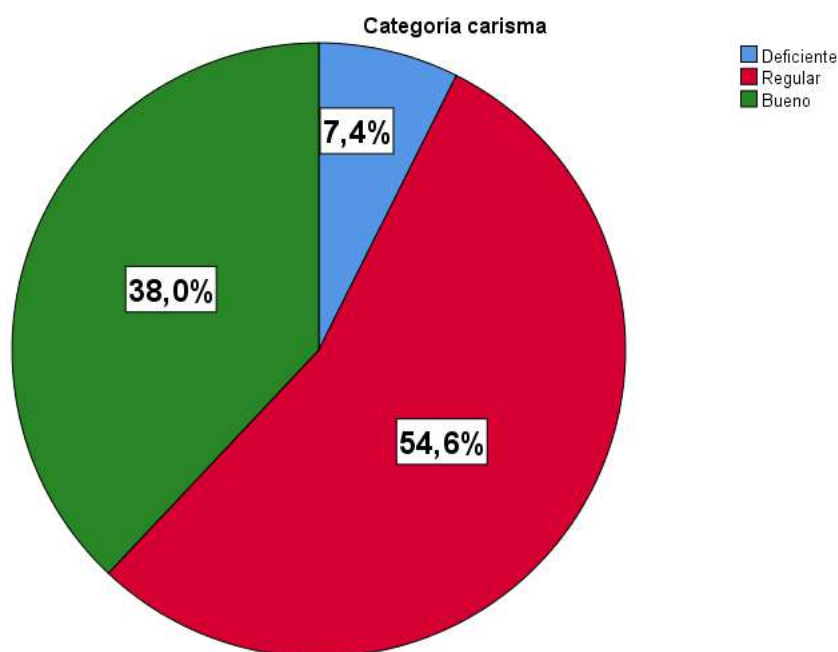


Figura 11. Carisma

De los resultados expuestos por la dimensión carisma de la variable satisfacción de los usuarios, las cuales se baremaron en 3 niveles; donde el 7.4% de los encuestados afirman que el carisma respecto satisfacción de los usuarios que acuden a los consultorios externos de la institución hospitalaria en estudio es de categoría deficiente; el 54.6% de los encuestados afirman que el carisma respecto satisfacción de los usuarios que acuden a los consultorios externos de la institución hospitalaria en estudio es de categoría regular y el 38.0% de los encuestados afirman que el carisma respecto satisfacción de los usuarios que acuden a los consultorios externos de la institución hospitalaria en estudio es de categoría bueno.

Tabla 12

Categoría de la alegría

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Deficiente	9	8,3	8,3	8,3
Regular	34	31,5	31,5	39,8
Bueno	65	60,2	60,2	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

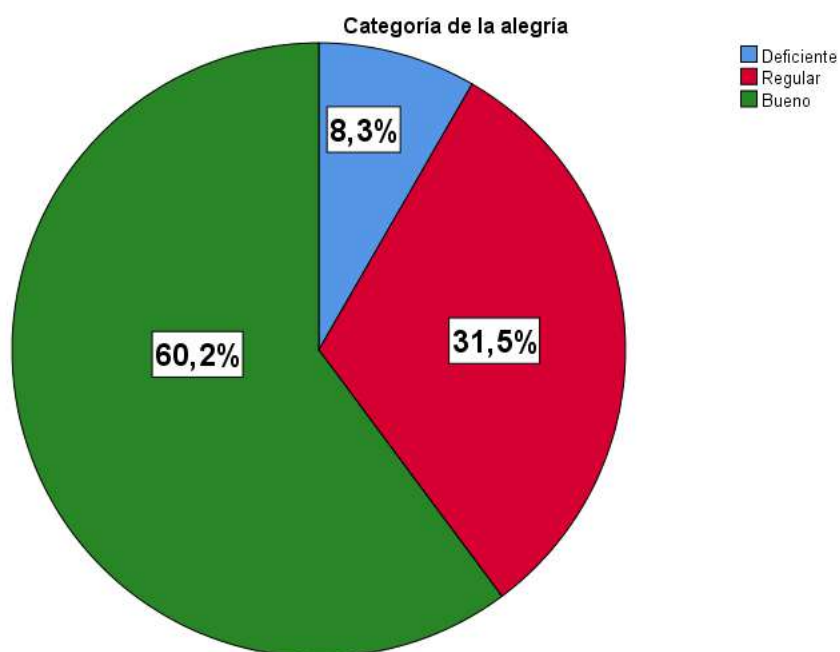


Figura 12. Alegría

De los resultados expuestos por la dimensión alegría de la variable satisfacción de los usuarios, las cuales se baremaron en 3 niveles; donde el 8.3% de los encuestados afirman que la alegría respecto satisfacción de los usuarios que acuden a los consultorios externos de la institución hospitalaria en estudio es de categoría deficiente; el 31.5% de los encuestados afirman que la alegría respecto satisfacción de los usuarios que acuden a los consultorios externos de la institución hospitalaria en estudio es de categoría regular y el 60.2% de los encuestados afirman que la alegría respecto satisfacción de los usuarios que acuden a los consultorios externos de la institución hospitalaria en estudio es de categoría bueno.

4.2. Contrastación de hipótesis

Prueba de normalidad de la variable calidad de servicio

H_0 : Los datos de la variable calidad de servicio no difieren de una distribución normal

H_1 : Los datos de la variable calidad de servicio difieren de una distribución normal

Nivel de significancia $\alpha = 5\%$ o $\alpha = 0.05$

Se empleo el estadístico de prueba de Kolmogorov-Smirnov^a; porque el tamaño es mayor de 50.

Tabla 13

Prueba de Normalidad de la calidad de servicio

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,154	108	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

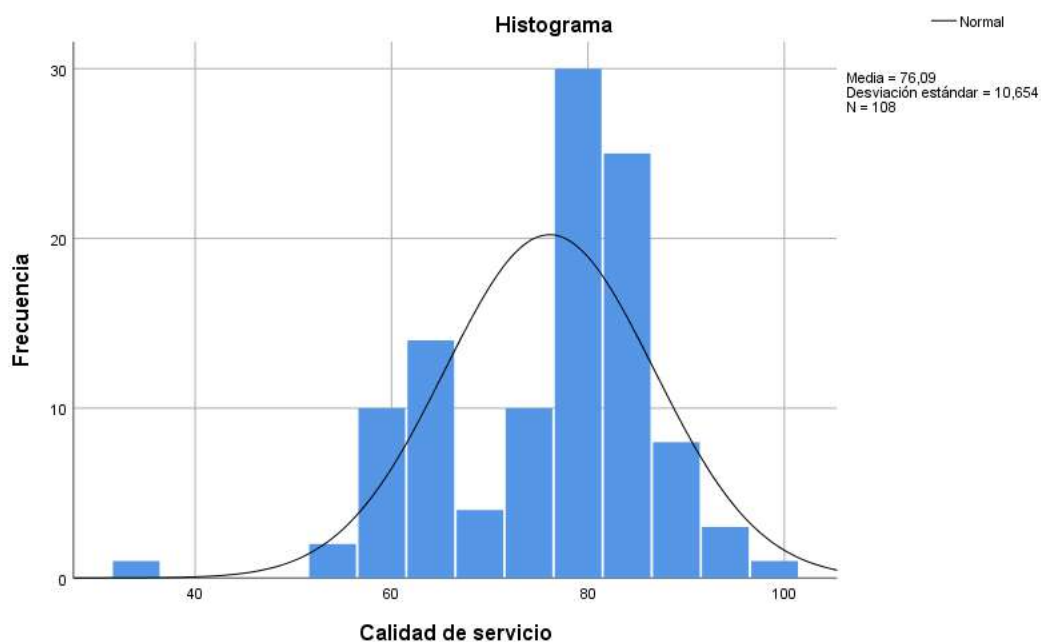


Figura 13. Histograma y curva normal de la calidad de servicio

Si p -valor (Sig.) < 0.05 ; se rechaza la hipótesis nula

Conclusión

Como el p-valor (Sig.) = 0.000 como este valor es menor a 0,05 se infiere que hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, concluyendo que las puntuaciones de la variable calidad de servicio no presentan una distribución normal.

Prueba de normalidad de la variable satisfacción de los usuarios

H_0 : Los datos de la variable satisfacción de los usuarios no difieren de una distribución normal

H_1 : Los datos de la variable satisfacción de los usuarios difieren de una distribución normal

Nivel de significancia $\alpha = 5\%$ o $\alpha = 0.05$

Se empleo el estadístico de prueba de Kolmogorov-Smirnov^a; porque el tamaño es mayor de 50.

Tabla 14

Prueba de Normalidad de la satisfacción de los usuarios

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción de los usuarios	,114	108	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

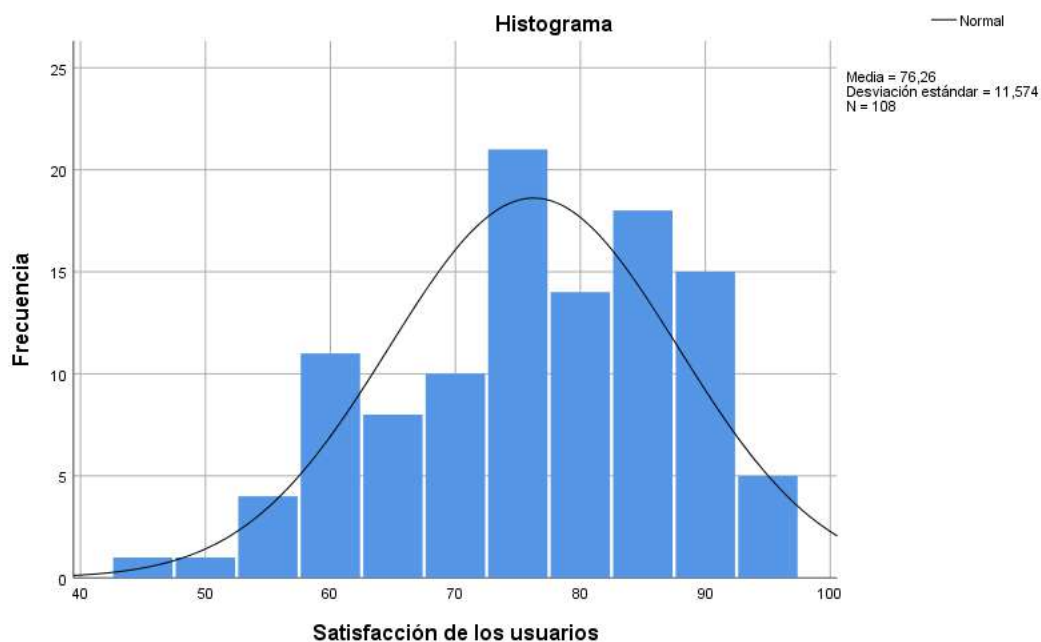


Figura 14. Histograma y curva normal de la satisfacción de los usuarios

Si $p\text{-valor (Sig.)} < 0.05$; se rechaza la hipótesis nula

Conclusión

Como el $p\text{-valor (Sig.)} = 0.001$ como este valor es menor a 0,05 se infiere que hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, concluyendo que las puntuaciones de la variable satisfacción de los usuarios no presentan una distribución normal.

Hipótesis general

H_0 : No existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.

H_1 : Existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.

Tabla 15

Correlación entre la calidad de servicio (CS) y la satisfacción de los usuarios (SU)

			CS	SU
Rho de Spearman	CS	Coefficiente de correlación	1,000	,867**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	SU	Coefficiente de correlación	,867**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

Conclusión

Como la sig. (Bilateral)= p-valor =0.000 es menor que la significación $\alpha= 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir: “Existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025”. El valor del coeficiente Rho de Spearman = 0.867 nos indica estadísticamente que existe una correlación positiva alta; tomado de Bisquerra (2009).

Hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.

H_1 : Existe relación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.

Tabla 16

Correlación entre los elementos tangibles (ET) y la satisfacción de los usuarios (SU)

			ET	SU
Rho de Spearman	ET	Coefficiente de correlación	1,000	,741**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	SU	Coefficiente de correlación	,741**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

Conclusión

Como la sig. (Bilateral)= p-valor =0.000 es menor que la significación $\alpha = 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir: “Existe relación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025”. El valor del coeficiente Rho de Spearman = 0.741 nos indica estadísticamente que existe una correlación positiva alta; tomado de Bisquerra (2009).

Hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.

H_1 : Existe relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.

Tabla 17

Correlación entre la fiabilidad (FI) y la satisfacción de los usuarios (SU)

			FI	SU
Rho de Spearman	FI	Coefficiente de correlación	1,000	,641**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	SU	Coefficiente de correlación	,641**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

Conclusión

Como la sig. (Bilateral)= p-valor =0.000 es menor que la significación $\alpha = 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir: “Existe relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025”. El valor del coeficiente Rho de Spearman = 0.641 nos indica estadísticamente que existe una correlación positiva moderada; tomado de Bisquerra (2009).

Hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación significativa entre la sensibilidad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.

H_1 : Existe relación significativa entre la sensibilidad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.

Tabla 18

Correlación entre la sensibilidad (SE) y la satisfacción de los usuarios (SU)

			SE	SU
Rho de Spearman	SE	Coefficiente de correlación	1,000	,769**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	SU	Coefficiente de correlación	,769**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

Conclusión

Como la sig. (Bilateral)= p-valor =0.000 es menor que la significación $\alpha= 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir: “Existe relación significativa entre la sensibilidad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025”. El valor del coeficiente Rho de Spearman = 0.769 nos indica estadísticamente que existe una correlación positiva alta; tomado de Bisquerra (2009).

Hipótesis específica 4

H_0 : No existe relación significativa entre la seguridad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.

H_1 : Existe relación significativa entre la seguridad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.

Tabla 19

Correlación entre la seguridad (SG) y la satisfacción de los usuarios (SU)

			SG	SU
Rho de Spearman	SG	Coefficiente de correlación	1,000	,398**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	SU	Coefficiente de correlación	,398**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

Conclusión

Como la sig. (Bilateral)= p-valor =0.000 es menor que la significación $\alpha= 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir: “Existe relación significativa entre la seguridad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025”. El valor del coeficiente Rho de Spearman = 0.398 nos indica estadísticamente que existe una correlación positiva baja; tomado de Bisquerra (2009).

Hipótesis específica 5

H_0 : No existe relación significativa entre la empatía y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.

H_1 : Existe relación significativa entre la empatía y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.

Tabla 20

Correlación entre la empatía (EP) y la satisfacción de los usuarios (SU)

			EP	SU
Rho de Spearman	EP	Coefficiente de correlación	1,000	,668**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	SU	Coefficiente de correlación	,668**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

Conclusión

Como la sig. (Bilateral)= p-valor =0.000 es menor que la significación $\alpha = 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir: “Existe relación significativa entre la empatía y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025”. El valor del coeficiente Rho de Spearman = 0.668 nos indica estadísticamente que existe una correlación positiva moderada; tomado de Bisquerra (2009).

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

- Los resultados expuestos en la presente investigación se establecen que: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025. Con una correlación Rho de Spearman de 0.867, siendo una correlación positiva alta. Esto sustentado en saber que la institución cuenta con equipos modernos, en saber que las instalaciones físicas son agradables visualmente, en saber que la institución cumple con los plazos que establece, en saber que cuando tengo un problema la institución muestra interés en resolverlo, en saber que el personal brinda cumple con las citas programadas, en saber que el personal ofrece un servicio eficiente, en la confianza de los trabajadores de la institución, en sentirme seguro realizando mis consultas en el establecimiento, en recibir atención personalizada en el consultorio, en saber que la institución programa horarios flexibles y adecuados, en sentirme agradecido con la atención recibida, en estar agradecido cuando el personal de salud me atiende, en saber que los precios lograron satisfacer mis expectativas, en saber que se tiene el acceso a las consultas médicas, en saber que siempre que consulto al personal del establecimiento sobre mis dudas porque me explican con profesionalismo, en saber que el personal de salud es carismático, en saber que me siento satisfecho con el trato que recibo, en saber que me reciben con saludos cordiales cuando ingreso al consultorio, en saber que el personal de salud me recibe con alegría. Este resultado guarda similitud con lo expresado por Zambrano y Serpa (2025), indican que la calidad de la atención, especialmente en

empatía y comunicación, es crucial para mejorar la satisfacción del usuario, recomendándose capacitar al personal y optimizar procesos administrativos para fortalecer el sistema de salud.

- Los resultados expuestos en la presente investigación se establecen que: Existe relación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025. Con una correlación Rho de Spearman de 0.741, siendo una correlación positiva alta. Esto sustentado en saber que la institución cuenta con equipos modernos, en saber que las instalaciones físicas son agradables visualmente, en saber que el personal muestra una apariencia limpia y correcta, en los materiales que se utilizan durante el servicio que brindan están en óptimas condiciones y son atractivas, en sentirme agradecido con la atención recibida, en estar agradecido cuando el personal de salud me atiende, en estar agradecido con la seguridad que me brindan en el consultorio, en saber que la atención que brinda el consultorio son factores que intervienen en mi decisión de asistir. Los aspectos de esta dimensión guardan similitud con lo expresado por Andino y Romero (2024), indican que destacan mayor satisfacción entre las usuarias del hospital recayeron en equipos médicos utilizados y que el hospital cuente con los recursos suficientes; que respondieron a las expectativas y el interés en la solución al problema del paciente; así como en la disposición para ayudar de los profesionales, los conocimientos para responder inquietudes y la preocupación por los intereses del paciente. Además, existe una correlación entre las cinco dimensiones de calidad con el nivel de complacencia de los usuarios. Calle y Jauregui (2025), señalan que cuando los pacientes

perciben una atención integral y humanizada, su nivel de satisfacción mejora significativamente.

- Los resultados expuestos en la presente investigación se establecen que: Existe relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025. Con una correlación Rho de Spearman de 0.641, siendo una correlación positiva moderada. Esto sustentada en saber que la institución cumple con los plazos que establece, en saber que cuando tengo un problema la institución muestra interés en resolverlo, en saber que la institución cuenta con registro de actividades programadas, en saber que la institución brinda un servicio optimo en sus distintos consultorios, en saber que los precios lograron satisfacer mis expectativas, en saber que es difícil el acceso a las consultas médicas, en saber que me desplazo con facilidad por los ambientes hospitalarios, en saber que se me dificulta llegar a las consultas externas. Los aspectos de esta dimensión guardan similitud con lo expresado por Murillo et al. (2025), indican que identificaron factores determinantes como la calidad de la relación entre el equipo de salud y el paciente, la infraestructura del establecimiento, el tiempo de espera y las condiciones de limpieza. Asimismo, variables personales como el sexo y el nivel educativo también influyen en la valoración final de la atención recibida, situando la satisfacción en un rango de medio a bajo. García (2025), señala que existe relación altamente significativa entre la fiabilidad respecto a la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultorios externos.

- Los resultados expuestos en la presente investigación se establecen que: Existe relación significativa entre la sensibilidad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025. Con una correlación Rho de Spearman de 0.769, siendo una correlación positiva alta. Esto sustentado en saber que el personal brinda cumple con las citas programadas, en saber que el personal ofrece un servicio eficiente, en saber que el personal del consultorio es servicial y atento, en saber que el personal brinda respuestas coherentes ante sus dudas, en saber que siempre que consulto al personal del establecimiento sobre mis dudas porque me explican con profesionalismo, en saber que el hospital está preparado para situaciones inesperadas, en saber que se establece una comunicación coherente con el personal del establecimiento, en saber que las citas se programan de manera oportuna. Los aspectos de esta dimensión guardan similitud con lo expresado por Delgado (2024), evidenció una correlación significativa entre la percepción de atención humanizada y el nivel de satisfacción de los pacientes. Aquellos usuarios que reportaron una atención más humanizada mostraron niveles más altos de satisfacción con el servicio recibido. Lo que refleja la importancia de fomentar prácticas que promuevan la empatía, el respeto y la dedicación por parte del personal de enfermería. Manchego y Mamani (2024), señalan que existe una relación significativa entre la sensibilidad respecto a la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios con una relación alta y positiva.
- Los resultados expuestos en la presente investigación se establecen que: Existe relación significativa entre la seguridad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025. Con una correlación Rho de

Spearman de 0.398, siendo una correlación positiva baja. Esto sustentado en la confianza de los trabajadores de la institución, en sentirme seguro realizando mis consultas en el establecimiento, en saber que el personal de salud muestra amabilidad durante mi estadía, en sentirme seguro con el servicio brindado, en saber que el personal de salud es carismático, en saber que me siento satisfecho con el trato que recibo, en saber que aprecio el servicio brindado por el personal del consultorio, en saber que la institución toma en cuenta las recomendaciones de sus usuarios. Los aspectos de esta dimensión guardan similitud con lo expresado por Mayon et al. (2024), indicaron que existe una relación positiva y significativa entre la seguridad respecto a la calidad de servicio y la satisfacción usuaria. Rojas y Solís (2022), señalan que los usuarios presentaron problemas en los procesos de atención debido a desperdicios los desperdicios como sobre procesos, esperas y movimientos innecesarios en la atención de consulta externa, lo cual generó tiempos de espera prolongados, dando un tiempo de ciclo de 65.01 minutos de los cuales solo el 6.1% correspondió a actividades clave. Es por ello, que el presente estudio está enfocado en la optimización del proceso de ingreso al servicio de consultorios externos de un hospital nacional en base a la aplicación de las herramientas.

- Los resultados expuestos en la presente investigación se establecen que: Existe relación significativa entre la empatía y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025. Con una correlación Rho de Spearman de 0.668, siendo una correlación positiva moderada. Esto sustentado en recibir atención personalizada en el consultorio, en saber que la institución programa horarios flexibles y adecuados, en saber que la institución comprende

las necesidades de los usuarios, en saber que los trabajadores tienen conocimiento necesario para responder mis dudas, en saber que me reciben con saludos cordiales cuando ingreso al consultorio, en saber que el personal de salud me recibe con alegría, en saber que valoro la atención recibida por parte del personal, en saber que la institución puede atender todas tus necesidades médicas a futuro. Los aspectos de esta dimensión guardan similitud con lo expresado por Rojas y Solís (2022) indican que existe una relación positiva y significativa entre la empatía respecto a la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

De los resultados podemos concluir:

- Basado en la prueba de hipótesis que arrojó una correlación positiva alta de 0.867, podemos concluir que existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.
- Basado en la prueba de hipótesis que arrojó una correlación positiva alta de 0.741, podemos concluir que existe relación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.
- Basado en la prueba de hipótesis que arrojó una correlación positiva moderada de 0.641, podemos concluir que existe relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.
- Basado en la prueba de hipótesis que arrojó una correlación positiva alta de 0.769, podemos concluir que existe relación significativa entre la sensibilidad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.

- Basado en la prueba de hipótesis que arrojo una correlación positiva baja de 0.398, podemos concluir que existe relación significativa entre la seguridad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.
- Basado en la prueba de hipótesis que arrojo una correlación positiva moderada de 0.668, podemos concluir que existe relación significativa entre la empatía y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.

6.2. Recomendaciones

- Se recomienda a la alta dirección implementar un sistema de agendamiento inteligente que considere la duración real de cada tipo de consulta y la puntualidad histórica del médico, esta actividad debe incluir recordatorios automatizados vía SMS/WhatsApp horas o días de anticipación.
- Se recomienda a la alta dirección designar personal de acogida como auxiliares de enfermería o administrativos entrenados, para recibir al paciente, verificar su agenda, guiarle físicamente a su consultorio y explicarle los pasos siguientes.
- Se recomienda a la alta dirección capacitar a los médicos en comunicación efectiva: saludar por el nombre, hacer contacto visual, explicar el diagnóstico y el plan de tratamiento en lenguaje claro, verificar la comprensión y dedicar los últimos minutos a responder preguntas.
- Se recomienda a la alta dirección crear un sistema de seguimiento post-consulta, donde se pueda asegurar que los resultados de exámenes lleguen al médico y al paciente, que las interconsultas con otras especialidades se agenden de forma coordinada.
- Se recomienda a la alta dirección transformar la sala de espera en un espacio informativo y de confort donde se cuente con señalética clara, pantallas que muestren turnos actualizados y tiempos estimados, acceso a agua, baños limpios, áreas de juego infantil y WiFi gratuito.
- Se recomienda a la alta dirección desarrollar un programa de formación obligatorio y práctico para todo el personal de consulta externa orientado al trato humanizado, inteligencia emocional para manejar pacientes estresados, y conceptos básicos de calidad y seguridad del paciente.

CAPITULO VII

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alayo, W. (2022). *Relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción laboral en una empresa de seguridad privada de Lima y Callao, 2021*. [Tesis maestría]. Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.: Repositorio institucional Urp. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14138/5494>.
- Andino, G., & Romero, D. (2024). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en Consulta Externa. *Revista Social Fronteriza*, 4(4), e44326-e44326. Disponible en: <https://www.revistasocialfronteriza.com/ojs/index.php/rev/article/view/326>.
- Arze, P. (2024). *Gestión de la calidad y la mejora de la gestión de proyectos en el sector construcción, 2021*. [Tesis maestría]. Universidad Nacional Federico Villareal, Lima, Perú.: Repositorio institucional Unfv. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13084/8553>.
- Avadí, A., Blockeel, J., Temple, L., & Salgado, V. (2021). *Análisis de la cadena de valor del cacao en Ecuador*. Obtenido de Disponible en: https://knowledge4policy.ec.europa.eu/publication/an%C3%A1lisis-de-la-cadena-de-valor-del-cacao-en-ecuador_en
- Barrera, K & Gutiérrez, R. (2021). *Calidad de servicio percibida y el precio como factores que determinan la satisfacción del cliente en supermercados*. [Tesis Titulación]. Universidad de Lima, Lima, Perú.: Repositorio Institucional UL. Disponible en: <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15008/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Bernal, C. (2012). *Metodología de la Investigación. 3ra Edición*. México: Pearson. Disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>.
- Calle, R., & Jauregui, Y. (2025). *Calidad de atención y su relación con la satisfacción en paciente de consulta externa de un Hospital de Ate Vitarte, Lima 2024*. [Tesis Bachiller]. Universidad Norbert Wiener, Lima: Repositorio institucional NW. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c7bc30e7-7ffa-4236-ab85-006878c97620/content>.

- Chávez, J., Gómez, L., López, E. & Vega, M. (2023). Sistemas de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo en empresas agroindustriales - Aguachica. *Mundo FESC*, 13(27), 71-84. Disponible en: <https://doi.org/10.61799/2216-0388.1324>.
- Chenet, M. (2018). *Metodología de investigación científica universitaria: Guía para la elaboración del proyecto de tesis (Primera ed)*. Perú: Editorial Soluciones Gráficas. Disponible en: <https://isbn.cloud/9786124760167/metodologia-de-investigacion-cientifica-universitaria/>.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. (9ª Ed.)*. . México: Mc Graw Hill. Disponible en: <http://bibliotecas.uasb.edu.bo:8080/bitstream/20.500.14624/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%209na%20ed.pdf>.
- Coca, K., Vasconez, J. & Sigüenza, M. (2023). Gestión de la calidad y productividad de los colaboradores del sector industrial de Tungurahua: un acercamiento empírico. *Digital Publisher CEIT*, 8(3), 931-939. Disponible en: <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1605>.
- Coca, K., Vasconez, J. & Sigüenza, M. (2023). Gestión de la calidad y productividad de los colaboradores del sector industrial de Tungurahua: un acercamiento empírico. *Digital Publisher CEIT*, 8(3), 931-939. Disponible en: <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1605>.
- Cortez, J. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001: 2015)*. Malaga, España.: Interconsulting Bureau. Disponible en: <https://books.google.com.co/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>.
- Covas, D., Martínez, G. & González, G. (2022). Perfeccionamiento de la gestión de las cadenas de suministro del programa local de producción y venta de materiales de construcción. *Ciencias Administrativas Revista Digital FCE - UNLP*, 1(20), 1-12. Disponible en: <https://doi.org/10.24215/23143738e102>.
- Cruz, J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Revista Pensamiento y Gestión*, 45(1), 1- 20. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/646/64659525004/html/index.html>.
- Cruz, Y., Guzman, L. & Hoyos, V. (2022). *Estudio de la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa del sector industrial de la ciudad de Popayán*.

- [Tesis maestría]. Fundación Universitaria de Popayán, Popayán, Colombia. : Repositorio institucional Fup. Disponible en: <https://fupvirtual.edu.co/repositorio/files/original/d913d34efbbe317b2f6d49289b24f8596bd18f49.pdf>.
- Delgado, D., Alcívar, B. & Carranza, C. (2024). Gestión de Calidad para Talleres Agroindustriales basada en el modelo EFQM en ESPAM MFL. *Puriq: Revista de Investigación Científica*, 4(10), 1-13. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9856616>.
- Delgado, G. (2024). *Percepción de la atención humanizada y nivel de satisfacción de los usuarios en consulta externa del centro de salud Jipijapa*. [Tesis Maestría]. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador: Repositorio institucional UNESUM. Disponible en: <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/6647/1/Delgado%20Choez%20Gabriela%20Stefani.pdf>.
- Equipo Editorial. (15 de 01 de 2025). *Estructura*. Obtenido de Concepto.de: Disponible en: <https://concepto.de/estructura/>
- Equipo Editorial. (27 de 01 de 2025). *Gestión*. Obtenido de Concepto.de: Disponible en: <https://concepto.de/gestion/>
- Equipo Editorial. (23 de 01 de 2025). *Salario*. Obtenido de Concepto.de: Disponible en: <https://concepto.de/salario/>
- Flick, U. (2015). *El diseño de la investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata, S. L. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=b5ojEAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>.
- García, J. (2025). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas–2023*. [Tesis Bachiller]. Universidad Nacional de San Martín de Tarapoto: Repositorio institucional UNSM. Disponible en: <https://repositorio.unsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/bf432f1f-b59a-45de-bf64-f81b0b0f475e/content>.
- González, E. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional de enfermería del hospital regional de Huacho, 2015*. [Tesis doctorado].

- Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.: Repositorio institucional Unjfsc. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.14067/6779>.
- Gosso, F. (2008). *Hiper-satisfacción del cliente. (1ra ed.)*. México D.F., México: Panorama Editorial.
- Heras, I. (2008). *Gestión de la Calidad y Competitividad de las empresas de la CAPV*. España.: Instituto Vasco de Competitividad - Fundación Deusto. Disponible en: <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf>.
- Hernández, H., Barrios, I. & Martinez, D. (2018). Gestión de la calidad elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 169-185. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>.
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación. 6 ta Edicion*. México: , : McGraw-Hill Interamericana. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación. 6 ta Edicion*. México: McGraw-Hill Interamericana. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>.
- Infanzón, L. & López, M. (2023). *Clima laboral y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agrícola de Pacanguilla, 2022*. [Tesis titulación]. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú.: Repositorio institucional Ucv. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/123219>.
- Infanzón, L. & López, M. (2023). *Clima laboral y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agrícola de Pacanguilla, 2022*. [Tesis licenciatura]. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.: Repositorio institucional Ucv. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/123219>.
- Khairiah. (2020). Gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal académico de la Universidad Islámica de Indonesia. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 1(492), 158-162. Disponible en: <https://www.atlantispress.com/proceedings/riicmusss-19/125946274>.
- Larrea, H., Ugaz, C. & Flórez, M. (2018). El sistema de agronegocios en el Perú: de la agricultura familiar al negocio agroalimentario. *Revista Mexicana de*

- Agronegocio*, 1(43), 1-17. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14158242001>.
- Manchego, J., & Mamani, D. . (2024). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024*. [Tesis Bachiller]. Universidad José Carlos Mariátegui. Moquegua: Repositorio institucional UJSM. Disponible en: https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2831/Diego-Jaham_tesis_titulo_2024.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Marrero, R., García, G. & De la Paz, E. (2021). Procedimiento para la mejora del proceso de planificación del mantenimiento con un enfoque de resiliencia empresarial. *Centro Azúcar*, 48(4), 95-107. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/caz/v48n4/2223-4861-caz-48-04-95.pdf>.
- Martínez, C. (18 de 03 de 2023). *Antecedentes de los sistemas de gestión de calidad: origen y actualidad*. Obtenido de INESEM: Disponible en: <https://www.inesem.es/revistadigital/gestion-integrada/sistema-gestion-calidad/#:~:text=El%20camino%20recorrido%20por%20los,en%20asociaciones%20llamadas%20%E2%80%9Cgremios%E2%80%9D>.
- Méndez, J. (Mayo de 2013). *Gestiopolis*. Obtenido de Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juranishikawa-y-crosby/>
- Mijahuanca, W. (2021). *Incidencia de la gestión de calidad en la satisfacción laboral según el personal administrativo de la Municipalidad de Carabayllo 2019*. [Tesis posgrado]. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.: Repositorio institucional Unegv. Disponible en: <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/6497>.
- Montes, M. & Díaz, M. (2019). Motivación y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el Hospital de Apoyo San Francisco, Ayacucho-2018. *Revista Científica De Ciencias De La Salud.*, 12(2), 9-16. Disponible en: <https://doi.org/10.17162/rccs.v12i2.1>.
- Moyon, G., Andrade, J., Salinas, K., & Ortega, E. (2024). Calidad y satisfacción usuaria en consulta externa del Centro de Salud Urbano Naranjito. *Revista Social Fronteriza*, 4(6), e46524-e46524. Disponible en: <https://www.revistasocialfronteriza.com/ojs/index.php/rev/article/view/524>.

- Murillo, V., Espinoza, J., & Quilumba, C. (2025). Factores influyentes en la satisfacción del paciente en consulta externa de un hospital público. *Innova Science Journal*, 3(2), 110-125. Disponible en: <https://innovasciencejournal.omeditorial.com/index.php/home/article/view/58>.
- Neyra, N. (2024). *Tiempo de espera y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa de traumatología del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. Año 2024*. [Tesis Especialidad]. Universidad Ricardo Palma, Lima: Repositorio institucional URP. Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/entities/publication/b74f9bc8-d25e-4e79-85df-9c8c2b0c0584>.
- Noboa, C. (2022). *Gestión de la Calidad y la Satisfacción del Cliente en la Empresa Cerámicas y Mega Akabados El Descuento*. [Tesis licenciatura]. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.: Repositorio institucional UNACH. Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8637>.
- Novillo, E., Parra, E., Ramón, D. & Lopez, M. (2017). *Gestión de Calidad: Un enfoque práctico*. Guayaquil, Ecuador.: Grupo Compás. Disponible en: <http://142.93.18.15:8080/jspui/handle/123456789/93>.
- OMS. (2023). Obtenido de Calidad de la atención : https://www.who.int/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- Omunakwe, P., Nwinyokpugi, P. & Adiele, K. (2018). Workplace interpersonal relationship and organizational productivity in deposit money banks in port harcourt. *International Journal of Management and Social Sciences* 4(4):153-177, 4(4), 153-177. Disponible en:.
- Peiró, R. (31 de 01 de 2024). *Calidad: Qué es y los tipos que hay*. Obtenido de Economipedia: Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>
- Pérez, J., & Fidalgo, M. (2016). *NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. Madrid: TEA Ediciones. Madrid, España.: TEA Ediciones. Disponible en: <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/NTP-394-Satisfacci%C3%B3n-laboral-escala-general-de-satisfacci%C3%B3n.pdf>.

- Pujol, L. & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. Disponible en: <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>.
- Pujol, L. & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/212/21255535002/html/>.
- Quinto, P. (2018). *Calidad de Vida y su incidencia en el desempeño Laboral*. [Tesis licenciatura]. Universidad Estatal del Milagro, Ecuador.: Repositorio institucional Unemi. Disponible en: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4356>.
- Reyes, O. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el supermercado metro de la Av. próceres de la independencia – Hacienda, 2016*. [Tesis Licenciado]. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.: Repositorio Institucional Ucv. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6959/REYES_CO R.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Risco, E. & Villavicencio, L. (2022). *Calidad y satisfacción del cliente para la Empresa Sociedad Agrícola Drokasa S.A.- 2021*. [Tesis licenciatura]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.: Repositorio institucional Unjpsc. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.14067/6823>.
- Rodriguez, D. (09 de 06 de 2022). *Sistema de Gestión de Calidad: definición, implementación e ISO 9001*. Obtenido de Gestión pensemos: Disponible en: <https://gestion.pensemos.com/sistema-de-gestion-de-calidad-definicion-implementacion-e-iso-90012015#:~:text=La%20Gesti%C3%B3n%20de%20Calidad%20tiene,la%20pr oductividad%20y%20la%20calidad>.
- Rojas, R., & Solís, R. (2022). *Optimización del proceso de ingreso al servicio de consulta externa del paciente asegurado al SIS de un hospital nacional*. [Tesis Bachiller]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima: Repositorio institucional UPC. Disponible en: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/659166/Rojas_BR.pdf?sequence=3&isAllowed=y.

- Roldán, P. (10 de 03 de 2025). *Organización: Qué es, tipos y ejemplos*. Obtenido de Economipedia: Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>
- Salazar, L. & Ospina, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Colección académica de Ciencias Estratégicas*, 6(1), 47-67. Disponible en: <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/9384>.
- Tarí, J. & García, M. (2009). Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: una revisión de la literatura. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 15(3), 135-148. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/S1135-2523\(12\)60105-1](https://doi.org/10.1016/S1135-2523(12)60105-1).
- Tolentino, A. (2020). *Gestión de calidad y la productividad de saborizantes en la empresa Global Química Perú SA, Carabayllo – 2020*. [Tesis licenciatura]. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.: Repositorio institucional Ucv. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57150>.
- Valladares, J. (2024). *Gestión de calidad y satisfacción laboral en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi SAA 2023*. [Tesis licenciatura]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.: Repositorio institucional Unjfsc. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.14067/9622>.
- Vélez, A. (2020). *Evaluación de niveles de satisfacción laboral en colaboradores de la generación “y” o “millennials” en organizaciones ecuatorianas*. [Tesis maestría]. Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil, Ecuador.: Repositorio institucional Espol. Disponible en: <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/49688>.
- Westreicher, G. (01 de 05 de 2020). *Optimización*. Obtenido de Economipedia: Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/optimizacion.html>
- Yovera, E. (2023). *Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en la Cooperativa Agraria de Productores Agropecuarios de Pedregal, Tambo grande – Piura 2023*. [Tesis licenciatura]. Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú.: Repositorio institucional Ucv. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/142941>.
- Zambrano, E., & Serpa, C. (2025). Calidad de Atención y Satisfacción del paciente en un Hospital del Ecuador, 2025. *ASCE MAGAZINE*, 4(2), 849–867. Disponible en: <https://magazineasce.com/index.php/1/article/view/93>.

- Zayas, P., Báez, A., Zayas, J. & Hernández, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización . *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 23(2), 35-51. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v23n2/v23n2a04.pdf>.
- Zeithmal, V., Berry, L. & Parasuraman, A. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* , 64(1),12-40. Disponible en:https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca, 2025

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
Problema General ¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025? Problema Específicos 1) ¿De qué manera se relaciona los elementos tangibles y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025? 2) ¿De qué manera se relaciona la fiabilidad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025? 3) ¿De qué manera se relaciona la sensibilidad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025? 4) ¿De qué manera se relaciona la seguridad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025? 5) ¿De qué manera se relaciona la empatía y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025?	Objetivo General Establecer la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025. Objetivos Específicos 1) Determinar la relación entre los elementos tangibles y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025. 2) Identificar la relación entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025. 3) Analizar la relación entre la sensibilidad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025. 4) Establecer la relación entre la seguridad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025. 5) Determinar la relación entre la empatía y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.	Hipótesis General Existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025. Hipótesis específicas 1) Existe relación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025. 2) Existe relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025. 3) Existe relación significativa entre la sensibilidad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025. 4) Existe relación significativa entre la seguridad y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025. 5) Existe relación significativa entre la empatía y satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca durante el 2025.	Variable X: Calidad de servicio Dimensiones • Elementos tangibles X ₁ • Fiabilidad X ₂ • Sensibilidad X ₃ • Seguridad X ₄ • Empatía X ₅ Variable Y: Satisfacción de los usuarios Dimensiones • Actitud Y ₁ • Accesibilidad Y ₂ • Confianza Y ₃ • Carisma Y ₄ • Alegría Y ₅	X _{1.1.} Modernidad X _{1.2.} Instalaciones X _{1.3.} Materiales X _{2.1.} Interés X _{2.2.} Tiempo X _{2.3.} Eficiencia X _{3.1.} Comunicación X _{3.2.} Rapidez X _{3.3.} Ayuda X _{4.1.} Confianza X _{4.2.} Seguros X _{4.3.} Conocimiento X _{5.1.} Atención X _{5.2.} Necesidades X _{5.3.} Experiencia Y _{1.1.} Agradecimiento Y _{1.2.} Fidelidad Y _{2.1.} Precios Y _{2.2.} Acceso Y _{3.1.} Coherencia Y _{4.1.} Trato al cliente Y _{4.2.} Afecto Y _{5.1.} Recibimiento Y _{5.2.} Valoración	Población: 300 usuarios Muestra: 108 usuarios Nivel de Investigación: Correlacional Tipo de Investigación: Aplicada Enfoque de investigación: Cuantitativa Diseño: No experimental Instrumentos: Cuestionario de 20 ítems para la Variable X y 20 ítems para la Variable Y

Anexo 2: Instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO

Estimado Sr(a), el presente instrumento es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la **“Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca, 2025”**. Su ayuda personal es importante para nuestra investigación.

Indicadores:

- Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- Lee detenidamente cada ítem.
- Contesta o marca con una “X” en un solo recuadro que, según su opinión, mejor refleje o describa la motivación.
- La escala de calificación es la siguiente:

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

El instrumento es una adaptación de Barrera y Gutiérrez (2021)

Ítem	Elementos tangibles	1	2	3	4	5
1	La institución cuenta con equipos modernos.					
2	Las instalaciones físicas son agradables visualmente.					
3	El personal muestra una apariencia limpia y correcta.					
4	Los materiales que se utilizan durante el servicio que brindan están en óptimas condiciones y son atractivas.					
Ítem	Fiabilidad	1	2	3	4	5
5	La institución cumple con los plazos que establece					
6	Cuando tengo un problema la institución muestra interés en resolverlo.					
7	La institución cuenta con registro de actividades programadas.					
8	En institución brinda un servicio optimo en sus distintos consultorios.					
Ítem	Sensibilidad	1	2	3	4	5
9	El personal brinda cumple con las citas programadas					
10	El personal ofrece un servicio eficiente.					
11	El personal del consultorio es servicial y atento.					
12	El personal brinda respuestas coherentes ante sus dudas.					
Ítem	Seguridad	1	2	3	4	5
13	Percibo confianza de los trabajadores de la institución.					
14	Me siento seguro realizando mis consultas en el establecimiento.					
15	El personal de salud muestra amabilidad durante mi estadía.					
16	Me siento seguro con el servicio brindado.					
Ítem	Empatía	1	2	3	4	5
17	Recibo atención personalizada en el consultorio.					
18	La institución programa horarios flexibles y adecuados.					
19	La institución comprende las necesidades de los usuarios.					
20	Los trabajadores tienen conocimiento necesario para responder mis dudas.					



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Estimado Sr(a), el presente instrumento es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la **“Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Barranca, 2025”**. Su ayuda personal es importante para nuestra investigación.

Indicadores:

- Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- Lee detenidamente cada ítem.
- Contesta o marca con una “X” en un solo recuadro que, según su opinión, mejor refleje o describa la motivación.
- La escala de calificación es la siguiente:

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

El instrumento es una adaptación de Neyra (2024)

Ítem	Actitud	1	2	3	4	5
1	Me siento agradecido con la atención recibida					
2	Me siento agradecido cuando el personal de salud me atiende.					
3	Me siento agradecido con la seguridad que me brindan en el consultorio.					
4	La atención que brinda el consultorio son factores que intervienen en mi decisión de asistir.					
Ítem	Accesibilidad	1	2	3	4	5
5	Los precios lograron satisfacer mis expectativas.					
6	Es difícil el acceso a las consultas médicas.					
7	Me desplazo con facilidad por los ambientes hospitalarios.					
8	Se me dificulta llegar a las consultas externas					
Ítem	Confianza	1	2	3	4	5
9	Siempre que consulto al personal del establecimiento sobre mis dudas porque me explican con profesionalismo					
10	El hospital está preparado para situaciones inesperadas.					
11	Se establece una comunicación coherente con el personal del establecimiento					
12	Las citas se programan de manera oportuna					
Ítem	Carisma	1	2	3	4	5
13	El personal de salud es carismático					
14	Me siento satisfecho con el trato que recibo.					
15	Aprecio el servicio brindado por el personal del consultorio.					
16	La institución toma en cuenta las recomendaciones de sus usuarios					
Ítem	Alegría	1	2	3	4	5
17	Me reciben con saludos cordiales cuando ingreso al consultorio.					
18	El personal de salud me recibe con alegría.					
19	Valoro la atención recibida por parte del personal.					
20	La institución puede atender todas tus necesidades médicas a futuro					

Anexo 3: Confiabilidad de los instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

CALIDAD DE SERVICIO

Prueba Coeficiente alfa de Cronbach:

La confiabilidad del cuestionario se estimó a través de la Prueba Coeficiente alfa de Cronbach, la ventaja de este coeficiente reside en que requiere de una sola administración del instrumento de medición. Puede tomar valores entre 0 y 1, donde 0 significa confiabilidad nula y 1 representa la confiabilidad total.

En el siguiente cuadro se presenta los coeficientes calculados para cada dimensión del test.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K es el número de ítems

$\sum S_i^2$ es la suma de varianzas de cada ítem.

$\sum S_T^2$ es la varianza total de las filas.

Estadístico de fiabilidad

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,816	20

Como se puede apreciar el valor del coeficiente está sobre 0.816. Según Martins y Palella, (2012), señalan que es una *Confiabilidad Muy Alta* del instrumento. Es decir, se aceptan las hipótesis planteadas.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Prueba Coeficiente alfa de Cronbach:

La confiabilidad del cuestionario se estimó a través de la Prueba Coeficiente alfa de Cronbach, la ventaja de este coeficiente reside en que requiere de una sola administración del instrumento de medición. Puede tomar valores entre 0 y 1, donde 0 significa confiabilidad nula y 1 representa la confiabilidad total.

En el siguiente cuadro se presenta los coeficientes calculados para cada dimensión del test.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K es el número de ítems

$\sum S_i^2$ es la suma de varianzas de cada ítem.

$\sum S_T^2$ es la varianza total de las filas.

Estadístico de fiabilidad

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	20

Como se puede apreciar el valor del coeficiente está sobre 0.852. Según Martins y Palella, (2012), señalan que es una *Confiabilidad Muy Alta* del instrumento. Es decir, se aceptan las hipótesis planteadas.

Anexo 4: Base de datos

Variable X: Calidad de servicio

Nº	Dimensión 1				Dimensión 2				Dimensión 3				Dimensión 4				Dimensión 5			
1	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	2	4
2	3	4	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	3
3	5	2	4	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	3	3	3	4	1	5
4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	5	4	5	3	5
6	5	4	5	4	5	5	3	3	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5
7	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	3	5	4	5	4
8	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5
9	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4
10	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5
11	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4
12	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	5
13	3	4	5	4	3	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3
14	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5
15	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	3	4
16	3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5
17	2	3	5	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	5	5	5	2	5	2
18	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	3	4	5
19	5	2	5	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5	3	5	4	5	5
20	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5
21	5	4	2	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5
22	1	1	2	1	2	1	1	4	1	1	1	2	1	1	3	1	4	4	1	1
23	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	3	5	4	5	2	4
24	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4
25	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	3
26	5	2	4	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	3	3	3	4	1	5
27	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	1	5	5	5	5	3
28	3	3	1	3	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	1	4	4	4	4	5
29	5	4	1	4	1	2	2	5	3	5	4	1	2	2	2	1	1	5	2	3
30	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
31	5	4	5	4	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5
32	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5
34	1	1	2	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	5	4	4	5	1
35	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4
36	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4
37	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	4	4	4	1	3	3
38	5	2	4	2	4	1	1	4	5	4	2	4	1	1	5	4	4	4	1	5
39	5	4	5	4	3	3	3	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	5	5	5
40	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4
41	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	5	5
42	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4
43	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5
44	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3
45	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5
46	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	3	4
47	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3
48	2	3	5	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	5	5	5	2	5	2
49	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5
50	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5
51	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	3
52	5	2	4	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	3	3	3	4	1	5

Variable Y: Satisfacción de los usuarios

Nº	Dimensión 1				Dimensión 2				Dimensión 3				Dimensión 4				Dimensión 5			
1	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4
2	3	3	5	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	5	2	3	3	4
3	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	1	1	4	5	5	2
4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4
5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4
6	3	5	5	4	5	5	3	3	3	3	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4
7	3	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
8	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
9	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3
10	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	5	5	3
11	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	5
12	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
13	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4
14	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4
15	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3
16	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4
17	5	5	3	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	3
18	4	4	2	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5
19	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5	4	2
20	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	3
21	2	5	3	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
22	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	4	1	1	1
23	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	5	4	5	4
24	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4
25	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	1	3	3	4
26	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	1	1	4	5	5	2
27	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3
28	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3
29	1	2	2	3	3	3	3	1	2	2	5	5	5	4	2	2	3	3	3	3
30	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
31	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	2	3	5	3	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
34	2	3	3	3	2	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	4	1	1	1
35	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	5	4	5	4
36	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4
37	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	1	3	3	4
38	4	2	1	4	5	4	2	4	1	1	4	5	4	2	1	1	4	5	4	2
39	5	3	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4
40	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	2	4	3	4	5	4	2	4	3
41	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3
42	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
43	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
44	5	5	3	4	3	3	4	5	3	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4
45	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4
46	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3
47	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4
48	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	3
49	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5
50	2	5	5	3	3	5	4	2	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4
51	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	1	3	3	4
52	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	1	1	4	5	5	2
53	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3
54	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	3
55	1	2	2	5	5	5	4	1	2	2	5	5	5	4	2	2	5	5	5	4

56	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
57	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
59	2	5	3	3	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
60	2	5	3	3	2	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	4	1	1	1
61	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	5	4	5	4
62	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4
63	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	1	3	3	4
64	4	2	1	4	5	4	2	4	1	1	4	5	4	2	1	1	4	5	4	2
65	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4
66	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
67	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3
68	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
69	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
70	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4
71	4	3	5	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4
72	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3
73	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4
74	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	3
75	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5
76	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
77	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	4	1	1	1
78	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	5	4	5	4
79	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4
80	3	3	5	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	5	2	3	3	4
81	4	1	1	3	3	5	2	4	1	1	4	5	5	2	1	1	4	5	5	2
82	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4
83	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
84	4	5	5	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3
85	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
86	4	4	5	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3
87	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3
88	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5
89	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5
90	5	5	3	3	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4
91	4	3	3	5	3	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4
92	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3
93	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4
94	5	5	3	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	3
95	4	4	2	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5
96	5	3	3	4	5	4	2	5	3	3	4	5	4	2	3	3	4	5	4	2
97	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	5	5	4	3	3	3	5	5	4	3
98	2	3	5	4	5	4	4	2	3	3	4	5	4	4	3	3	5	5	4	4
99	2	3	5	4	1	1	1	2	3	3	4	1	1	1	3	3	4	1	1	1
100	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	5	4	5	4
101	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4
102	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	1	3	3	4
103	4	1	1	3	3	5	2	4	1	1	4	5	5	2	1	1	4	5	5	2
104	5	4	5	3	3	3	3	5	4	5	4	5	3	3	5	3	3	3	3	3
105	1	4	4	3	3	3	3	1	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3
106	1	2	2	5	5	3	4	1	2	2	5	5	5	4	2	2	5	5	5	4
107	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
108	5	3	3	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4