



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS
EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL

TESIS

**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA
DEL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA 2024**

PRESENTADO POR

BACH. DIEGO FERNANDO MAMANI COLQUE

BACH. JAHAM KARLO MANCHEGO SALINAS

ASESOR

DR. JULIO CESAR LUJAN MINAYA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
COMERCIAL**

MOQUEGUA - PERÚ

2024



Universidad José Carlos Mariátegui

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la _FACULTAD DE NCIAS JURIDICAS, EMPRESARIALES Y PEDAGOGICAS (FCJEP), certifica que el trabajo de investigación () / Tesis (X) / Trabajo de suficiencia profesional () /

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA 2024

Presentado por el(la):

BACH. DIEGO FERNANDO MAMANI COLQUE

BACH. JAHAM KARLO MANCHEGO SALINAS

Para obtener el grado académico () o Título profesional (X) o Título de segunda especialidad () de INGENIERO COMERCIAL asesorado por el/DR. JULIO CESAR LUJAN MINAYA con Resolución de _____ N° _____, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN, conforme a lo dispuesto en la normativa interna aplicable en la UJCM.

En tal sentido, se emite el presente certificado de originalidad, de acuerdo al siguiente detalle:

Programa académico	Aspirante(s)	Trabajo de investigación	Porcentaje de similitud
INGENIERO COMERCIAL	BACH. DIEGO FERNANDO MAMANI COLQUE BACH. JAHAM KARLO MANCHEGO SALINAS	CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA 2024	23%

El porcentaje de similitud del Trabajo de investigación es del 23% que está por debajo del límite **PERMITIDO** por la UJCM, por lo que se considera apto para su publicación en el Repositorio Institucional de la UJCM.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención de grado académico o título profesional o título de segunda especialidad.

Moquegua, 15 de agosto de 2024

Dr. Teófilo Lauracio Ticona

Jefe Unidad de Investigación FCJEP

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PÁGINA DE JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTOS	IV
ÍNDICE DE CONTENIDOS	V
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.	12
1.2. Definición del Problema.	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Objetivos de la investigación.	17
1.3.1. Objetivo General	17
1.3.2. Objetivos específicos:	18
1.4. Justificación e importancia de la investigación	18
1.5. Variables. Operacionalización	21
1.6. Hipótesis de investigación. -	23
1.6.1. Hipótesis general	23
1.6.2. Hipótesis específicas:	23
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	24
2.1. Antecedente de la investigación.	24
2.2. Bases teóricas	30

2.3. Marco conceptual	49
CAPÍTULO III: MÉTODO	52
3.1. Tipo de investigación.	52
3.2. Diseño de investigación.	52
3.3. Población y muestra.	53
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	54
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.	55
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS....	57
4.1. Presentación de resultados.	57
4.2. Contratación de resultados	66
4.3. Discusión de resultados	71
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
5.1. Conclusiones	74
5.2. Recomendaciones	75
BIBLIOGRAFÍA.....	76
ANEXOS:	82
Matriz de consistencia de la investigación	82

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1	Presentación de variables y su respectiva operacionalización	21
Tabla 2	<i>Nivel de la variable Calidad de servicio</i>	57
Tabla 3	<i>Nivel de la dimensión capacidad de respuesta</i>	58
Tabla 4	<i>Nivel de la dimensión empatía</i>	59
Tabla 5	<i>Nivel de la dimensión elementos tangibles</i>	60
Tabla 6	<i>Nivel de la dimensión</i>	61
Tabla 7	<i>Nivel de la variable satisfacción del usuario</i>	62
Tabla 8	<i>Nivel de la dimensión humana</i>	63
Tabla 9	<i>Nivel de la dimensión técnico- científico</i>	64
Tabla 10	<i>Nivel de la dimensión entorno</i>	65
Tabla 11	<i>Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario</i>	66
Tabla 12	<i>Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario</i>	67
Tabla 13	<i>Relación entre la empatía y la satisfacción del usuario</i>	68
Tabla 14	<i>Relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario</i> ..	69
Tabla 15	<i>Relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario</i>	70
Figura 1	<i>Variable Calidad de servicio</i>	57
Figura 2	<i>Dimensión capacidad de respuesta</i>	58
Figura 3	<i>Dimensión empatía</i>	59
Figura 4	<i>Dimensión elementos tangibles</i>	60
Figura 5	<i>Dimensión seguridad</i>	61
Figura 6	<i>Variable satisfacción del usuario</i>	62
Figura 7	<i>Dimensión humana</i>	63
Figura 8	<i>Dimensión técnico- científico</i>	64
Figura 9	<i>Dimensión entorno</i>	65

RESUMEN

El desarrollo de la presente investigación se efectuó bajo el objetivo de 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.

Palabras claves: calidad de servicio, satisfacción del usuario, empatía, seguridad elementos tangibles.

ABSTRACT

The development of this research was carried out with the objective of determining the relationship that is generated between the quality of the service and user satisfaction within the Moquegua 2024 Regional Hospital. Therefore, it was essential that the development be carried out under the limits and parameters of a Fundamental type investigation, non-experimental design, also had a cross-sectional analysis; As for the sample, it was made up of 1,000 hospital users and for the sample the formula was applied where the final result was 370 users, and the survey and questionnaire instruments were applied to that number of people to subtract information with which the existence of a relationship between the variables was verified. After collecting information, the application of the spss program was carried out where the results revealed that the spearman value is .733 and the bilateral significance is 000. Therefore, the research concludes that with 95% confidence, it is determined the existence of a significant relationship between the variables and by the Spearman value the relationship is high and positive.

Keywords: quality of service, user satisfaction, empathy, security, tangible elements.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la calidad de servicio se ha convertido en un factor de gran relevancia que permite a las organizaciones lograr alcanzar el éxito y la sostenibilidad en periodos de tiempo largos, el mercado actualmente es un lugar interconectado y muy competitivo por lo que resulta fundamental que las organizaciones brinden un servicio de alta calidad; por lo tanto, esto ha ocasionado que las organizaciones se replanteen las estrategias que deben aplicar para mejorar la experiencia del cliente, complacer sus expectativas y satisfacerlos.

La calidad del servicio es una percepción que se origina en la mente de los usuarios y se produce con el cumplimiento de la eficacia y eficiencia; al producirse la calidad del servicio se genera lealtad y retención de los usuarios, las organizaciones enfrentan diversos desafíos siendo primero las necesidades de sus usuarios, seguido la tecnología y finalmente la diversidad cultural del entorno.

Por otro lado, la satisfacción del usuario es la percepción que tienen los usuarios en relación a la calidad del servicio y producto adquirido, cuando realizan la comparación de lo adquirido con lo que esperaban y el resultado los complace; la importancia de la satisfacción del usuario se debe a que ésta influye en la lealtad que se tendrá por parte de los usuarios al producto, empresa o entidad.

La relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario es fundamental para el futuro de las empresas y organizaciones, la calidad no sólo logra que la experiencia del usuario sea agradable sino que también, logra promover la lealtad y publicidad directa; además, de ello permite que las empresas logren crecer de manera sostenible; tanto la calidad del servicio y la satisfacción del usuario presenta una interdependencia por lo que se puede decir que son dos caras de la misma moneda ya que ambas son piezas fundamentales para el éxito de las organizaciones y empresas.

La calidad del servicio y la satisfacción del usuario son dos elementos de gran relevancia dentro de la gestión de servicios de salud; por lo que resulta fundamental que el desarrollo de la presente investigación se ejecute dentro del Hospital Regional de Moquegua, la cual resulta ser una institución que presta servicios de salud en la región. La investigación busca analizar y evaluar la relación que se produce entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario durante el año 2024.

A continuación, se mencionará el desarrollo de la estructura de investigación:

Capítulo I: Problema, objetivos, hipótesis y variables.

Capítulo II: antecedentes, bases teóricas y marco conceptual.

Capítulo III: tipo, diseño, población e instrumentos de investigación.

Capítulo IV: presentación, contrastación y discusión de resultados.

Capítulo V: conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la Realidad Problemática.

En los últimos tiempos, el mundo ha experimentado una transformación continua y acelerada. Los desafíos y las oportunidades relacionados con la calidad han aumentado. Tanto las instituciones públicas como las privadas enfrentan la necesidad de mejorar la calidad de sus servicios o productos. Los sectores de salud están en constante transformación y evolución, influidos por una diversidad de factores, entre ellos los avances tecnológicos. Este dinamismo ha generado un enfoque creciente en el desarrollo de estrategias destinadas a mejorar la calidad del servicio para los usuarios, especialmente los pacientes, asegurando que reciban atención que cumpla con estándares óptimos y que priorice su satisfacción. Estas iniciativas tienen como objetivo fundamental garantizar que los servicios de salud no solo sean eficaces y eficientes, sino también personalizados y adaptados a las necesidades individuales de cada paciente.

En un entorno donde la tecnología desempeña un papel crucial, las estrategias de mejora de la calidad del servicio buscan integrar innovaciones que optimicen los procesos de atención médica, mejoren la precisión diagnóstica y faciliten tratamientos más efectivos. Esto implica no solo la implementación de herramientas tecnológicas avanzadas, como sistemas de información médica y telemedicina, sino también la capacitación continua del personal para utilizar estas tecnologías de

manera efectiva. Además, se promueve un enfoque centrado en el paciente, donde la comunicación empática, la accesibilidad y la atención personalizada son fundamentales. Esto no solo contribuye a una mayor satisfacción del paciente, sino que también fortalece la relación médico-paciente y fomenta mejores resultados de salud a largo plazo. En resumen, la evolución de los sectores de salud hacia un modelo más orientado al paciente y tecnológicamente avanzado refleja un compromiso continuo con la mejora de la calidad del servicio, asegurando que cada interacción médica sea una experiencia positiva y beneficiosa para quienes reciben atención médica.

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2021), es esencial realizar evaluaciones periódicas de los indicadores de calidad y satisfacción para fomentar mejoras continuas en beneficio de la población. Esta necesidad se ha vuelto más urgente con la aparición de la pandemia de COVID-19, que ha causado interrupciones significativas en los servicios de salud esenciales debido a problemas como la ruptura de cadenas de suministro, dificultades en la atención médica y escasez de personal capacitado. La crisis sanitaria ha destacado la importancia de adoptar una nueva perspectiva sobre las Funciones Esenciales de Salud Pública (FESP), enfatizando la necesidad de un enfoque renovado en la calidad y seguridad en la atención al usuario. Esto resalta la urgencia de coordinar esfuerzos para superar la fragmentación y falta de coordinación en las intervenciones de salud. Para enfrentar estos desafíos, es crucial fortalecer la capacidad de los sistemas de salud para adaptarse a situaciones de crisis, implementando políticas y estrategias que aseguren la continuidad de los servicios esenciales y mejoren la experiencia del usuario. Esto incluye la adopción de medidas innovadoras, el uso efectivo de tecnologías de información y comunicación, y la capacitación constante del personal para enfrentar emergencias sanitarias con eficacia y resiliencia. En conclusión, la evaluación continua de indicadores de calidad y satisfacción, junto con un enfoque renovado en la seguridad y coordinación en la atención médica, son fundamentales para mejorar la

respuesta del sistema de salud ante crisis como la pandemia de COVID-19 y garantizar un servicio efectivo y seguro para todos los usuarios.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2023) basa su estudio en el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 3, que busca "Garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todos, sin importar la edad, en América Latina y el Caribe". Este objetivo principal es asegurar que todas las personas tengan acceso equitativo a servicios de salud de alta calidad, cruciales para mejorar significativamente la salud pública en la región. Implementar este objetivo implica progresar en áreas clave como la prevención de enfermedades, mejorar la precisión de los diagnósticos y la efectividad en el tratamiento de diversas condiciones médicas. Estas mejoras no solo buscan incrementar la calidad de vida de la población, sino también fortalecer integralmente los sistemas de salud. Esto no solo significa proporcionar tratamientos más efectivos y accesibles, sino también fomentar prácticas de salud preventivas que reduzcan la carga de enfermedades crónicas y agudas en la población. Además, la implementación efectiva de este objetivo puede contribuir a la creación de entornos de salud más equitativos y sostenibles, donde todos puedan acceder a los servicios esenciales de manera justa y eficiente. En resumen, la implementación exitosa del Objetivo de Desarrollo Sostenible número 3 no solo beneficiará directamente la salud y el bienestar de las personas en América Latina y el Caribe, sino que también fortalecerá la capacidad de los sistemas de salud para enfrentar desafíos futuros y promover un desarrollo sostenible a largo plazo en la región.

Según Sánchez (2022), en diversas naciones alrededor del mundo, existe una creciente inquietud por mejorar continuamente la calidad de la atención en las consultas externas. Un ejemplo de esta tendencia se observa en Panamá, donde se han introducido encuestas utilizando códigos QR para evaluar la calidad en diferentes especialidades médicas. Esta iniciativa busca medir el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden

a servicios de urgencias, así como a citas y otros tipos de atenciones médicas.

De acuerdo con Varela, Guzmán y Arenas (2020) en Colombia se identificó que el establecimiento ofrece un servicio de baja calidad en cuanto a aspectos tangibles. En consecuencia, es necesario contar con equipos en perfectas condiciones y garantizar ambientes atractivos, limpios y agradables. En un hospital de Ecuador que la calidad técnico-funcional, la comunicación, la oportunidad, la atención personalizada y el tiempo de espera son factores cruciales que los usuarios consideran como indicadores de un servicio de buena calidad. La conducta del personal de salud no puede ser justificada. Esta actitud, que ha sido adquirida y transformada en un hábito, se caracteriza por una insensibilidad, indiferencia y frialdad hacia los pacientes y usuarios. En ocasiones, el personal de salud considera que al cumplir con su función están haciendo un favor a los pacientes, sin tener en cuenta que en realidad están cumpliendo con sus obligaciones. Además, es importante recordar que el Estado les paga sus salarios con dinero de los impuestos que, en gran medida, provienen de los propios pacientes a quienes atienden. Por lo tanto, es un derecho del paciente recibir un servicio de salud adecuado.

Según lo reportado por La República (2022), En Perú, la calidad de la atención en las consultas externas se percibe como considerablemente deficiente. Según el Colegio de Médicos, el tiempo ideal para cada consulta debería ser de 12 minutos; sin embargo, las consultas son habitualmente mucho más breves, lo que pone en riesgo la salud de los asegurados. Esta situación ha dado lugar a numerosos recursos de objeción, resultando en diagnósticos y tratamientos incorrectos que comprometen seriamente la salud de los pacientes. Como consecuencia, la atención médica se caracteriza por su baja calidad, lo que provoca una gran insatisfacción entre los usuarios del sistema de salud. Este problema no solo afecta la percepción general del sistema de salud, sino que también representa una amenaza significativa para la vida y el bienestar de los pacientes, subrayando la necesidad urgente de implementar reformas y

mejoras sustanciales en los procesos de atención médica. Es crucial abordar estas deficiencias para garantizar que cada paciente reciba el tiempo y la atención necesarios durante sus consultas, asegurando así un tratamiento adecuado y una mayor satisfacción con los servicios de salud proporcionados.

El Hospital Regional Moquegua enfrenta varias problemáticas que afectan la calidad del servicio de salud ofrecido. Entre estos desafíos se encuentran la falta de orientación adecuada a los pacientes sobre su atención y los trámites administrativos, así como una percepción deficiente de empatía y calidad en el establecimiento. Un problema recurrente es la impuntualidad de los pacientes, quienes llegan tarde a sus citas y exigen ser atendidos rápidamente. Además, los pacientes adultos mayores, que a menudo desean atención preferencial, no siempre la reciben, ya que el orden de atención se basa en la hora de llegada o de la cita, lo cual genera desorden y alta demanda. El entorno en el que los pacientes son atendidos también es crítico. Es esencial que el espacio sea acogedor, con una limpieza adecuada, orden, ventilación e iluminación. Sin embargo, a menudo se observa una falta de trabajo en equipo efectivo entre el personal, lo cual impacta negativamente en la eficiencia y rapidez de la atención. Esta falta de coordinación provoca incomodidad y baja satisfacción en los usuarios, quienes suelen retirarse con dudas y sin la confianza necesaria para hacer preguntas sobre sus inquietudes. Además, el personal, abrumado por múltiples tareas, no siempre dedica tiempo suficiente a cada paciente, lo que contribuye a la percepción de una atención inadecuada. Otro problema significativo es la apertura tardía de los consultorios. Los médicos de consulta externa a menudo deben atender hospitalizaciones debido a la escasez de personal, lo que varía según la demanda en esa área y retrasa las consultas programadas. Como resultado, la satisfacción del paciente se ve comprometida por estas demoras y la percepción de una atención deficiente. En resumen, estas problemáticas abarcan desde la falta de orientación y empatía hasta problemas de puntualidad y coordinación entre el personal, afectando la calidad del

servicio y la satisfacción de los pacientes. Es fundamental abordar estos aspectos para mejorar la eficiencia, confianza y satisfacción en la atención médica.

1.2. Definición del Problema.

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024?

¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024?

¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024?

¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024?

1.3. Objetivos de la investigación.

1.3.1. Objetivo General

Identificar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024.

1.3.2. Objetivos específicos:

Identificar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024.

Identificar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024.

Identificar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024.

Identificar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

Este estudio es de gran relevancia, ya que ha permitido identificar y analizar la relación entre las dos variables. Considerando que ofrecer una atención de alta calidad es un objetivo primordial, este proceso se está implementando en diversas entidades de salud con el fin de mejorar sus servicios y, en consecuencia, incrementar la satisfacción de los usuarios.

Justificación teórica

Este trabajo facilita la revisión de diversos artículos, teorías e investigaciones que se alinean con las variables de interés en esta investigación. Es esencial explorar el tema de la atención al cliente y su nivel de satisfacción con la calidad del servicio desde una perspectiva teórica, considerando conceptos analíticos que son clave para comprender cómo las organizaciones desarrollan estrategias para mejorar la aceptación por parte de los usuarios. Estos términos son fundamentales en el análisis teórico que examina cómo las instituciones intentan atraer a más consumidores de sus servicios, con el objetivo de expandir su participación en el mercado. En la práctica, esta investigación busca no solo identificar tendencias y prácticas efectivas en la atención al cliente, sino también

profundizar en cómo estas estrategias pueden ser implementadas y adaptadas para satisfacer mejor las necesidades cambiantes de los usuarios. Al comprender estos elementos teóricos y prácticos, se pretende proporcionar insights que permitan a las organizaciones mejorar continuamente sus servicios, fortaleciendo así su posición competitiva y aumentando la fidelidad de sus clientes.

Justificación practica

Contar con información actualizada acerca de la calidad y la satisfacción del usuario resulta fundamental para la toma de decisiones de forma oportuna y eficiente tanto en los niveles de jefatura como en la Dirección del Hospital. Este conocimiento puede traducirse en mejoras significativas en los tiempos de atención, así como en la reducción del abandono de citas programadas. Estas ausencias pueden ser consecuencia de la asignación de citas con demasiada antelación o de la decisión del paciente de buscar atención en otro centro debido a la insatisfacción con los servicios de salud recibidos. Además, destaca la importancia de que el profesional de la salud demuestre empatía hacia el paciente, entre otros aspectos relevantes. Con el fin de facilitar un autoanálisis de la calidad de los servicios brindados al paciente internado, se proporciona información objetiva, confiable y veraz sobre los consultorios externos del hospital que está siendo evaluado, a través del presente estudio de investigación.

Justificación metodológica

El objetivo de esta investigación es desarrollar un marco más extenso de conocimientos que contribuya a elevar la calidad del servicio en las organizaciones, utilizando constructos que se presentan en dos instrumentos diseñados para evaluar las variables pertinentes. Estos instrumentos han sido sometidos a estrictos criterios de validación y se ha asegurado la fiabilidad de los datos recolectados mediante su uso. Además, se ha llevado a cabo un análisis y procesamiento minucioso de los datos utilizando software estadístico especializado. Estos instrumentos estarán

disponibles para la comunidad científica, permitiendo su aplicación en investigaciones futuras.

1.5. Variables. Operacionalización

Tabla 1

Presentación de variables y su respectiva operacionalización

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ITEMS
Variable 1: Calidad del servicio	Acorde con Montalvo et al. (2020) la calidad en los servicios de salud refiere a la percepción que tienen los pacientes respecto al resultado de la interacción entre la institución y el usuario, no se limita únicamente a la formación profesional del personal de la salud, sino engloba la atención que reciben las personas, que denotan si se cumple o no con un estándar de calidad.	Para que la variable 1 pueda ser medida se llevara a cabo un cuestionario el cual abarcará cuatro dimensiones.	1. Capacidad de respuesta	1.1. Tiempo de espera	Encuestas: Cuestionario	1,6
				1.2. Rapidez		
				1.3. Orientación		
			2. Empatía	2.1. Confianza	7,12	
				2.2. Amabilidad		
				2.3. Comprensión		
				3.1. Infraestructura		
			3. Elementos tangibles	3.2. Tecnología	13,18	
				3.3. Equipamiento		
				4.1. Credibilidad		
4. Seguridad	4.2. Personal calificado	19,24				
	4.3. Abastecimiento					

<p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción del usuario</p>	<p>Hernández, y Hernández (2022) conceptualizan que la esencia de la satisfacción del usuario se refleja cuando se cumplen o superan sus expectativas de lo que recibe del servicio de salud. En este sentido, la calidad es la capacidad de satisfacer las expectativas del usuario, es la brecha entre la percepción y la expectativa. (p.4)</p>	<p>Para que la variable 2 pueda ser medida se llevara a cabo un cuestionario el cual abarcará tres dimensiones.</p>	1. Humana	<p>1.1. Empatía</p> <p>1.2. Confianza</p> <p>1.3. Amabilidad</p> <p>1.4. Comunicación</p> <p>1.5. Humanización</p> <p>1.6. Privacidad</p> <p>1.7. Tiempo de espera</p>	Encuestas: Cuestionario	1,7	
			2. Técnico-científico	<p>2.1. Efectividad</p> <p>2.2. Eficacia</p> <p>2.3. Eficiencia</p> <p>2.4. Seguridad</p> <p>2.5. Integridad</p>		8,14	
			3. Entorno	<p>3.1. Limpieza</p> <p>3.2. Buena ventilación</p> <p>3.3. Iluminación</p> <p>3.4. Orden</p>			15,20

Nota: Construido por los autores

1.6. Hipótesis de investigación. -

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024.

1.6.2. Hipótesis específicas:

1. Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024.
2. Existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024.
3. Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024.
4. Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedente de la investigación.

A nivel internacional:

Mera (2022) en su artículo titulado "Calidad del servicio de consulta externa en establecimientos de salud pública nivel II de la ciudad de Portoviejo, Ecuador", se propuso evaluar la calidad del servicio en estos establecimientos. La investigación tipo descriptivo, utilizó un diseño no experimental-transversal y se aplicó una encuesta basada en el instrumento SERVQUAL a una muestra estratificada de 315 usuarios. Finalmente indicaron que el 60% de los encuestados eran mujeres, el 41.6% solteros, y el 28.3% tenía entre 21 y 30 años. La percepción general de los usuarios fue neutral, mostrando neutralidad total. La dimensión de fiabilidad reveló tanto neutralidad como inconformidad, mientras que la seguridad se percibió con neutralidad y satisfacción. Se identificó un bajo índice de satisfacción debido a deficiencias como la falta de disponibilidad de citas, trámites engorrosos y la lentitud en la atención interna, aunque la mayor satisfacción se encontró en la dimensión de seguridad.

Garcia (2023) en su artículo "Satisfacción del usuario en el puesto de salud de Shororaguá, Chiquimula", se enfocó en determinar el nivel de satisfacción de los usuarios como indicador de la calidad del servicio. El estudio descriptivo empleó un cuestionario basado en el modelo de Avedis Donabedian y encuestó a 200 usuarios durante dos meses. Los resultados mostraron que los aspectos relacionados con la atención médica, como

amabilidad, evaluación detallada y explicaciones sobre el diagnóstico y tratamiento, generaron un alto nivel de satisfacción. No obstante, globalmente, el grado de satisfacción no fue bueno, ya que el 90% de los usuarios expresó insatisfacción con la estructura física, comodidad, recursos materiales, cantidad de personal, horarios de atención, tiempos de espera y acceso a medicamentos. Según los estándares internacionales, la satisfacción debería ser percibida al menos en un 95%.

Valdivieso y Suarez (2023) Se realizó un análisis exhaustivo acerca de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en el hotel de carretera “Pasión Chocolate” durante el año 2022. Este estudio se basó en una revisión bibliográfica y un enfoque descriptivo, con un diseño de investigación no experimental. La muestra estudiada incluyó a 388 clientes seleccionados de entre los 28,800 registrados en el período evaluado. Para recopilar datos, se emplearon encuestas con una escala Likert, permitiendo así obtener percepciones detalladas de los clientes. Los resultados obtenidos indicaron que un 63.1% de los clientes mostraron total acuerdo con la calidad del servicio ofrecido por el hotel, mientras que un 61.7% valoró positivamente el equipamiento disponible y un 59.4% destacó la efectividad en la resolución de problemas. Estos hallazgos sugieren que tanto la calidad del servicio como la satisfacción de los clientes alcanzaron niveles óptimos según las percepciones recogidas. En última instancia, se concluyó que estos altos estándares contribuyen significativamente a mantener una impresión favorable del hotel “Pasión Chocolate” y fortalecer su posición competitiva en el mercado. Este estudio subraya la importancia de mantener y mejorar constantemente los niveles de calidad y satisfacción para asegurar la lealtad de los clientes y el éxito continuo del establecimiento en la industria hotelera.

Kon e Intriago (2023) en su estudio sobre la calidad de los servicios municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y su impacto en la satisfacción del usuario, los autores adoptaron un estudio exploratorio. Utilizaron un cuestionario con escala Likert para recopilar datos de 384 usuarios y trabajadores de los

servicios municipales. Los resultados mostraron que el 63.81% de los encuestados percibieron una alta calidad del servicio, mientras que el 68.49% expresó una alta satisfacción, con puntuaciones entre 67 y 80. Los hallazgos indicaron una fuerte correlación (Spearman de 0.996) entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, subrayando la importancia de mantener altos estándares de calidad para fomentar relaciones positivas y duraderas con los ciudadanos. La investigación no solo resalta la percepción positiva predominante entre los usuarios, sino que también destaca la necesidad de seguir mejorando y adaptando los servicios municipales para satisfacer eficazmente las necesidades y expectativas de la comunidad.

En el ámbito nacional:

Montalvo, Estrada y Mamani (2020) En su estudio titulado "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado", la investigación se desarrolló en base a objetivos de encontrar la relación entre las variables, para todo ello fue fundamental que el desarrollo del estudio se efectuará haciendo uso de las características de las investigaciones cuantitativas no experimentales y correlacional; en cuanto a la muestra ésta se conformó por un total de 152 personas a quienes se les sustrajo información relevante con la que se logró contrastar las hipótesis y cumplir con los objetivos. Dentro del estudio se encontró que el valor de Spearman es ,590; además presenta un valor significativo de ,000. Esta relación refuerza la conclusión principal del estudio, que destaca que mejoras en la calidad del servicio resultan en un incremento en la satisfacción de los usuarios atendidos en el hospital. El estudio subraya la importancia de mantener y mejorar constantemente los estándares de calidad en la atención médica, resaltando la necesidad de estrategias efectivas para garantizar no solo la eficiencia y efectividad del servicio, sino también la satisfacción y bienestar de los pacientes en entornos hospitalarios.

Chuquicusma (2020) En su investigación titulada "Calidad de servicio y nivel de satisfacción en el hospital José Cayetano Heredia,

Perú", los investigadores se propusieron explorar la relación entre la calidad del servicio brindado y el nivel de satisfacción de los usuarios del hospital. Utilizaron un enfoque metodológico cuantitativo con un diseño no experimental y un análisis descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 70 usuarios del hospital, quienes completaron un cuestionario de 49 ítems basado en las siete dimensiones del modelo SERVQUAL: tangibilidad, responsabilidad, seguridad, empatía, receptividad, credibilidad y competencia. Los resultados mostraron una correlación positiva, significativa y alta entre la calidad del servicio percibida y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de 0.88. Se destacó que un 42.9% de los usuarios calificó la calidad del servicio como baja y un 45.7% expresó un bajo nivel de satisfacción con la atención recibida en el hospital. En conclusión, el estudio subrayó la importancia crítica de mejorar la calidad del servicio en el hospital para aumentar la satisfacción de los usuarios. Estos hallazgos enfatizan la necesidad de implementar estrategias efectivas que no solo mejoren la eficiencia y efectividad de los servicios de salud, sino que también promuevan una experiencia positiva y satisfactoria para todos los pacientes.

Campos (2023) Llevó a cabo el desarrollo de la investigación haciendo uso de las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario dentro del Hospital Bagua Grande 2021, El desarrollo del estudio se efectuó por medio de la aplicación de una metodología en la cual se conformó por una investigación correlacional y descriptiva; también se hizo uso de la suma de 176 personas para poder determinar si hay una relación entre las variables los resultados que se obtuvieron dieron a conocer que al producirse el cruce de las variables existe una relación de 0,760, además del valor de significancia de ,000 por lo que finalmente la investigación concluye que con un 95% de confianza se determina la existencia de una relación entre ambas dentro del hospital.

Pinedo (2021) efectuó la investigación de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, para ello aplicó el estudio dentro

del hospital de emergencias en Lima y además aplicó las características de una metodología que se conformó por investigaciones correlacionales, no experimental y transaccional; en cuanto a la muestra ésta se conformó por un total de 384 usuarios del hospital. Posterior a las actividades de procesamiento de información se encontró que la muestra considera que la calidad de servicio dada dentro del hospital es media con un 57%, también que al producirse el cruce de las variables el valor de Spearman es de ,780 y el p valor de ,000. Por lo que se concluye en el estudio que con un 95% de confianza existe una relación entre las variables siendo esta alta positiva y significativa.

En el ámbito local:

Cansina, Cahuana y Rado (2022) En su estudio titulado "La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las Redes Asistenciales de la Región de Puno", los investigadores se propusieron investigar la conexión entre las variables. Utilizaron un enfoque metodológico correlacional no experimental y descriptivo, aplicando métodos correlativos y análisis descriptivo-analíticos. La recolección de datos se realizó mediante encuestas estructuradas con un cuestionario diseñado específicamente para el estudio, dirigido a una muestra no probabilística de 382 pacientes. Los datos recopilados fueron analizados utilizando el software estadístico SPSS. En la investigación se encontró que el valor de Spearman es 0.816, el valor de p menor al 0,05; por lo tanto, en la investigación se concluye que existe una relación alta positiva y significativa. La hipótesis alternativa fue aceptada, confirmando la existencia de una relación significativa entre ambas variables, con un p-valor de 0.001. Además, se encontró que los valores de Alfa de Cronbach para las variables de calidad del servicio y satisfacción del usuario estuvieron en el rango de 0.61 a 0.80, indicando una consistencia interna alta en las mediciones. En términos de satisfacción, el estudio reveló que el 49% de los usuarios reportaron estar poco satisfechos, el 24% muy

satisfechos, el 21% insatisfechos y el 6% satisfechos. Estos hallazgos sugieren que la mayoría de los pacientes en las redes asistenciales de la Región de Puno tienen una percepción negativa respecto a la calidad de atención recibida. En consecuencia, estos resultados subrayan la necesidad urgente de mejorar la calidad del servicio en las redes asistenciales de salud de la región para aumentar la satisfacción de los usuarios. Estrategias dirigidas a fortalecer aspectos clave como la accesibilidad, la eficiencia, la empatía y la calidad técnica podrían contribuir significativamente.

Plazolles (2023) En su investigación titulada "Calidad de servicios proporcionados por ESSALUD y la satisfacción de los usuarios de Arequipa en el año 2022", el objetivo fue analizar tanto la calidad de los servicios como la satisfacción de los usuarios atendidos. El diseño utilizado fue de tipo transversal y no experimental, combinando enfoques cualitativos y cuantitativos, utilizando el modelo SERVQUAL como herramienta principal de medición. El estudio se enfocó en pacientes del área de cirugía hospitalización, con una muestra representativa de 384 usuarios adultos. Tras aplicar los instrumentos de medición y realizar análisis estadísticos fue ($r=0.827$) y $p > ,05$; concluyendo con evidencia la conexión directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, estos hallazgos enfatizan la necesidad continua de mejorar los procesos y prácticas de atención para mantener y mejorar la percepción positiva de los pacientes, promoviendo así una experiencia más satisfactoria y efectiva en el ámbito hospitalario.

Palomino (2024), En su investigación titulada "Relación entre calidad de atención y satisfacción percibida por usuarios de consultorios externos del Centro de Salud Ciudad Nueva año 2023", el enfoque se centró en examinar cómo la calidad de atención influye en la satisfacción de los usuarios. Este estudio de tipo observacional y analítico, con un diseño transversal, se llevó a cabo en el Centro de Salud Ciudad Nueva, involucrando a 322 participantes durante los meses de octubre y noviembre de 2023. Para evaluar la calidad de atención, se utilizaron dos cuestionarios: el SERVPERF y el PANAS, diseñados para medir la

percepción de calidad y satisfacción del usuario respectivamente. Los datos recolectados fueron sometidos a análisis estadísticos, incluyendo el test de Chi-cuadrado con un nivel de significancia establecido en $p < 0.05$. Los resultados mostraron que el 94.7% de los usuarios evaluaron la calidad de atención como alta según el cuestionario SERVPERF. Sin embargo, al medir la satisfacción con el cuestionario PANAS, el 34.5% mostró un nivel bajo de satisfacción, el 64.3% indicó un nivel regular. Este hallazgo subraya la importancia crítica de mantener y mejorar continuamente los estándares de atención para asegurar una mayor satisfacción de los usuarios

2.2. Bases teóricas

Variable 1: Calidad de servicio

Calidad

Calsina, Cahuana y Rado (2023) La importancia de la calidad para cualquier organización radica en ser un distintivo de garantía ofrecido a los clientes. No solo se busca satisfacer al consumidor, sino también beneficiar a los miembros de la organización en términos de rentabilidad y reputación frente a la competencia. La calidad engloba todas las funciones y etapas que intervienen en la vida de un producto o servicio, requiriendo la utilización de todos los recursos necesarios para prevenir errores, involucrando a todo el personal. El objetivo último es cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes.

La calidad solo puede ser evaluada por quienes solicitan el bien o servicio, ya que son ellos quienes, a través de su pago, obtienen el producto y permiten el crecimiento y cumplimiento de los objetivos de la organización. De este modo, la calidad está estrechamente relacionada con la organización, que debe establecer un plan de acción enfocado en satisfacer las necesidades de su público objetivo.

Servicio al usuario

Demarquet y Chedraui (2021) amplían esta definición indicando que el servicio al usuario incluye todas las actividades destinadas a satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Debe poseer un valor agregado para enfrentar la competencia, captar el interés del usuario y ganar su confianza, obteniendo así resultados positivos para la organización. Es el servicio ofrecido por una empresa en comparación con su competencia. Este servicio se manifiesta mediante la gestión de la mejora continua. A mayor cantidad o variedad de productos, es más probable que el consumidor encuentre uno que se adapte a sus necesidades y decida comprarlo.

Estos servicios se desarrollan a partir de experiencias diseñadas para crear una buena impresión y reconocimiento de la marca, formando una relación entre la organización y el usuario para alcanzar las metas de supervivencia y satisfacción.

Calidad de servicio

Según Izquierdo (2021) Indica que la calidad de un servicio se define según la percepción de los usuarios. Su objetivo principal es comprender y satisfacer las necesidades a través de una interacción efectiva. Como herramienta empresarial, la calidad de servicio se centra en optimizar las necesidades de los usuarios, superar sus expectativas y garantizar su satisfacción.

Según Terán et al. (2021) referente a la calidad de servicios expresa:

añaden que la calidad de servicio se mide por el grado en que un servicio satisface las expectativas del cliente. Un buen servicio debe ser útil, beneficioso, funcional y confiable. La percepción del usuario depende de varias características como confiabilidad, accesibilidad, rentabilidad, seguridad y tangibilidad. En el ámbito de la salud, la calidad se relaciona con el trato recibido, la disponibilidad, el espacio físico y el tiempo de espera. (p.1186)

De acuerdo con Luna y Torres (2022):

Afirman debe avanzar constantemente para cumplir con las necesidades y expectativas de los ciudadanos, mientras se asegura la equidad, la justicia y la eficiencia en el manejo de los fondos públicos. El objetivo último es edificar una sociedad equitativa que fomente el desarrollo individual y fortalezca la cohesión social, asegurando además la efectiva aplicación de los derechos humanos (p.96).

Según Calsina, Cahuana y Rado (2023) Destacan que mejorar la calidad de servicio en el campo de la salud implica llevar a cabo acciones que buscan proporcionar comodidad y alivio a los pacientes, además de satisfacer sus necesidades emocionales de manera integral. Es esencial que el personal administrativo ofrezca un trato respetuoso y que los tratamientos médicos sean especializados, proporcionados con asertividad, responsabilidad, rapidez, y manteniendo altos estándares de higiene y profesionalismo. Además, se enfatiza la importancia de utilizar tecnología adecuada para garantizar un servicio integral y eficaz.

Montalvo et al. (2020) enfatizan que la calidad en los servicios de salud depende de la percepción de los pacientes sobre la interacción con la institución y el cumplimiento de estándares de calidad más allá de la formación profesional del personal. Sugieren que la calidad de servicio implica una experiencia positiva para el usuario, lo cual es crucial para la mejora organizacional y el éxito empresarial.

Importancia

En los últimos tiempos, la calidad del servicio se ha vuelto crucial para todas las organizaciones, dado que los consumidores tienen expectativas crecientes y la competencia se ha intensificado. Ofrecer servicios de excelente calidad es fundamental para cumplir y anticipar las necesidades de los consumidores. La calidad del servicio abarca no solo la entrega de

un producto, sino también la atención al cliente antes y después de la compra.

Agudelo et al. (2020) destacan que, es fundamental para la recuperación del bienestar del paciente. Esto incluye atención oportuna, eficaz y centrada en el paciente, así como un personal de salud empático que brinde la información necesaria y comprensible para el usuario y sus acompañantes.

Beneficios

Para Izquierdo (2021) son los siguientes:

- Optimización de recursos de acuerdo a la necesidad de los usuarios.
- Desarrollo de la excelencia organizacional.
- Alcanzar la conformidad de requisitos exigidos.
- Dar un valor agregado a sus productos o servicios.
- Alcanzar objetivos organizacionales.
- Satisfacción de rendimiento organizacional en cuanto a calidad de servicio.

Indicadores de la calidad de atención

Para Celis y Farias (2028) subrayan que los indicadores de calidad en el entorno hospitalario son herramientas esenciales para evaluar el desempeño de los servicios de una institución de salud, permitiendo comparaciones a lo largo del tiempo y entre diferentes espacios. Estos indicadores deben cumplir varias características clave: deben evidenciar el aspecto específico de la calidad para el que fueron creados, ofrecer resultados consistentes bajo las mismas circunstancias, ser fáciles de aplicar, explicar y administrar, así como ser objetivos, sencillos de enunciar y relevantes para la toma de decisiones. Existen tres tipos principales de indicadores para evaluar la atención:

- **Indicadores de estructura:** miden la calidad de la infraestructura física y los recursos disponibles en los centros de salud, incluyendo instalaciones, equipos y personal. Estos indicadores evalúan la accesibilidad geográfica, la estructura física del centro hospitalario y las características de cada servicio. Se dividen en cuatro grupos: físicas, ocupacionales, organizacionales y financieras.
- **Indicadores de proceso:** Son instrumentos utilizados para valorar la calidad de las acciones ejecutadas para el paciente. Estos indicadores son esenciales para evaluar la efectividad y la eficiencia de los servicios médicos. Incluyen variables como el acceso de los pacientes a los servicios de salud y su utilización, ofreciendo una visión detallada del proceso de prestación de atención médica.
- **Indicadores de resultado:** Se enfocan en evaluar el cumplimiento de los servicios brindados desde la óptica del paciente, determinando si se alcanzaron los objetivos establecidos durante la atención. Reflejan la percepción y los efectos de los cuidados recibidos. Estos indicadores son vitales para los administradores y líderes del sector salud, ya que les ofrecen información crucial para entender cómo está funcionando su equipo y para seguir de cerca la mejora continua.

Calidad de servicio en salud

La calidad de los servicios de salud se enfoca en asegurar que todos los pacientes reciban un trato adecuado y tengan acceso equitativo a los servicios de diagnóstico y tratamiento.

La calidad incluye aspectos científicos, técnicos y tecnológicos, como la experiencia del profesional médico, la tecnología disponible y la relación costo-efectividad de los tratamientos

Los aspectos relacionados con la evaluación de la calidad que brindan los servicios o prestaciones de salud se ha convertido urgente preocupación en los últimos años. Los elementos vinculados a la entrega

de servicios de salud son de suma importancia para todas las partes involucradas, reconociendo que el usuario del servicio ocupa un papel central en este proceso. Es crucial que el servicio sea proporcionado con alta calidad, en el momento adecuado y con eficiencia, para cumplir con las expectativas del usuario. Es este último quien finalmente dicta el estándar de excelencia, depende directamente de cómo se satisfacen sus necesidades y expectativas a lo largo de su experiencia en la atención médica. Por lo tanto, garantizar un servicio de calidad y centrado en el usuario no solo mejora la percepción del servicio, sino que también fortalece la reputación y el impacto positivo de la institución en la comunidad.

Según lo expuesto por Gutiérrez, Romaní, Wong y Del Carmen (2018), para el caso del mercado peruano se ha generado cierta presión sobre la oferta en las prestaciones de servicios de salud del sector público, lo que ha derivado en una afectación a que la población pueda tener derecho de acceso a tales servicios. Dicho aspecto ha incrementado una gravosa posibilidad de discriminación y exclusión del sector poblacional de bajos recursos y por defecto, el incremento en la desconfianza hacia los establecimientos de salud y su trabajo; creando por defecto un marcado incremento en la disminución de consultas y la migración de la atención por otros proveedores. Pino (2018), Se calculó que las organizaciones de salud en el Perú necesitarán concentrarse en evaluar cuidadosamente sus actividades mediante autoevaluaciones, con el objetivo de obtener evaluaciones objetivas sobre el nivel de sus estándares de calidad en la ejecución de sus funciones. Esto les permitirá buscar continuamente mejoras en la calidad del servicio percibida por el usuario. Es esencial que estas evaluaciones sean sistemáticas y rigurosas para asegurar que las prácticas y servicios médicos cumplan con los más altos estándares, garantizando así una atención de salud efectiva y satisfactoria para todos los usuarios.

Dimensiones

➤ Capacidad de respuesta

Huamaní y Bejar (2022) Para garantizar la calidad del servicio, un profesional de la salud debe poseer características que reflejen una alta capacidad de respuesta. Esta capacidad es esencial para impulsar cambios significativos dentro de la institución operativa que brinda el servicio. Es crucial que estos profesionales demuestren un esfuerzo genuino y comprometido con el bienestar del paciente o usuario, con el objetivo de satisfacer sus necesidades evidentes.

La prestación de servicios de calidad no solo depende de la interacción directa con los pacientes, sino también de varios factores tangibles e intangibles. Estos incluyen la disponibilidad de instalaciones físicas adecuadas, equipamiento moderno, y personal calificado y suficiente. Además, es fundamental contar con un suministro constante de insumos médicos y materiales necesarios para atender a los usuarios externos de manera eficiente y efectiva.

El enfoque en estos aspectos permite que la institución no solo cumpla con los estándares establecidos, sino que también responda de manera adecuada a los fenómenos que ocurren durante la prestación de servicios. La capacidad de respuesta, por lo tanto, es una combinación de infraestructura adecuada, tecnología avanzada, recursos humanos competentes y una actitud proactiva hacia la resolución de problemas y la mejora continua del servicio prestado.

Para Orlandini y Ramos (2017) es la capacidad de respuesta que involucra comunicación por parte del trabajador al momento de terminar la atención al consumidor, es el servicio que se ofrece con inmediatez al consumidor, es el servicio inmediato hacia sus clientes y la disponibilidad de ofrecer apoyo a los consumidores, es la práctica de feedback entre el trabajador y consumidor; asimismo, esta

capacidad de respuesta implica aspectos como comunicación por parte de los empleados al concluir de otorgar un servicio.

En resumen, se refiere a la habilidad que tienen los empleados y funcionarios de una organización, ya sea pública o privada, para atender adecuadamente a sus clientes, usuarios, proveedores y al público en general. Esto implica ofrecer un servicio de calidad, resolver eficazmente reclamos y quejas, cumplir con los requisitos de los procedimientos establecidos, fomentar la innovación y proporcionar respuestas rápidas a las necesidades de los interesados. En definitiva, se trata de todas las acciones dirigidas a mejorar la experiencia y satisfacción del usuario, asegurando un servicio eficiente y orientado a cumplir con las expectativas del público.

➤ Empatía

Calle y Montenegro, (2020), destacan que la empatía es una capacidad social de colocarse en el zapato del otro; es decir es cumplir ciertos requerimientos que ayudan a los trabajadores a comprenderse mejor con los pensamientos, sentimientos y experiencias de los demás, o a ponerse en el lugar de la otra persona.

El estudio destacó que el personal médico debe mostrar un genuino interés por el bienestar del paciente. Es crucial que los médicos realicen diagnósticos y expliquen tratamientos y procedimientos médicos de manera clara y comprensible, asegurándose de que el paciente comprenda completamente su situación y las opciones disponibles. Además, es vital que los profesionales de la salud respeten la privacidad del paciente durante todo el proceso de atención, incluyendo la realización de exámenes físicos completos de manera discreta. La empatía también se refleja en la capacidad de los médicos para abordar y resolver las preguntas e inquietudes del paciente de manera rápida y efectiva. Transmitir confianza al paciente es otro aspecto esencial en la relación médico-paciente. Cuando los pacientes perciben que sus médicos están verdaderamente

comprometidos con su bienestar y son competentes y comprensivos, aumenta considerablemente su confianza en el sistema de salud. En conclusión, la empatía en la relación médico-paciente no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también es un componente crucial para el éxito y la efectividad del sistema de salud.

Ser uno mismo con otra persona implica actuar con integridad y autenticidad, evitando falsas apariencias y las influencias negativas que puedan distorsionar la interacción. Este enfoque fomenta una habilidad esencial para el desarrollo personal y profesional. En general, una persona empática, al comprender y compartir los sentimientos y experiencias de otros, facilita relaciones y negociaciones más efectivas. Esta capacidad se traduce en un desarrollo emocional y actitudinal adecuado, lo que es crucial para establecer conexiones genuinas y resolver conflictos de manera constructiva.

La empatía permite a los individuos ponerse en el lugar de los demás, entendiendo sus perspectivas y emociones. Este entendimiento mutuo no solo mejora las relaciones interpersonales, sino que también contribuye al éxito en diversos ámbitos, desde el entorno laboral hasta las interacciones cotidianas. Las personas empáticas suelen demostrar una actitud comprensiva y abierta, lo que les permite manejar situaciones difíciles con calma y eficacia.

Además, la empatía facilita la creación de un entorno de confianza y cooperación. Al mostrarse auténticos y respetuosos, los individuos construyen relaciones basadas en la confianza y el respeto mutuo, lo que es fundamental para cualquier tipo de colaboración. En el ámbito laboral, por ejemplo, la empatía puede mejorar la dinámica de equipo y aumentar la productividad, ya que los miembros del equipo se sienten comprendidos y valorados.

En resumen, ser auténtico y empático no solo beneficia las relaciones personales y profesionales, sino que también contribuye al desarrollo integral del individuo, promoviendo un entorno más armonioso y productivo.

➤ Elementos tangibles

Benítez y Capa (2021) Son elementos tangibles de comunicación, tales como catálogos, maquetas, laminas y equipamiento, junto con la iluminación del entorno hospitalario, que cumplen la función de informar sobre diferentes tratamientos y diagnósticos, además de servir como mecanismo preventivo. Estos recursos no solo proporcionan información crucial para la atención médica, sino que también aseguran que cada detalle necesario para procedimientos y cirugías esté disponible en los centros de salud. Esto es fundamental para garantizar la satisfacción del usuario, asegurando que se cumplan estándares de calidad y seguridad en la atención sanitaria.

Según Rafael (2020) Se refiere a los aspectos físicos del servicio, que abarcan la propia empresa y todos los elementos concretos que la constituyen, como sus instalaciones, equipos y personal. Estos componentes son cruciales porque directamente afectan la impresión general que los clientes tienen sobre la calidad y la eficacia del servicio recibido. Además, engloban tanto las estructuras físicas del lugar donde se proporciona el servicio como la calidad de los equipos empleados y la preparación y actitud del personal que interactúa con los usuarios. Por lo tanto, estos aspectos físicos no solo ofrecen el marco en el que se desarrolla la experiencia del cliente, sino que también ejercen una influencia significativa en su satisfacción y percepción del servicio ofrecido.

La dimensión física y tangible del servicio es la más evidente y perceptible para los usuarios. Incluye todas las comodidades físicas como el equipamiento de la organización, la apariencia del personal, la tecnología empleada y los materiales de comunicación. Estos

atributos son fundamentales porque influyen en cómo los clientes organizan mentalmente la información sobre la calidad del servicio recibido. Son elementos que los clientes pueden ver, tocar y experimentar directamente, lo que les permite formarse opiniones sobre la eficiencia, profesionalismo y modernidad de la organización que proporciona el servicio. Además de su impacto visual y funcional, estos aspectos físicos desempeñan un papel crucial en la percepción y satisfacción del cliente, afectando su decisión de volver a utilizar los servicios de la empresa.

➤ Seguridad

Para García y Pérez (2019) Es el principio fundamental de asegurar la prestación de servicios en los centros de salud, proporcionando garantías para los pacientes atendidos en ambientes hospitalarios que aseguren su bienestar. Este enfoque se centra en asegurar diversas curaciones y tratamientos para los usuarios, asegurando que cada persona que busca atención médica reciba los derechos necesarios, incluyendo el derecho a la seguridad social.

En esta dimensión, el cliente confía plenamente en la organización para resolver sus necesidades y problemas de la mejor manera posible. Esto requiere que la organización demuestre credibilidad, honestidad e integridad. Para generar esta confianza, las organizaciones deben construir una base sólida de confianza y lealtad tanto entre sus empleados como con sus clientes. Además, las pruebas físicas como certificados, títulos y reconocimientos proporcionan al cliente la seguridad de que el servicio ofrecido es confiable y está a la altura de sus expectativas.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Hernández, León, Miranda y Hernández (2022) conceptualizan que la esencia de la satisfacción del usuario se refleja cuando se cumplen o superan sus expectativas de lo que recibe del servicio de salud. En este

sentido, la calidad es la capacidad de satisfacer las expectativas del usuario, es la brecha entre la percepción y la expectativa. (p.4)

Según Lévy et al. (2020), la satisfacción se concibe como un juicio que incorpora evaluaciones emocionales y cognitivas, lo que implica que la satisfacción de los usuarios aumentará al recibir un servicio de calidad en sus interacciones con la institución. Los factores como los valores individuales de los usuarios, sus necesidades específicas y los objetivos institucionales juegan un papel determinante en la satisfacción alcanzada. Garantizar la satisfacción del usuario representa un desafío constante para las instituciones médicas, que deben comprometerse continuamente a cumplir con los estándares de calidad establecidos. Esto no se limita únicamente a ofrecer un servicio efectivo y seguro, sino también a entender y superar las expectativas de los usuarios en cada interacción. La retroalimentación regular y la capacidad de adaptación a las necesidades cambiantes de los pacientes son esenciales para mejorar y mantener altos niveles de satisfacción en la atención sanitaria. Este enfoque no solo fortalece la confianza del paciente en el sistema de salud, sino que también contribuye a la mejora continua de los servicios ofrecidos.

Para Bravo et al. (2022) se define como el nivel de felicidad, cumplimiento y satisfacción que experimenta una persona después de interactuar con un producto, servicio o participar en una experiencia específica. Este sentimiento surge al comparar las expectativas previas del usuario con la realidad de lo que ha recibido. Este concepto va más allá de la experiencia inmediata y también abarca la impresión general que el usuario forma después de la interacción. Además de impactar directamente en la experiencia individual, la satisfacción del usuario juega un papel crucial en la fidelidad del cliente. Un usuario satisfecho es más propenso a repetir la compra o utilizar nuevamente el servicio, así como a recomendarlo a otros. Por tanto, la satisfacción del usuario no solo refleja la experiencia individual, sino que también puede influir en la reputación y el éxito a largo plazo. Es esencial para cualquier organización entender y gestionar activamente la satisfacción del usuario para mantener y mejorar

constantemente sus estándares de calidad y cumplir con las expectativas de sus clientes.

De acuerdo con Rafael (2020) la satisfacción de un usuario o cliente se logra proporcionando un servicio que sea óptimo, puntual y que satisfaga completamente sus necesidades individuales. El principal objetivo de cualquier empresa debe ser asegurar que las necesidades del usuario sean cumplidas de manera efectiva y eficiente. Esto implica que cuando un cliente recibe una atención que se alinea perfectamente con sus requerimientos, experimenta una sensación de satisfacción que lo inclina a elegir nuevamente los productos o servicios de esa misma organización. En resumen, la clave para garantizar que la empresa ofrezca un servicio personalizado y adecuado, que responda de manera precisa a las expectativas y demandas individuales de cada usuario. Este enfoque no solo fortalece la relación cliente-empresa, sino que también contribuye a la lealtad del cliente y a su disposición para recomendar los servicios a otros potenciales usuarios.

Acorde con Roperio et al. (2022) se construye de lo ofrecidos y a cada usuario. Esta satisfacción se ve influenciada por varios factores clave, como la comunicación efectiva entre el personal médico y el paciente, la actitud profesional demostrada, la competencia técnica demostrada durante el tratamiento y la percepción global que el paciente tiene del proceso médico. Además, la satisfacción del paciente está estrechamente relacionada con cómo percibe los aspectos administrativos, técnicos y profesionales del tratamiento recibido, así como con los resultados obtenidos. Esta percepción positiva no solo fortalece la confianza del paciente en la institución de salud, sino que también puede aumentar la competitividad de la oferta de servicios y atraer una mayor demanda por parte de los usuarios. En resumen, garantizar la satisfacción del paciente implica no solo ofrecer servicios de alta calidad desde una perspectiva técnica y administrativa, sino también asegurar una experiencia integral positiva que cumpla con las expectativas y necesidades individuales de cada paciente. Esto no solo mejora la reputación de la institución médica,

sino que también contribuye significativamente a su crecimiento y éxito en el mercado competitivo de la salud.

Por su parte Zamora y Murata (2019) afirman a veces se interpreta como un indicador de resultado (la satisfacción relacionada con el estado de salud después del tratamiento) y a veces como un indicador de proceso (la satisfacción relacionada con cómo se proporcionó la atención). Además, este proceso puede ser visto como la evaluación que hace el usuario sobre los servicios recibidos. La experiencia del paciente se considera como el conjunto de todas las interacciones influenciadas por la cultura organizacional que moldean las percepciones del paciente a lo largo de la continuidad de la atención.

En resumen, es la evaluación que el paciente realiza sobre la calidad de la atención médica, basada en cómo percibe el cumplimiento de sus expectativas de recibir atención de alta calidad. Este concepto abarca la percepción externa del usuario sobre los servicios recibidos, la interacción con los profesionales de la salud implicados y los resultados obtenidos durante el cuidado médico. Es crucial comprender que la satisfacción del usuario va más allá de la efectividad clínica del tratamiento e incluye aspectos como la comunicación empática y clara por parte del personal médico, la disponibilidad y accesibilidad de los servicios, así como la sensación general de comodidad y confianza durante la experiencia de atención. Además, refleja la capacidad de la institución de salud para satisfacer las expectativas y necesidades individuales de cada paciente, lo que afecta la reputación y competitividad de la organización en el mercado de la salud.

Importancia

Para Demarquet y Chedraui (2021) La satisfacción del usuario es de vital importancia para cualquier organización, ya que todas sus operaciones y actividades están diseñadas para satisfacer las necesidades de sus clientes mediante la entrega de productos o servicios de calidad superior. Este enfoque no solo busca posicionar la marca en el mercado y ganar reconocimiento entre los clientes, sino también incrementar las ganancias

y mejorar la visibilidad de la organización. Cuando los usuarios están satisfechos, no solo aumenta la lealtad hacia la marca, sino que también promueven comentarios positivos que benefician la reputación de la organización. Por el contrario, las experiencias negativas de los usuarios insatisfechos pueden generar críticas perjudiciales que se propagan rápidamente, afectando la percepción pública y la imagen de la organización. Por lo tanto, asegurar altos niveles de satisfacción del usuario es una estrategia clave para garantizar el éxito a largo plazo de cualquier entidad, fomentando relaciones sólidas con los clientes y manteniendo una reputación positiva en el mercado competitivo actual.

Satisfacción de usuarios hospitalizados

De acuerdo con Collantes y Clavo (2020) La satisfacción de los pacientes hospitalizados es un indicador crucial de la calidad de atención proporcionada y del cumplimiento de los cuidados de salud por parte del personal médico y de apoyo en el hospital donde el usuario está ingresado. Es fundamental mantener altos niveles de satisfacción entre los pacientes, ya que un paciente que no esté satisfecho con los servicios recibidos o que no observe mejoría en su condición de salud puede tener una percepción negativa que afectará la reputación de la institución. Cuando un paciente comparte experiencias negativas con su entorno familiar y social, esto puede perjudicar significativamente la imagen del hospital. Por lo tanto, es crucial implementar medidas para identificar posibles deficiencias en la atención y desarrollar planes de mejora que aseguren resultados positivos. Garantizar la satisfacción del paciente no solo implica cumplir con sus expectativas de atención médica y tratamiento, sino también involucrarlo activamente en su proceso de recuperación. Esto incluye una comunicación efectiva, el respeto a su privacidad y dignidad, así como la atención oportuna y comprensiva de sus necesidades médicas y emocionales. En resumen, mantener a los pacientes satisfechos no solo promueve el éxito operativo de las unidades de salud, sino que también

fortalece la confianza del público y fomenta relaciones duraderas con la comunidad a la que sirven.

Tipos y elementos de la satisfacción del usuario

Para Castro y Cadena (2017) Desde los años 70, la satisfacción del paciente ha ganado una relevancia significativa en el sistema de salud, emergiendo como un resultado crucial de la interacción entre el personal de salud y el usuario o paciente. Es imperativo que las instituciones de salud proporcionen servicios de alta calidad para cumplir con las expectativas de los pacientes. Esto no solo contribuye a mantener una buena imagen de la institución y sus profesionales médicos, sino que también fortalece la confianza del público en los servicios que se ofrecen. La satisfacción del paciente no se limita únicamente a la atención médica recibida, sino que también engloba aspectos como la comunicación efectiva, el respeto por la dignidad del paciente, la accesibilidad a los servicios, y la efectividad de los tratamientos proporcionados. Para mejorar continuamente la satisfacción del paciente, las instituciones deben implementar políticas y prácticas que promuevan la excelencia en el cuidado, la transparencia en la comunicación, y la atención personalizada que responda a las necesidades individuales de cada paciente. Esto no solo beneficia directamente al paciente, sino que también repercute positivamente en la reputación y el éxito operativo de la institución de salud en su conjunto.

Por otro lado, según Paredes (2020) La satisfacción de los usuarios se compone de tres elementos esenciales: el rendimiento percibido, que representa el resultado que el usuario experimenta después de recibir un servicio, influenciado por factores como su estado emocional y el juicio racional que realiza. Las expectativas del usuario se fundamentan en la probabilidad percibida de obtener ciertos resultados deseables a partir del servicio recibido. La perspectiva del usuario se desarrolla a través de los compromisos asumidos por las instituciones de salud, experiencias previas en la atención recibida. Estos componentes en conjunto configuran una percepción clara de los servicios ofrecidos por los sistemas de salud. En

resumen, la satisfacción del usuario surge de la interacción y desempeño del servicio, evaluada a través de la comparación entre lo esperado y lo recibido. Este proceso considera factores como los valores institucionales, las habilidades del personal, la organización de los procesos y las destrezas técnicas, todos determinantes en la experiencia global.

Dimensiones

➤ Humana

Según Álvarez et al. (2019), dentro de esta dimensión es esencial adoptar un enfoque colaborativo que no se concentre exclusivamente en un único proveedor de atención, sino que involucre a todos los colaboradores que interactúan con el paciente. Desde esta perspectiva, se evalúa. Este enfoque no solo asegura una atención satisfactoria, sino que también aumenta la probabilidad. Es fundamental reconocer que la calidad del servicio no se limita a un individuo específico, sino que depende de la colaboración efectiva de todos los miembros del equipo de salud. Esto implica que cada profesional, desde el personal médico hasta el personal de apoyo, debe integrar principios de humanismo en su interacción con los pacientes. Este enfoque colectivo no solo mejora la experiencia del paciente durante la atención, sino que también fortalece la confianza en el tratamiento y fomenta una relación más sólida entre el paciente y el equipo de salud. La atención humanizada, donde cada miembro del equipo aporta con su empatía, es crucial para asegurar que los pacientes se sientan cuidados y comprendidos en todo momento.

Esto se refleja en el compromiso de proporcionar una atención centrada en la efectividad y en el interés genuino por satisfacer las necesidades de los pacientes. Es crucial destacar que esta relación no solo se limita a la atención inicial, sino que se extiende a un compromiso continuo de cuidado y soporte. Esto implica una disposición constante por parte del sistema de salud para responder de manera efectiva a las necesidades y expectativas de los pacientes a lo

largo de su experiencia con la institución. La efectividad de esta relación se mide no solo en términos sino también en la capacidad del sistema para establecer una conexión significativa y de confianza con cada paciente. Este enfoque no solo fortalece la lealtad del paciente hacia la organización, sino que también promueve un entorno donde la efectividad en el cuidado se convierte en el estándar para cada interacción con el consultante.

➤ Técnico - científica

Según Dagger et al (2007) define como la habilidad práctica esencial para satisfacer las necesidades, como cualquier solicitud adicional que el consultante pueda plantear. Esto implica aplicar conocimientos y destrezas adquiridas a través de una formación previa, demostrando tanto la competencia técnica como el respaldo científico necesario para responder de manera efectiva dentro del entorno de consulta. Es crucial subrayar que esta capacidad técnica no se restringe únicamente a la aplicación de conocimientos teóricos, sino que también incluye la habilidad para adaptarse a situaciones variables y complejas que puedan surgir durante la interacción con el consultante. Esto requiere no solo experiencia práctica, sino también una continua actualización y mejora de las habilidades técnicas y científicas para garantizar respuestas pertinentes y efectivas a las necesidades cambiantes de los pacientes. Esencialmente, la capacidad técnica se fundamenta en la combinación de conocimientos especializados, experiencia práctica y adaptabilidad, asegurando así una atención óptima y centrada en las necesidades individuales de cada paciente.

Estos atributos incluyen, la capacidad para analizar situaciones específicas, el enfoque individualizado y la autoevaluación del desempeño. Estas cualidades no solo contribuyen al crecimiento personal del profesional, sino que también desempeñan un papel crucial en el contexto de la atención médica al mejorar la calidad de los servicios y fortalecer la efectividad de las intervenciones médicas. El liderazgo en este contexto se refiere a la habilidad del profesional

para dirigir y motivar a su equipo hacia metas compartidas, asegurando una gestión eficaz de recursos y procesos. La capacidad estratégica implica la habilidad para planificar y tomar decisiones informadas que optimicen la atención al paciente y los resultados de salud. La atención centrada en el paciente enfatiza la importancia de considerar las necesidades individuales y preferencias de cada paciente durante la atención médica. Además, el análisis situacional capacita al profesional para evaluar críticamente el entorno y adaptar las prácticas médicas a circunstancias variables. El enfoque individualizado resalta la personalización del cuidado médico para cada paciente, mientras que la autoevaluación del desempeño fomenta la mejora continua y la excelencia profesional. En conjunto, estos atributos no solo enriquecen el desarrollo personal del profesional de la salud, sino que también fortalecen la capacidad del sistema de salud para proporcionar un cuidado de alta calidad que responda eficazmente a las necesidades de los pacientes.

➤ Entorno

Para Dagger et al. (2007) El entorno donde se llevan a cabo las funciones se define por aspectos administrativos y por las características físicas que facilitan la labor del equipo de atención. Este entorno no solo proporciona las condiciones necesarias para el trabajo, sino que también influye en la eficiencia y satisfacción del personal. Es responsabilidad del talento humano aprovechar de manera efectiva estos recursos ambientales para cumplir con las funciones asignadas y alcanzar los objetivos organizacionales. Los aspectos administrativos abarcan la gestión de materiales y recursos necesarios para el funcionamiento diario, asegurando que todo esté disponible y en condiciones óptimas para el uso. Las características tangibles del entorno físico, como la disposición de los espacios, la calidad de los equipos y la adecuada iluminación, juegan un papel crucial en la creación de un ambiente propicio para la atención de

calidad. Es fundamental que el personal de salud utilice estos recursos ambientales de manera eficaz, maximizando su potencial para garantizar la satisfacción del paciente y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Esto implica no solo entender las particularidades del entorno físico y administrativo.

El entorno físico donde se lleva a cabo el proceso de atención se refiere al espacio tangible donde se realizan las actividades médicas. Este espacio incluye aspectos como su estado de conservación, nivel de limpieza y la disponibilidad de recursos físicos adecuados. Estos elementos no solo son fundamentales para garantizar un ambiente seguro y funcional, sino que también juegan un papel crucial en mejorar la experiencia del paciente durante su atención. Es esencial que el entorno físico de la organización médica cumpla con estándares rigurosos de higiene y mantenimiento, al mismo tiempo que cree un ambiente confortable que fomente la confianza y la comodidad del paciente. La calidad del entorno físico no solo afecta la percepción positiva que tienen los usuarios sobre el espacio, si no en Optimizar y mantener adecuadamente este entorno físico es crucial para satisfacer las expectativas de los pacientes y para mejorar continuamente la calidad del servicio ofrecido. Además, un entorno bien gestionado facilita el trabajo del personal médico y de apoyo, al tiempo que fortalece la imagen y reputación de la organización en términos de atención al paciente.

2.3. Marco conceptual

Servicio de consulta externa: es una sección crucial del hospital dedicada a proporcionar atención integral a pacientes con diversas dolencias, ofreciendo diagnósticos y tratamientos específicos según sus necesidades.

Capacidad de respuesta: implica la habilidad para reaccionar de manera inmediata y efectiva ante cualquier circunstancia imprevista durante la prestación del servicio, ofreciendo soluciones alternativas sin causar inconvenientes al usuario.

Seguridad: abarca todos los aspectos relacionados con la atención brindada por el personal médico y administrativo, garantizando la confianza y fiabilidad que los usuarios necesitan para sentirse tranquilos durante su atención. Es fundamental que el personal esté preparado para responder a las dudas y preocupaciones de los usuarios de acuerdo con los procedimientos establecidos.

Empatía: Se trata de las actitudes y capacidades del personal para proporcionar un servicio adaptado individualmente, mostrando habilidades como asertividad, iniciativa, dedicación al servicio y una actitud positiva incluso ante desafíos.

Consulta: es la atención médica proporcionada por profesionales calificados a personas que no requieren hospitalización ni atención de urgencia.

Calidad de servicio: se define por la medida en que los bienes y servicios públicos satisfacen las necesidades y expectativas de las personas, utilizando de manera eficaz los recursos disponibles para lograr resultados efectivos. La satisfacción del usuario.

Hospital: se define como un establecimiento de salud equipado con camas para el tratamiento de enfermedades y lesiones, ofreciendo servicios médicos completos que incluyen observación diagnóstica, tratamiento y rehabilitación tanto a corto como a largo plazo. Puede proporcionar también servicios de urgencias y consulta externa.

Percepción: es el proceso mediante el cual una persona interpreta y extrae información del entorno, incluyendo la percepción motora, que implica el reconocimiento y apreciación del mundo exterior a través de estímulos sensoriales y las respuestas motoras correspondientes.

Usuario: de servicios de salud es aquella persona que utiliza los servicios ofrecidos por un establecimiento de salud, y debe ser el foco central en la organización y diseño de todas las actividades realizadas en dicho lugar.

Expectativas: son las anticipaciones basadas en experiencias pasadas, que incluyen valores, creencias y esperanzas que guían los objetivos y orientan los eventos futuros para que se asemejen lo más posible a estas expectativas.

Satisfacción del usuario: se refiere a la experiencia y percepción que tiene el usuario en comparación con las expectativas generadas por el servicio o producto recibido. Cuando los resultados superan las expectativas, el usuario queda muy satisfecho; si no cumplen con sus expectativas, puede quedar insatisfecho.

Área de Consulta Externa de un hospital: es un espacio dedicado a procedimientos médicos ambulatorios, donde se realizan actividades como diagnósticos, evaluaciones, tratamientos y seguimientos de pacientes sin necesidad de hospitalización.

CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1. Tipo de investigación.

El estudio exhibe todas las particularidades de una investigación de tipo fundamental, ya que se fundamenta en una teoría y se mantiene en ella con el propósito de profundizar en el entendimiento de las variables investigadas. Según Pimienta y De La Orden (2017), este tipo de investigación tiene como objetivo la búsqueda de conocimiento por el mero hecho de adquirirlo, sin considerar sus posibles aplicaciones prácticas; es decir, su objetivo es ampliar y profundizar el conocimiento sobre una realidad para comprender mejor los fenómenos analizados.

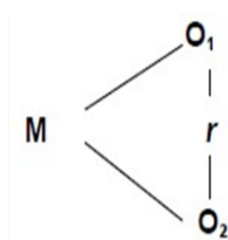
En el mismo sentido, el estudio se realizó en un nivel descriptivo y correlacional. De acuerdo con Arias y Covinos (2021), este tipo de investigación tiene como objetivo detallar las características, comportamientos o fenómenos objeto de estudio, además de identificar la conexión existente entre dos o más variables. Este enfoque investigativo es crucial, particularmente cuando se pretende comprender profundamente un fenómeno, describirlo detalladamente, analizar su comportamiento en un contexto determinado y observar cómo interactúa con otras variables examinadas.

3.2. Diseño de investigación.

Según el planteamiento teórico de Arias y Covinos (2021), en su investigación se utilizó un diseño no experimental. Este enfoque se fundamenta en la observación de los fenómenos tal y como ocurren en su

entorno natural, sin realizar ninguna manipulación o alteración de las variables involucradas.

Se efectúa un análisis transversal, dado que las variables se estudian en un momento concreto y específico. En este sentido, es fundamental señalar que Hernández y Mendoza (2018) afirman: detallar las variables en un conjunto de casos (muestra o población), o, alternativamente, establecer cuál es el nivel o la modalidad de las variables en un instante determinado. (p. 176)



Donde:

M: muestra de estudio

O1: variable: Calidad del servicio

O2: variable: Satisfacción del usuario

r: relación

3.3. Población y muestra.

Población

Para Arias y Covinos (2021) son identificados como un conjunto que posee características similares y constituyen los elementos de un estudio, los cuales son escogidos por el investigador según su descripción.

En relación al estudio, la muestra seleccionada está compuesta por 10000 usuarios del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua, tomando en cuenta que estas unidades poseen las cualidades apropiadas que facilitarán la recopilación de datos acerca de las variables objeto de estudio.

Muestra

Según Condori (2020), se trata de un conjunto reducido y manejable de personas o elementos que se eligen de una población más extensa con el propósito de representarla, y que comparten características similares.

La muestra para el presente estudio está compuesta por 370 usuarios, y su tamaño se ha determinado utilizando la fórmula que se expone a continuación:

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

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 10000}{0.05^2 * (10000 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 370$$

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

En el estudio se empleó la técnica de encuesta, debido a que permite la adquisición de datos proporcionados por la población investigada, la cual puede ser tanto grupal como individual, y se enmarca en un enfoque cuantitativo. En este sentido, Torres, Paz y Salazar (2019), explican que: La encuesta implica la recolección organizada de información de una muestra representativa de una población más extensa, a través de un cuestionario previamente estructurado que incluye preguntas estandarizadas destinadas a evaluar la distribución de dicha población. (p. 74)

Instrumento

La obtención de datos se llevó a cabo mediante el uso de dos cuestionarios, los cuales consisten en una serie de preguntas diseñadas para recabar información sobre los fenómenos investigados en un único punto

temporal, asegurando la transversalidad. Según Torres, Paz y Salazar (2019), los cuestionarios son instrumentos que facilitarán la consecución de los objetivos del estudio, siendo aplicados a la población y/o muestra objeto de investigación.

Cabe precisar que el primer cuestionario corresponde a la variable calidad de servicio el cual contiene 24 ítems y el segundo cuestionario pertenece a la variable satisfacción del usuario compuesto por 20 ítems. Después de la elaboración de estos instrumentos, se procedió a la validación de los datos obtenidos mediante la evaluación realizada por tres expertos. Estos especialistas llevaron a cabo un análisis exhaustivo de los elementos, dimensiones e indicadores con el propósito de asegurar su precisión y relevancia. Únicamente después de haber sido aprobados por los expertos, se utilizaron los instrumentos en el estudio correspondiente.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el marco del análisis estadístico, una vez que se han recolectado todos los datos provenientes de los instrumentos diseñados para las variables, estos son presentados de manera estadística. A partir de estos resultados, se confrontan con la hipótesis previamente formulada. Seguidamente, se procede a tabular todos los resultados, lo que permite su interpretación. Finalmente, se comparan los resultados obtenidos con las hipótesis previamente establecidas, con el objetivo de llegar a una conclusión.

Los datos recopilados en este estudio fueron examinados mediante el uso de técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales.

A través del uso de la estadística descriptiva, se generaron tablas de frecuencia y gráficos para ilustrar los datos. Se llevó a cabo un análisis detallado de las variables y sus dimensiones individuales con el propósito de identificar los problemas específicos que enfrenta la institución.

Se llevó a cabo el análisis estadístico inferencial utilizando la prueba Rho de Spearman con el fin de contrastar la hipótesis planteada. Se

calcularon las correlaciones entre las variables y dimensiones, con el objetivo de verificar la hipótesis investigativa.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados.

Tabla 2

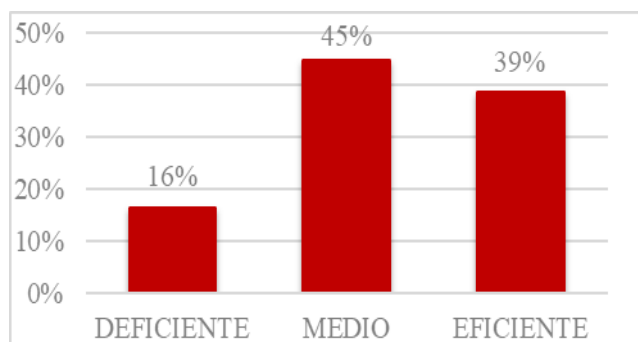
Nivel de la variable Calidad de servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	61	16%
MEDIO	166	45%
EFICIENTE	143	39%
Total	370	100%

Nota: Construido por los autores

Figura 1

Variable Calidad de servicio



Nota: Construido por los autores

Interpretación:

Según los resultados que se visualizan en la tabla 02 el nivel deficiente de la variable calidad de servicio presenta una frecuencia de 61, el nivel medio presenta una frecuencia de 166 y finalmente el nivel eficiente una frecuencia de 143; mientras tanto, en la figura 01 se visualiza claramente el porcentaje de los diferentes niveles, en dónde se encuentra que el nivel deficiente presenta 16%, el nivel medio 45% y

finalmente el nivel eficiente 39%. Con estos resultados se indicaría que la calidad de servicio dentro del hospital es medio.

Tabla 3

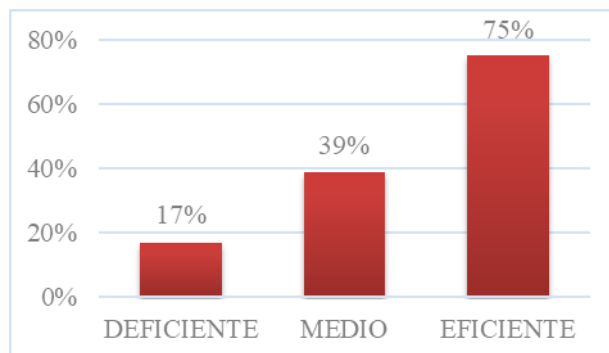
Nivel de la dimensión capacidad de respuesta

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	63	17%
MEDIO	144	39%
EFICIENTE	163	75%
Total	370	100%

Nota: Construido por los autores

Figura 2

Dimensión capacidad de respuesta



Nota: Construido por los autores

Interpretación:

Según los resultados que se visualizan en la tabla 03 el nivel deficiente presenta una frecuencia de 63, el nivel medio presenta una frecuencia de 144 y finalmente el nivel eficiente una frecuencia de 163; mientras tanto, en la figura 02 se visualiza claramente el porcentaje de los diferentes niveles, en dónde se encuentra que el nivel deficiente presenta 17%, el nivel medio 39% y finalmente el nivel eficiente 75%. Con estos resultados se indicaría que la capacidad de respuesta dentro del hospital es eficiente.

Tabla 4

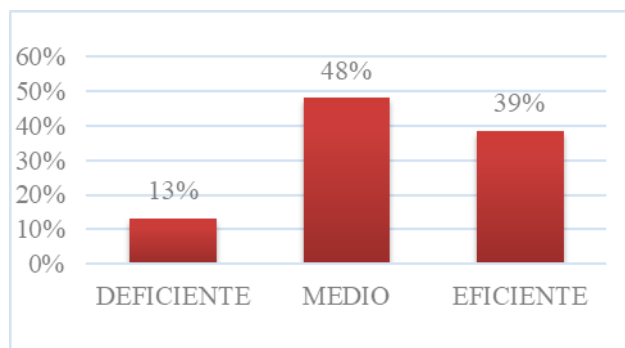
Nivel de la dimensión empatía

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	49	13%
MEDIO	178	48%
EFICIENTE	143	39%
Total	370	100%

Nota: Construido por los autores

Figura 3

Dimensión empatía



Nota: Construido por los autores

Interpretación:

Según los resultados que se visualizan en la tabla 04 el nivel deficiente presenta una frecuencia de 49, el nivel medio presenta una frecuencia de 178 y finalmente el nivel eficiente una frecuencia de 143; mientras tanto, en la figura 03 se visualiza claramente el porcentaje de los diferentes niveles, en dónde se encuentra que el nivel deficiente presenta 13%, el nivel medio 48% y finalmente el nivel eficiente 39%. Con estos resultados se indicaría que la empatía dentro del hospital es medio.

Tabla 5

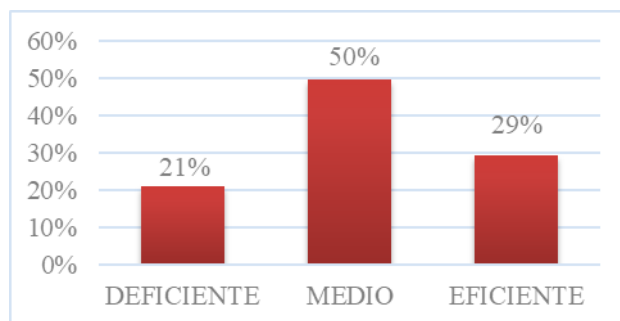
Nivel de la dimensión elementos tangibles

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	78	21%
MEDIO	184	50%
EFICIENTE	108	29%
Total	370	100%

Nota: Construido por los autores

Figura 4

Dimensión elementos tangibles



Nota: Construido por los autores

Interpretación:

Según los resultados que se visualizan en la tabla 05 el nivel deficiente presenta una frecuencia de 78, el nivel medio presenta una frecuencia de 184 y finalmente el nivel eficiente una frecuencia de 108; mientras tanto, en la figura 04 se visualiza claramente el porcentaje de los diferentes niveles, en dónde se encuentra que el nivel deficiente presenta 21%, el nivel medio 50% y finalmente el nivel eficiente 29%. Con estos resultados se indicaría que el elemento tangible dentro del hospital es medio.

Tabla 6

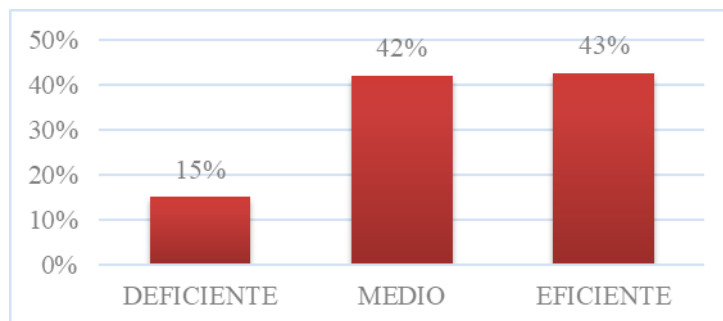
Nivel de la dimensión

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	56	15%
MEDIO	156	42%
EFICIENTE	158	43%
Total	370	100%

Nota: Construido por los autores

Figura 5

Dimensión seguridad



Nota: Construido por los autores

Interpretación:

Según los resultados que se visualizan en la tabla 06 el nivel deficiente presenta una frecuencia de 56, el nivel medio presenta una frecuencia de 156 y finalmente el nivel eficiente una frecuencia de 158; mientras tanto, en la figura 05 se visualiza claramente el porcentaje de los diferentes niveles, en dónde se encuentra que el nivel deficiente presenta 15%, el nivel medio 42% y finalmente el nivel eficiente 43%. Con estos resultados se indicaría que la seguridad dentro del hospital es eficiente.

Tabla 7

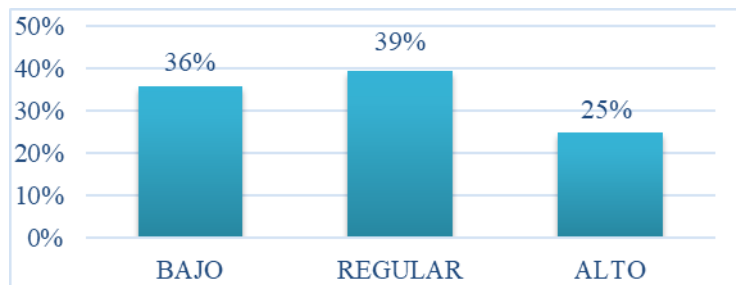
Nivel de la variable satisfacción del usuario

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	132	36%
REGULAR	146	39%
ALTO	92	25%
Total	370	100%

Nota: Construido por los autores

Figura 6

Variable satisfacción del usuario



Nota: Construido por los autores

Interpretación:

Según los resultados que se visualizan en la tabla 07 el nivel bajo presenta una frecuencia de 132, el nivel regular presenta una frecuencia de 146 y finalmente el nivel alto una frecuencia de 92; mientras tanto, en la figura 06 se visualiza claramente el porcentaje de los diferentes niveles, en dónde se encuentra que el nivel bajo presenta 36%, el nivel regular 39% y finalmente el nivel alto 25%. Con estos resultados se indicaría que la satisfacción del usuario dentro del hospital es regular.

Tabla 8

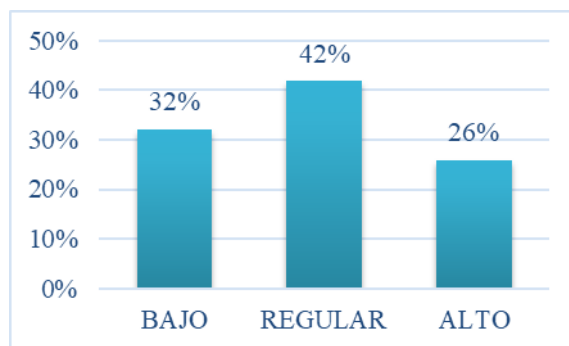
Nivel de la dimensión humana

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	119	32%
REGULAR	155	42%
ALTO	96	26%
Total	370	100%

Nota: Construido por los autores

Figura 7

Dimensión humana



Nota: Construido por los autores

Interpretación:

Según los resultados que se visualizan en la tabla 08 el nivel bajo presenta una frecuencia de 119, el nivel regular presenta una frecuencia de 155 y finalmente el nivel alto una frecuencia de 96; mientras tanto, en la figura 07 se visualiza claramente el porcentaje de los diferentes niveles, en dónde se encuentra que el nivel bajo presenta 32%, el nivel regular 42% y finalmente el nivel alto 26%. Con estos resultados se indicaría que la dimensión humana dentro del hospital es regular.

Tabla 9

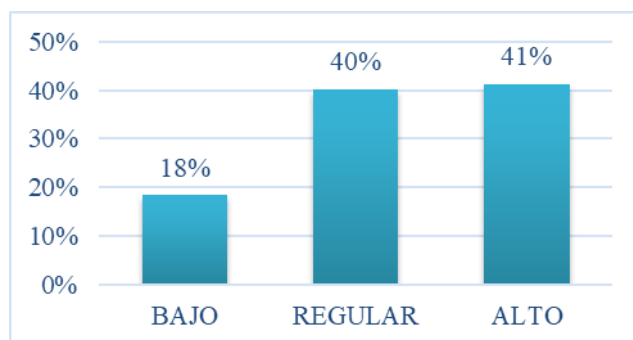
Nivel de la dimensión técnico- científico

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	68	18%
REGULAR	149	40%
ALTO	153	41%
Total	370	100%

Nota: Construido por los autores

Figura 8

Dimensión técnico- científico



Nota: Construido por los autores

Interpretación:

Según los resultados que se visualizan en la tabla 09 el nivel bajo presenta una frecuencia de 68, el nivel regular presenta una frecuencia de 149 y finalmente el nivel alto una frecuencia de 153; mientras tanto, en la figura 08 se visualiza claramente el porcentaje de los diferentes niveles, en dónde se encuentra que el nivel bajo presenta 18%, el nivel regular 40% y finalmente el nivel alto 41%. Con estos resultados se indicaría que la dimensión técnico-científico dentro del hospital es alto.

Tabla 10

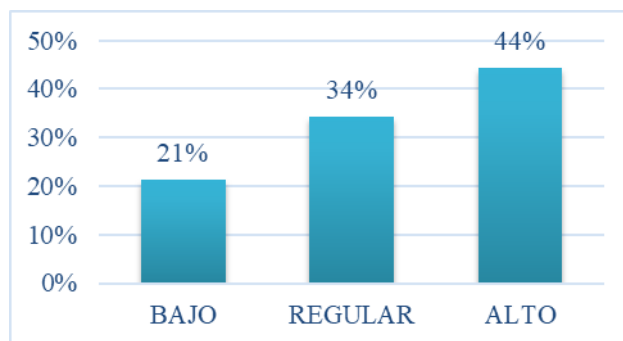
Nivel de la dimensión entorno

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	79	21%
REGULAR	127	34%
ALTO	164	44%
Total	370	100%

Nota: Construido por los autores

Figura 9

Dimensión entorno



Nota: Construido por los autores

Interpretación:

Según los resultados que se visualizan en la tabla 10 el nivel bajo presenta una frecuencia de 79, el nivel regular presenta una frecuencia de 127 y finalmente el nivel alto una frecuencia de 164; mientras tanto, en la figura 09 se visualiza claramente el porcentaje de los diferentes niveles, en dónde se encuentra que el nivel bajo presenta 21%, el nivel regular 34% y finalmente el nivel alto 44%. Con estos resultados se indicaría que la dimensión técnico-científico dentro del hospital es alto.

4.2. Contrastación de resultados

Hipótesis general:

Ha: Existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024

Ho: No existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024

Tabla 11

Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario

		SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CALIDAD DEL SERVICIO
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,733**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	370
	CALIDAD DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación	,733*
		Sig. (bilateral)	,000
		N	370

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

Interpretación:

En la tabla 11 se observa que al producirse el cruce entre las variables el valor de spearman es ,733 y el valor de sig. bilateral es ,000; con un 95% de confianza se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, se determina que existe una relación alta, positiva y significativa entre ambas.

Hipótesis específica 01:

Ha: Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024

Ho: No existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024

Tabla 12

Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario

		Capacidad de respuesta	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,816**
		Sig. (bilateral)	,000
	N	370	370
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,816**
Sig. (bilateral)		,000	
N		370	370

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

Interpretación:

En la tabla 12 se observa que al producirse el cruce entre la dimensión y la variable el valor de spearman es ,816 y el valor de sig. bilateral es ,000; con un 95% de confianza se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, se determina que existe una relación alta, positiva y significativa entre ambas.

Hipótesis específica 02:

Ha: Existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024

Ho: No existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024

Tabla 13

Relación entre la empatía y la satisfacción del usuario

		Empatía	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	Empatía	Coficiente de correlación	,739**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	370
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coficiente de correlación	,739**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	370

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

Interpretación:

En la tabla 13 se observa que al producirse el cruce entre la dimensión y la variable el valor de spearman es ,739 y el valor de sig. bilateral es ,000; con un 95% de confianza se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, se determina que existe una relación alta, positiva y significativa entre ambas.

Hipótesis específica 03:

Ha: Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024

Ho: No existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024

Tabla 14

Relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario

		Elementos tangibles	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,704**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	370
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,704**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	370

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

Interpretación:

En la tabla 14 se observa que al producirse el cruce entre la dimensión y la variable el valor de spearman es ,704 y el valor de sig. bilateral es ,000; con un 95% de confianza existe una relación alta, positiva y significativa entre ambas.

Hipótesis específica 04:

Ha: Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024

Ho: No existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024

Tabla 15

Relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario

		Seguridad	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	Seguridad	Coficiente de correlación	,652**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	370
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coficiente de correlación	,652**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	370

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

Interpretación:

En la tabla 14 se observa que al producirse el cruce entre la dimensión y la variable el valor de spearman es ,652 y el valor de sig. bilateral es ,000; con un 95% de confianza se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, se determina que existe una relación moderada, positiva y significativa entre ambas.

4.3. Discusión de resultados

Para el desarrollo del estudio el objetivo es identificar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital, por lo que se procedió a realizar el cruce de las variables a fin de determinar la relación entre ambas; los resultados encontrados en la tabla 11 dan a conocer que el valor de spearman es ,733 y el valor de sig. bilateral es ,000; por lo tanto, existe una relación alta, positiva y significativa. Los resultados de la investigación presentan una similitud con los resultados de las siguientes investigaciones:

Kon e Intriago (2023) el resultado de la investigación dio a conocer que el valor de Spearman es 0.996 y el valor de sig. bilateral es ,000.

Campos (2023) el resultado de la investigación dio a conocer que el valor de Spearman de 0.760 y de p-valor significativo es 0.000 ($p < 0.05$).

Pinedo (2021) el resultado de la investigación dio a conocer que el valor de Spearman ese 0.780 y un p-valor significativo es 0.000.

El objetivo específico 01 es identificar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital, por lo que se procedió a realizar el cruce de la dimensión y la variable a fin de determinar la relación entre ambas; los resultados encontrados en la tabla 12 dan a conocer que el valor de spearman es ,816 y el valor de sig. bilateral es ,000; por lo tanto, se determina que existe una relación alta, positiva y significativa. Los resultados de la investigación presentan una similitud con los resultados de las siguientes investigaciones:

Campos (2023) el resultado de la investigación dio a conocer que el valor de Spearman, se obtuvo un $p=0.597$, con un p-valor menor a 0.05

Pérez (2018) l resultado de la investigación dio a conocer que el valor de Rho de Spearman 0,778 y el $p = 0,000 < 0,05$.

El objetivo específico 02 es identificar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital, por lo que se procedió a realizar el cruce de la dimensión y la variable a fin de determinar la relación entre ambas; los resultados encontrados en la tabla 13 dan a conocer que el valor de Spearman es ,739 y el valor de sig. bilateral es ,000; por lo tanto, se determina que existe una relación alta, positiva y significativa. Los resultados de la investigación presentan una similitud con los resultados de las siguientes investigaciones:

Campos (2023) el resultado de la investigación dio a conocer que el valor de Spearman, se obtuvo un $p=0.455$, con un p-valor menor a 0.05

Pérez (2018) el resultado de la investigación dio a conocer que el valor de Rho de Spearman 0,741 y el $p = 0,000 < 0,05$

El objetivo específico 03 es identificar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital, por lo que se procedió a realizar el cruce de la dimensión y la variable a fin de determinar la relación entre ambas; los resultados encontrados en la tabla 14 dan a conocer que el valor de Spearman es ,704 y el valor de sig. bilateral es ,000; por lo tanto, se determina que existe una relación alta, positiva y significativa. Los resultados de la investigación presentan una similitud con los resultados de las siguientes investigaciones:

Campos (2023) el resultado de la investigación dio a conocer que el valor de Spearman, se obtuvo un $p=0.318$, con un p-valor menor a 0.05

Pérez (2018) el resultado de la investigación dio a conocer que el valor de Rho de Spearman 0,738 y el $p = 0,000 < 0,05$.

El objetivo específico 04 es identificar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital, por lo que se procedió a realizar el cruce de la dimensión y la variable a fin de determinar la relación entre ambas; los resultados encontrados en la tabla 15 dan a conocer que el valor de Spearman es ,652

y el valor de sig. bilateral es ,000; por lo tanto, se determina que existe una relación moderada, positiva y significativa. Los resultados de la investigación presentan una similitud con los resultados de las siguientes investigaciones:

Campos (2023) el resultado de la investigación dio a conocer que el valor de Spearman, se obtuvo un $p=0.526$, con un p-valor menor a 0.05

Pérez (2018) el resultado de la investigación dio a conocer que el valor de Rho de Spearman 0,796 y el $p =0,000 < 0,05$

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primera: se concluye que al producirse el cruce entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario el valor de spearman es ,733 y el valor de sig. bilateral es ,000; por lo tanto, se determina 95% de confianza que existe una relación alta, positiva y significativa entre ambas.

Segunda: se concluye que al producirse el cruce entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario el valor de spearman es ,816 y el valor de sig. bilateral es ,000; por lo tanto, existe una relación alta, positiva y significativa entre ambas

Tercera: se concluye que al producirse el cruce entre la empatía y satisfacción del usuario el valor de spearman es ,739 y el valor de sig. bilateral es ,000; por lo tanto, existe una relación alta, positiva y significativa entre ambas.

Cuarta: se concluye que al producirse el cruce entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario el valor de spearman es ,704 y el valor de sig. bilateral es ,000; por lo tanto, se determina que existe una relación alta, positiva y significativa entre ambas.

Quinta: se concluye que al producirse el cruce entre la seguridad y satisfacción del usuario el valor de spearman es ,652 y el valor de sig. bilateral es ,000; por lo tanto, se determina con un 95% de confianza que existe una relación moderada, positiva y significativa entre ambas.

5.2. Recomendaciones

Primera: Habiendo obtenido el resultado de la investigación se recomienda mejorar la calidad del servicio dentro del hospital a través de la implementación de servicios innovadores agregando un valor en la atención que se le brinda a los usuarios, Mejorando el registro de historias clínicas electrónicas.

Segunda: Se recomienda llevar a cabo la implementación continua de capacitaciones y talleres a fin de mejorar el talento humano del hospital, al mismo tiempo se fomentará la cultura de la calidad y la humanización con respecto al paciente poniendo como base fundamental la aplicación de los principios valores y la ética del personal del hospital.

Tercera: Se recomienda que el personal de la dirección del hospital efectúe acciones directas para mejorar la comunicación entre las distintas áreas del hospital; también, se debe mejorar la formación de los equipos de trabajo según los conocimientos y las habilidades técnicas que posean cada uno de ellos, esto con la finalidad de lograr alcanzar los estándares de satisfacción establecidos para los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

- Agudelo Loaiza, R. D., Peña López, P. A., Hoyos Loaiza, C., & Jiménez Montoya, M. A. (2020). Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018 –2019. *Archivos de Medicina* (Col), 20(2), 397-409. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.2.3473>.
- Álvarez García J, González Vázquez E, Del Río Rama M., & Durán Sánchez A. (2019). Calidad en el servicio al cliente y su relación con la satisfacción: una herramienta de innovación y competitividad en centros deportivos y de salud. *Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública*. 16(20):3942. <https://doi.org/10.3390/ijerph16203942>
- Arias Gonzales, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Lima, Perú: Enfoques Consulting EIRL. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Benítez Narváez, R. M., & Capa Benítez, L. B. (2021). Reconocimiento metodológico y medición de tangibles e intangibles artísticos. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(3), 76-83. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n3/2218-3620-rus-13-03-76.pdf>
- Bravo, O., Cabanilla, G., Clavijo, A., Quezada, W. Valencia, M. (2022). Calidad de prestación de Servicio en la Administración Pública. <https://www.uteg.edu.ec/wpcontent/uploads/2023/05/Libro-07-c.pdf>
- Calle Altamirano, N., & Montenegro Ramírez, A. (2020). La empatía como factor de calidad en los servicios bancarios del Ecuador.
- Calsina Calsina, B. P., Cahuana Huichi, M. E., & Rado Miranda, G. F. (2023). La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las Redes Asistenciales de la Región de Puno. Waynarroque - *Revista De Ciencias Sociales Aplicadas*, 3(1), 33–46. <https://doi.org/10.47190/rcsaw.v3i1.53>
- Campos Fernández, J. S. (2023). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital Bagua Grande 2021. Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres.

- Castro Serralde E. & Cadena Antonio G. (2017). Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. *Rev Enferm IMSS*.25(4):271-278.
- Celis Solano, K., & Farías Vílchez, C. (2018). Determinación e implementación de indicadores de calidad para mejorar la atención en el área de emergencias de una clínica. Tesis de postgrado, Universidad de Piura. <https://hdl.handle.net/11042/3304>
- CEPAL (2023). Objetivos de Desarrollo sostenible. ODS 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos a todas las edades en América Latina y el Caribe. Recuperado de
- Chuquicusma Tocto, T., Luján Vera, P. E., Sánchez-Chero, M. J., Montalbán Ramos, Y. M., Silva Juárez, R., & Rosas-Prado, C. E. (2020). Calidad de servicio y nivel de satisfacción en el hospital José Cayetano Heredia
- Collantes Delgado, D., & Clavo Pérez, V. (2020). Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *FACSALUD-UNEMI*, 4(7), 11-22. <https://doi.org/10.29076/issn.2602-8360vol4iss7.2020pp11-22p>
- Condori Ojeda, P. (2020). Universo, población y muestra. Curso Taller. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Dagger, T., Sweeney, J. & Johnson, L. (2007). Un modelo jerárquico de calidad de los servicios de salud. *Journal of Service Research*, 10(2), 123–142.
- Demarquet Ajila, M., & Chedraui Aguirre, L. (2022). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil. *RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA*, 12(1), 90–106. <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i1.677>
- García Arizaga, K. Y., & Pérez Padrón, D. (2019). El derecho al acceso a la seguridad social de los trabajadores al servicio del Estado. *Revista Latinoamericana De Derecho Social*, 1(29), 117–143. <https://doi.org/10.22201/ijj.24487899e.2019.29.13902>
- García Rodríguez, G. R. (2023) Satisfacción del usuario en el puesto de salud de Shororaguá, Chiquimula. *Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI*, 7(1), 187–200. <https://doi.org/10.36314/cunori.v7i1.218>

- Gutiérrez, C., Romaní-Romaní, F., Wong, P., & Del-Carmen-Sara, J. (2018). Brecha entre cobertura poblacional y prestacional en salud: un reto para la reforma de salud en el Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 79(1), 65-70. <https://doi.org/10.15381/anales.v79i1.14595>
- Hernández Sampieri, R. y Mendoza Torres, P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa y mixta.* (10ª ed.). McGraw-Hill.
- Vergel, L. L. H., Román, C. A. L., Guerra, A. D. J. M., & Rodríguez, L. C. H. (2022). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de enfermería*, 37(4).
- Huamaní Arone, M. J., & Bejar Callañaupa, L. A. I. E. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3783
- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Kon Cedeño, S. S., & Intriago Mora, C. P. (2023). Calidad de los servicios municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y su impacto en la satisfacción del usuario. *MQRInvestigar*, 7(4), 1426–1450. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1426-1450>
- Lévy Mangin, J. P., Bourgault, N., Calvo Porral, C., & Trudel, M. (2020). La influencia de la confianza y satisfacción del cliente en la intención de uso de los servicios bancarios por internet: un modelo estructural. *CIENCIA ergo-sum*, 27(2), 33-56. <https://doi.org/10.30878/ces.v27n2a3>
- Luna Espinoza, I., & Torres Fragoso, J. T. (2022). Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec. *Contaduría y administración*, 67(1), 90-118. <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.2956>
- Mera Risco, X. L. (2022). Calidad del servicio de consulta externa, en establecimientos de salud pública nivel II de la ciudad de Portoviejo,

- Ecuador. 593 Digital Publisher CEIT, 7(4-1), 474-486.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1274>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21-26. <http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>
- Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2021). Mejorar la calidad de atención en la prestación de los Servicios de Salud. Recuperado de: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidadatencion-prestacion-servicios-salud>
- Orlandini, I., & Ramos Guzmán, N. (2017). Aplicación del modelo SERVQUAL en la prestación de servicio de las empresas de transporte aéreo. *Revista Investigación y Negocios*, 10(15), 144-155. http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v10n15/v10n15_a03.pdf
- Palomino Guerra, E. D. (2024). Relación entre calidad de atención y satisfacción percibida por usuarios de consultorios externos del Centro de Salud Ciudad Nueva año 2023. Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/3374>
- Paredes Larios, C. D. P. P. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Línea)*, 9(1).
- Pérez Soto, A. C. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018.
- Pimienta Prieto J. y De La Orden Hoz, A. (2017). Metodología de la investigación: competencia aprendizaje-vida (3ª ed.). Pearson. <https://web.instipp.edu.ec/Libreria/libro/Pimienta-Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%203ra%20ed-comprimido.pdf>
- Pinedo Sánchez, H. L. (2021). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital de emergencias, Lima, 2021. Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/28139>

- Plazolles Pinto, M. A. (2023). Calidad de servicios brindados ESSALUD en el área de cirugía hospitalización y satisfacción de los usuarios, en Arequipa 2022. Tesis de maestría, Escuela de Postgrado San Francisco Xavier SFX. <http://repositorio.sfx.edu.pe/handle/SFX/100>
- Rafael Tarazona, K. S. J. (2021). Relación entre calidad de servicio, satisfacción y lealtad de cliente en la estación de servicio Montealegre–Huaraz 2020. Tesis de licenciatura, USIL. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/12110>
- Ropero Arenas, A. M., Maldonado Gutierrez, M. L., Cortina Huertas, N. M., Paternina Doria, C. D., Pérez Martínez, M. P., y Solano Puerto, Y. N. (2022). Satisfacción de la atención de enfermería en los pacientes que asisten al servicio de urgencias en una institución de primer nivel en Cúcuta, Norte de Santander, con base a la escala NOC desde la perspectiva de Katharine Kolcaba. *Boletín Semillero de Investigación En Familia*, 4(1), e-872. <https://doi.org/10.22579/27448592.872>
- Sánchez, J. (2022). Encuestas mediante QR para medir atención. Recuperado de: <https://prensa.css.gob.pa/2022/06/21/encuestasmediante-el-codigo-qr-para-medir-atencion-al-usuario/>
- Terán Ayay, N. T., Gonzáles Vásquez, J., Ramirez López, R., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Torres, M., Paz K. y Salazar, F. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación. UEDG. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2817>
- Valdivieso Valdivieso, M. G., & Suarez Mella, R. P. (2023). La calidad del servicio en la satisfacción del cliente en el hotel de carretera “Pasión Chocolate”, periodo 2022. *MQRInvestigar*, 7(4), 2818–2835. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.2818-2835>
- Varela Suárez M.A., Guzmán Garay A.M., Arenas Y.M. (2020). Satisfacción de los pacientes que asisten a consulta externa, Centro de Salud San Miguel de Tuta Boyacá 2019. *Revista Investig. Salud Univ. Boyacá*.

Zamora Soler, J. Ángel, & Maturana Ibáñez, V. (2019). El análisis de la calidad asistencial desde la perspectiva de la satisfacción y la experiencia del paciente: una mirada enfermera. *Revista Colombiana De Enfermería*, 18(2), e010. <https://doi.org/10.18270/rce.v18i2.2513>

ANEXOS:

Matriz de consistencia de la investigación

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA 2024					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	TIPO, DISEÑO, POBLACION, TECNICA Y INSTRUMENTO
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL			
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024?	Identificar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024.	Existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024.	Variable 1: Calidad del servicio	Variable 1: Capacidad de respuesta Empatía Elementos tangibles Seguridad	Tipo: Investigación básica Diseño: Investigación no experimental
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS			
¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024?	Identificar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024.	Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024.	Variable 2:	Variable 2: Humana Técnico-científica Entorno	Población: Comprende a un total de 10000 usuarios
¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024?	Identificar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024.	Existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024.	Satisfacción del usuario		Muestra: Comprende a un total de 370 usuarios
¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la	Identificar la relación entre los elementos tangibles y la	Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del			Comprende a un total de 370 usuarios

satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024?	satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024.	usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024.	Técnica:
¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024?	Identificar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024.	Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024.	Encuesta
			Instrumento:
			Cuestionario