

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un Hospital
Peruano**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración
y Negocios Internacionales

Autor:

Pedro Huaman Zurita
Janet Marisel Ipanaque Namuche

Asesor:

Mg. Aguilar Panduro David Junior Elías

Lima, agosto de 2024

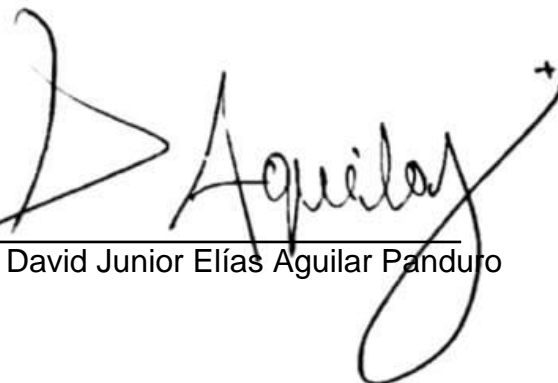
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Aguilar Panduro David Junior Elías, docente de la Facultad de ciencias empresariales, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UN HOSPITAL PERUANO”** de los autores Pedro Huaman Zurita y Janet Marisel Ipanaque Namuche tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 30 días del mes de setiembre del año 2024



David Junior Elías Aguilar Panduro

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 21 días del mes de agosto del año 2024 siendo las 17:00 horas., se reunieron virtualmente en la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor presidente del Jurado: Dr. Jesús Fernando Bejarano Auqui, la secretaria: Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez, como miembro: Dr. José Joel Cruz Tarrillo y el asesor Mtro. David Junior Elías Aguilar Panduro, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: **“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un Hospital Peruano”** de los Bachilleres:

- a. Pedro Huaman Zurita
- b. Janeth Marisel Ipanaque Namuche

Conducente a la obtención del Título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato a hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Pedro Huaman Zurita

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy bueno

Candidato (b): Janet Marisel Ipanaque Namuche

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	14	C	Aceptable	Bueno

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente



Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

INDICE:

1. RESUMEN
2. INTRODUCCIÓN
3. METODOLOGÍA
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN
5. CONCLUSIONES
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un Hospital Peruano

Quality of service and user satisfaction in a Peruvian Hospital

Pedro Huamán Zurita¹; Janet Marisel Ipanaque Namuche²

1 Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, carretera central Km. 19.5, Lima, Perú.

**Autor correspondiente: pedrohuaman@upeu.edu.pe (P. Huamán), janet.ipanaque@upeu.edu.pe (J. Ipanaque).*

RESUMEN

En las instituciones prestadoras de servicios de salud actualmente existe una atención deficiente de calidad, lo cual genera insatisfacción en los pacientes, debido a ello se considera evaluar el nivel de satisfacción del servicio que se ofrece a los usuarios. El objetivo consiste en analizar la correlación entre la calidad de servicio con la satisfacción del usuario que existe en el Hospital Peruano. Se utilizó enfoque cuantitativo descriptivo, diseño no experimental, correlacional, corte transversal. La muestra constituida fue de 151 usuarios aplicando un cuestionario con 40 preguntas. Asimismo, la confiabilidad se calculó con Alfa de Cronbach, evidenciando un resultado de 0,985. Se utilizó Kolmogórov-Smirnov concerniente al análisis de distribución de datos, bajo la prueba de normalidad y un valor de 0,000 de significancia, esto indica que no son normales los datos. Concluyendo que calidad de servicio con satisfacción del usuario tiene correlación significativa de un $Pv=,000$, además, se visualiza un coeficiente de 0,950 con el uso de T-b de Kendall, demostrando una correlación alta y significativa.

Palabras clave: Calidad de servicio; nivel de satisfacción; usuarios; salud.

ABSTRACT

In health service providing institutions there is currently poor quality care, which generates dissatisfaction in patients, due to this it is considered to evaluate the level of satisfaction of the service offered to users. The objective is to analyze the correlation between the quality of service and user satisfaction that exists in the Peruvian Hospital. A descriptive quantitative approach, non-experimental, correlational, cross-sectional design was used. The sample constituted was 151 users applying a questionnaire with 40 questions. Likewise, reliability was calculated with Cronbach's Alpha, showing a result of 0.985. Kolmogorov-Smirnov was used regarding the data distribution analysis, under the normality test and a significance value of 0.000, this indicates that the data are not normal. Concluding that quality of service with user satisfaction has a significant correlation of $Pv=.000$, in addition, a coefficient of 0.950 is displayed with the use of Kendall's T-b, demonstrating a high and significant correlation.

Keywords: Quality of service; level of satisfaction; users; health.

INTRODUCCIÓN

Es importante saber todos los factores determinantes de insatisfacción y satisfacción al prestar un servicio al usuario, por lo que se han presentado múltiples quejas en los diferentes establecimientos de salud. Según Cachique & Barrios (2022) la Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona que la calidad de atención significa asegurar que el paciente adquiera el conjunto de servicios sanitarios más adecuados para conseguir una atención óptima. Por otra parte, la satisfacción del cliente consiste en todo aquel servicio de atención ofrecido de manera eficiente y que supere todas las expectativas y sus

necesidades. Arévalo (2022) considera que la calidad en el servicio es un problema muy controversial investigado y estudiado en las distintas entidades de salud que a su vez prestan un servicio público como privado. Estas se afanan diariamente por ofrecer una calidad en el servicio y que el cliente se encuentre satisfecho. Por otro lado, Sánchez (2020) señala que la calidad de servicio se ha visto condicionada por diversos factores que permiten implementar mejoras en los productos ofrecidos en todas las áreas de prestación de servicios, con la finalidad de satisfacer las expectativas del mercado y velar por las necesidades de la sociedad. Por su parte, Maza (2021) la calidad de un servicio representa un conjunto de atributos básicos dentro del sistema de salud, que está estrechamente relacionado con la satisfacción de las necesidades del cliente, de manera que pueda alcanzar los niveles de excelencia ofreciendo servicios competitivos, eficientes y de alto rendimiento que los clientes esperan recibir de un servicio. Asimismo, Muñoz & Arévalo (2022) consideran que la calidad de atención es un factor muy importante para conseguir una gestión exitosa, por lo que se evalúa mediante todos sus procesos que estén orientados a obtener los mejores resultados y, a su vez, la satisfacción del usuario se comprende como un indicador indispensable para el mejoramiento continuo de la calidad. Nuevos enfoques gerenciales del sistema sanitario señalan que ofrecer una alta y buena calidad de servicio es la clave para alcanzar un buen estándar de calidad satisfactorio. De acuerdo con Marín & López (2019) en las instituciones que prestan servicios de salud es necesario velar por los usuarios, ofreciéndoles una calidad de atención satisfactoria e incrementar a la vez el crecimiento personal y profesional de dicho cliente. Mientras tanto, Gamarra (2023) el Ministerio de Salud describe que la

satisfacción debe atender al cumplimiento de las expectativas del paciente en los servicios que brinda cada establecimiento. El reto que enfrenta el sistema sanitario es mejorar el servicio de calidad y lograr que los usuarios se sientan satisfechos. Asimismo, Thorres (2022) señala que la satisfacción es una respuesta positiva del usuario luego de obtener un bien o un servicio y la insatisfacción del cliente surge cuando no espera el desempeño del servicio. Por otra parte, Ramos & Cahuana (2022) la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de servicio sino también de las expectativas. Si las necesidades y expectativas de los clientes son demasiado bajas, tal vez esté satisfecho con obtener servicios deficientes. El cliente siente satisfacción cuando los servicios ofrecidos exceden sus expectativas. Del mismo modo, Barrios & Rivera (2022) las expectativas del usuario son aquello que el paciente espera recibir cuando acude a un servicio de salud. Cumplir y superar las expectativas del usuario es relevante para establecer relaciones sólidas y fomentar su fidelidad y lograr un crecimiento sostenible. A su vez, Parasuraman, Zeithaml y Berry, referido por Thorres (2022) realizaron diversos estudios, por lo que abordaron 5 dimensiones de calidad, las cuales son elementos tangibles, que vienen a ser condiciones del entorno, físicas, infraestructura, instalaciones y equipamiento. La fiabilidad es proporcionar los servicios de manera positiva, completa, eficiente y que sea confiable. Capacidad de respuesta, son actitudes, habilidades, aptitudes y la prontitud para resolver situaciones, respuestas, inquietudes por parte de los usuarios. Seguridad son los conocimientos y responsabilidades de los empleados y cuán capaces son para resolver cualquier duda a los usuarios. Empatía o confianza, consiste en comprender las exigencias, emociones, sentimientos, colocarse en

el lugar del otro para comprender la necesidad de la otra persona. En este estudio se consideró como referencia al instrumento SERVQUAL y a la vez determinar sus dimensiones de la calidad del servicio. Según Hurtado (2023) en sus resultados encontró que la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios es fuerte y positiva; vale decir que existe una relación directa a mayor calidad de atención mayor será la satisfacción del usuario. A medida que las expectativas de la calidad de servicio suben, la satisfacción del usuario se manifiesta en sentirse satisfecho. Para Sánchez & Montalbán (2020) concluye que la calidad de servicio presenta una correlación alta, positiva y significativa con la satisfacción del usuario, obteniendo un resultado de 0.88 evidenciando que si existe una buena calidad de servicio para los usuarios y que estos a la vez obtendrán la satisfacción completa cuando reciban los servicios. Además, Arévalo (2022) halló que existe relación significativa de un p valor de 0,000 y un coeficiente alto de 0,810 entre la calidad de atención percibida y la satisfacción del usuario. De igual manera, existe correlación significativa entre las dimensiones. El trabajo de investigación se justifica porque permite conocer y evaluar diversos aspectos concernientes a la calidad relacionada con satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios del hospital Peruano. Es por ello que existe preocupación en las entidades prestadoras de servicios de salud tanto en el sector público como privado por mejorar la calidad de servicio y generar niveles altos de satisfacción a los clientes. El objetivo del presente estudio propone establecer la relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Hospital Peruano y en su contexto analizar las dimensiones.

METODOLOGÍA

La investigación fue de enfoque cuantitativo bajo el diseño no experimental, puesto que las variables no fueron manipuladas, tipo descriptivo correlacional y de corte transversal Montalvo & Estrada (2020). La población de estudio en definición estuvo constituida por los pacientes del hospital de Ventanilla, donde la muestra que se obtuvo fue 151 usuarios por medio del muestreo aleatorio simple. Se aplicó el instrumento de calidad establecido por el modelo SERVQUAL para satisfacción del usuario, el instrumento propuesto por el autor Philip Kotler. La modalidad que se aplicó fue de manera física con aquellos usuarios que gustosamente participaron en llenar de forma adecuada dicha encuesta. Para el análisis estadístico y el procesamiento de información fue mediante el sistema SPSS (versión 22). Los resultados obtenidos fueron expuestos mediante las tablas de contingencia que permiten sintetizar la información de los datos obteniendo los coeficientes de recolección y la distribución de frecuencias. Para obtener la muestra de la hipótesis, se aplicó la prueba no paramétrica con el coeficiente de correlación T-b de Kendal, debido a que ambas variables son ordinales y no presentan una distribución normal. Para analizar la distribución de datos se empleó Kolmogórov-Smirnov debido a la cantidad de la muestra bajo la prueba de normalidad, evidenciando una significancia de ,000.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos de la tabla 1 para analizar la prueba de normalidad se usó el método de Kolmogórov-Smirnov por ser una muestra superior a 50 elementos. A su vez, se aprecia una significancia de ,000 para las variables y sus dimensiones, donde determina que la distribución es anormal. Por tal motivo, para la hipótesis se llevará a cabo la prueba no paramétrica

tanto para la calidad y satisfacción del usuario, por lo que se aplicará con estadístico T-b de Kendall, ya que las valoraciones son ordinales.

En el resultado que se visualiza la tabla 2 en cuanto al coeficiente de correlación no paramétrica y el estadístico T-b de Kendall con un resultado de ,950, esto demuestra que existe correlación alta. Del mismo modo, muestra un nivel de significancia de ,000 siendo de esta manera menor que ,05 para las variables de calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios del hospital Peruano. Debido a ello, se acepta la hipótesis de investigación y rechazamos la hipótesis nula. Asimismo, García (2023) en su estudio observa que existe buena correlación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario, donde menciona que obtuvo correlación significativa y directa, aplicando el estadístico T-b de Kendall con un resultado de ,881, mostrando una significancia de un p-valor de ,000, siendo menor a 0,05. Del mismo modo, Matta (2019) en su estudio concluye que existe una correlación significativa entre calidad de servicio percibida a través del modelo SERVQUAL con la satisfacción del usuario, mediante el análisis estadístico de correlación Tau-b- de Kendall con un coeficiente de 0.803 y un P-valor de ,000, mientras mayor es la calidad de servicio es mayor la satisfacción del usuario. De acuerdo con Delgado & Noriega (2023) en su análisis de investigación aplicó el estadístico de correlación Rho Spearman para ambas variables, donde se evidencia que obtuvo un coeficiente de 0,681 y un grado de significancia de un p-valor de 0,000, en la cual explica que existe una asociatividad muy fuerte entre la variable de satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio quedando expuesta la teoría de aceptar la hipótesis planteada para el presente estudio.

Asimismo, en la tabla 3 los resultados se evidencia que elementos tangibles están correlacionadas con satisfacción del usuario, lo cual se muestra que existe una muy buena correlación y significativa en donde se visualiza un resultado de ,841 y a la vez una significancia de ,000. Puesto que el resultado fue significativo para elementos tangibles y satisfacción del usuario, significa que sí se está percibiendo calidad de servicio respecto a los elementos tangibles, ya sean ambientes, espacios, materiales y equipos en los clientes que acuden al hospital peruano. Según Campos (2023) en su análisis de investigación, sus resultados encontrados con el uso de correlación Rho de Spearman, indican que sí hay una correlación muy significativa entre elementos tangibles con la variable satisfacción del usuario, mostrando un coeficiente de ,725 a su vez, un p valor de ,000 en significancia, por lo que rechaza la H0 y acepta la H1. Tal como Sánchez (2023) en su análisis referente a la tangibilidad menciona que sí existe una correlación moderada con la variable satisfacción del usuario con un valor positivo de correlación de 0.462. Esto significa que no perciben una calidad muy buena los usuarios de los elementos tangibles, que conforman la presentación de oficinas, tecnología de equipos, instalaciones físicas, auxiliares didácticos y así sostener un impacto positivo en la satisfacción. De igual manera, Dávila (2023) en su estudio mediante el estadístico de correlación Rho Spearman determina que hay correlación baja y a la vez significativa entre elementos tangibles con la satisfacción del cliente, lo cual muestra un resultado de ,255 y un p valor de 0,039 menor o igual que 0.05 de significancia. Los resultados de la tabla 4 se visualiza que la dimensión fiabilidad está correlacionada con la satisfacción del usuario, en la cual menciona que sí existe una muy buena correlación y significativa a la vez,

obteniendo un resultado de ,870 y una significancia ,000. Debido a que estos resultados fueron significativos entre fiabilidad y satisfacción del usuario. Por lo tanto, en la medida que los pacientes del hospital peruano tengan una buena percepción de los servicios recibidos serán más fieles obteniendo clientes más satisfechos. Se concluye aceptando la hipótesis de investigación y rechazamos la hipótesis nula. Para Calsina & Cahuana (2023) en su estudio se evidencia que obtuvo una positiva y significativa correlación de fiabilidad con satisfacción del cliente, por medio del estadístico de correlación Rho Spearman y un coeficiente de ,784 y una diferencia significativa de ,000, menor que ,05, significa que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. En conclusión, determina que sí existe correlación positiva considerable y significativa de la fiabilidad con la satisfacción del usuario. Los resultados obtenidos de Paripancca (2019) concluye que sí encuentra una buena correlación para la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario. Según su análisis aplicó el estadístico de correlación T-b de Kendall, que a su vez muestra una correlación de ,689 y a la vez una significancia de ,000 siendo menor que ,05. No obstante, se comprueba que si existe correlación entre fiabilidad con la satisfacción del usuario, de tal manera que rechazamos la hipótesis nula. En el mismo sentido, Canzio (2019) quien sostiene que sí existe correlación significativa y de manera positiva entre la fiabilidad con la satisfacción de los usuarios, comprobado mediante el uso del estadístico Rho Spearman con una significancia de ,000 siendo menor que ,05. Por tanto, aceptamos la hipótesis de investigación y rechazamos la hipótesis nula. Se puede decir que mientras la fiabilidad se desarrolle también aumentará la satisfacción.

Se visualiza en la tabla 5 referente a la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario, donde se observa que están correlacionadas, indicando que sí existe una muy buena correlación y significativa con un factor de ,851 con una significancia de ,000, comprobado con el estadístico T-b de Kendall. Puesto que, el coeficiente resultó significativo para capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del hospital peruano. Además, se acepta la hipótesis de investigación y rechazamos la hipótesis nula. Asimismo, Huanes (2022) observó que existe una correlación significativa moderada evidenciando un resultado de $r=0,488$ y un valor de ,000 en significancia con el estadístico de correlación Pearson. Lo cual indica que en cuanto mayor sea la capacidad de respuesta, será mayor la satisfacción del usuario de los empleados que ofrecen el servicio. Además, aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula. Referente a Valdez (2022) en su análisis de investigación indica que si existe una moderada correlación y a la vez significativa en la cual se evidencia un factor de ,489 y un nivel de ,000 de significancia, siendo menor que ,05, con el estadístico de correlación de Rho Spearman, donde señala que la capacidad de respuesta con las expectativas del usuario se correlacionan de una forma negativa siendo que el nivel de correlación es moderado. Por otro lado, rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Los resultados del estudio no solo destacan la importancia de mantener altos estándares de calidad en la atención médica, sino que también proporcionan una base sólida para posteriores investigaciones de la línea de gestión empresarial sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario. Se debería considerar la inclusión de una muestra más amplia y diversa, así como la comparación entre diferentes

hospitales de otras regiones para obtener una visión más generalizada en el sector salud.

CONCLUSIONES

La calidad de servicio presenta una alta y buena correlación y a la vez significativa entre la satisfacción del usuario, con un resultado de ,950 y un nivel de ,000 de significancia. En lo que respecta a las dimensiones de calidad de servicio, se encontró que existe una buena correlación significativa entre los elementos tangibles, la fiabilidad y la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario. Los hallazgos demuestran la necesidad de mantener y mejorar estos aspectos para garantizar una experiencia hospitalaria de alta calidad, de esta manera el usuario tenga satisfacción de los servicios que percibe.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arévalo, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. *Gaceta Científica*, 8(4), 201–206.
<https://doi.org/10.46794/gacien.8.4.1709>

Barrios, L. & Rivera, L. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima. *Revista de Investigación de La Universidad Norbert Wiener*, 11(2), 1–7. <https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0013>

Cachique, O. & Barrios, L. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima. *Revista de Investigación de La Universidad Norbert Wiener*, 11(2), a0013.
<https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0013>

Calsina, C. & Cahuana, H. (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, 5(Vol. 3, Num. 1), 33–46. <https://doi.org/10.47190/rcsaw.v3i1.53>

Campos, F. (2023). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital Bagua Grande 2021 [USMP]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/11831#:~:text=En relación al objetivo general,fue de nivel intermedio 7!>

Canzio, M. (2019). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de lima este , 2018. In Universidad San Ignacio de Loyola. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf

Dávila, C. (2023). Centro de salud mental comunitario : calidad de atención y satisfacción de usuarios. rev. epistemia, 07(2), 1–25.

Delgado, M. & Noriega, M. (2023). Satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad de la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes. Recimundo, 1, 786–795. [https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(1\).enero.2023.786-795](https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.786-795)

Gamarra, M. (2023). Calidad de servicio y satisfacción del usuario atendido en consulta externa clínica San Juan De Dios Chiclayo.

García, C. (2023). Calidad de servicio y satisfacción del usuario de telefonía móvil en una Universidad Peruana. Sciéndo, 26(2), 185–189. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2023.027>

Huanes, S. (2022). La Calidad Del Servicio Y Satisfacción De Los Usuarios De Un Policlínico De Salud En La Ciudad De Trujillo, 2021. In Universidad Peruana Del

Norte. [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31620/Huanes Siccha José de Jesus.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31620/Huanes_Siccha_José_de_Jesus.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Hurtado, G. (2023). Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia en un hospital de Trujillo, 2022. In Universidad Cesar Vallejo. [http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/Silva Acosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/Silva_Acosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046)

Marín, R. & López, J. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de rehabilitación, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz. *Conocimiento Para El Desarrollo*, 10(2), 237–243. <https://doi.org/10.17268/cpd.2019.02.10>

Matta, D. (2019). Calidad del servicio percibida a través de la escala Servqual frente a la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Río Tambo 2017.

Maza, N. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el hospital regional Eleazar Guzmán Barrón _nuevo Chimbote, 2019. In Tesis. file:///C:/Users/mariana/documents/1actitudes_adolescentes_jimenez_pena_yessenia_maribel.pdf

Montalvo, S. & Estrada, E. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21. <https://doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>

Muñoz, P. & Arévalo, M. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. *Investigación e Innovación*, Vol. 2, Núm. 3, Pp. 88-95, 2(Num 3), 88–95. <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.3.1640>

Paripancca, H. (2019). Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016- 2027. In Universidad Nacional Mayor De San Marcos.

Ramos, Z. & Cahuana, H. (2022). La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el Hospital I Clínica Universitaria - Chejoña, Red de Essalud de la ciudad de Puno. *Revista Investigación Universitaria*, 12(1), 797–807. <https://doi.org/10.53470/riu.v12i1.84>

Sánchez, Ch. (2020). Satisfacción Del Usuario Externo En El Servicio De Emergencia Del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale- Essalud De Huancayo 2019. In Universidad Nacional del Centro del Perú. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5830/SánchezChirinos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, S. (2023). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en instituciones educativas. Caso INTERPASS S.A.C. año 2021. *Gestión En El Tercer Milenio*, 26(51), 183–196. <https://doi.org/10.15381/gtm.v26i51.22714>

Sánchez, Ch. & Montalbán, R. (2020). Calidad de servicio y nivel de satisfacción en el hospital José Cayetano Heredia, Perú. *Revista de La Universidad Del Zulia*, 11(31), 39–51. <https://doi.org/10.46925//rdluz.31.04>

Thorres, B. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis de un hospital privado especializado, 2022. In Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/101710>

Valdez, H. (2022). “Calidad del servicio y satisfacción del usuario de la sede regional Chincha, 2021.” In Repositorio Institucional - UNH. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2755>