

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRIA EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN GERENCIA DE
SERVICIOS DE SALUD**



TESIS

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario comensal que acude al comedor
institucional en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo – 2018**

Presentada para obtener el grado académico de maestra en Ciencias con mención en
Gerencia de Servicios de Salud

Investigadora:

Liliana Acuña Julca de Tenorio

Asesor

Dr. Néstor Manuel Rodríguez Alayo

Lambayeque - 2024

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario comensal que acude al
comedor institucional en el Hospital Regional Lambayeque,
Chiclayo – 2018**



Lic. Liliana Acuña Julca de Tenorio

AUTORA



Dr. Néstor Manuel Rodríguez Alayo

ASESOR

Tesis presentada a la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para obtener el grado académico de maestra en Ciencias con mención en Gerencia de Servicios de Salud.

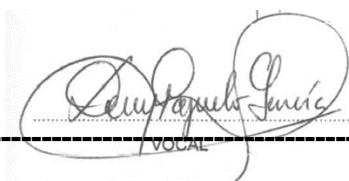
Aprobado por:



Dra. Clarivel de Fátima Díaz Olano
Presidenta



Dr. Víctor Hugo Echeandía Arellano
Secretario



Mg. Denissa Pajuelo García
Vocal

Lambayeque - 2024

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

053

Siendo las 3.30 PM horas del día 8 de ENERO del año Dos Mil

VEINTE CUATRO

, en la Sala de Sustentación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, se reunieron los miembros del Jurado, designados mediante Resolución N° 1197-2023 de fecha 29 dic 2023 conformado por:

CLARIVEL DE FABIOLA DIAZ OLANO PRESIDENTE (A)

VICTOR HUGO ECHENAUDIA ARELLANO SECRETARIO (A)

DENISSO PATUGLO GARCIA VOCAL

NASSOR MANUEL RODRIGUEZ ALAYO ASESOR (A)

Con la finalidad de evaluar la tesis titulada

Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario
Comercial que Atiende al Consumidor Institucional
en el Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo 2018

presentado por el (la) Tesista LILIANA ACUÑA JULCA DE TENORIO

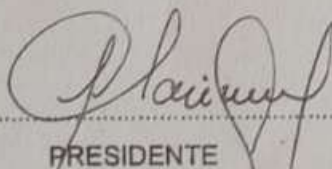
sustentación que es autorizada mediante Resolución N° 1197-2023 de fecha VEINTE NOVE DE DICIEMBRE DOS MIL VEINTE TRES.

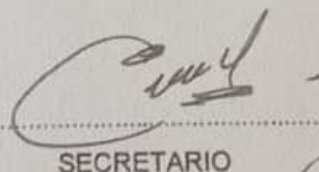
El Presidente del jurado autorizó del acto académico y después de la sustentación, los señores miembros del jurado formularon las observaciones y preguntas correspondientes, las mismas que fueron absueltas por el (la) sustentante, quien obtuvo 16 puntos que equivale al calificativo de BONVO.

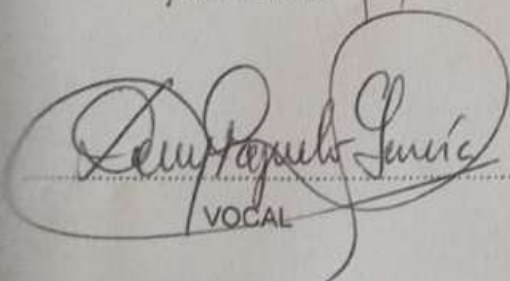
En consecuencia el (la) sustentante queda apto (a) para obtener el Grado Académico de:

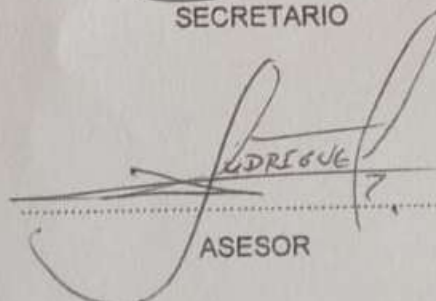
MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Siendo las 11 PM horas del mismo día, se da por concluido el acto académico, firmando la presente acta.


PRESIDENTE


SECRETARIO


VOCAL


ASESOR

Declaración jurada de originalidad

Yo, Liliana Acuña Julca de Tenorio, investigador principal, y Néstor Manuel Rodríguez Alayo, asesor del trabajo de investigación: Calidad de servicio y satisfacción del usuario comensal que acude al comedor institucional en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo – 2018, declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiere lugar. Que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, enero del 2024



Liliana Acuña Julca de Tenorio



Néstor Manuel Rodríguez Alayo

ANEXO 01

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

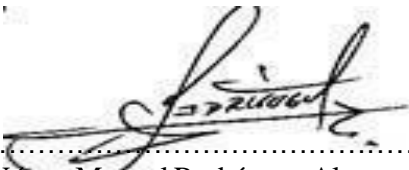
Yo, **Dr. Néstor Manuel Rodríguez Alayo** , Docente¹/Asesor de tesis²/Revisor del trabajo de investigación³, del (los) estudiante(s), **Liliana Acuña Julca de Tenorio**.

Titulada: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO COMENSAL QUE ACUDE AL COMEDOR INSTITUCIONAL EN EL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE- CHICLAYO 2018

luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 15 de diciembre del 2022



.....
Dr. Néstor Manuel Rodríguez Alayo
ASESOR

Se adjunta:

Resumen del Reporte (Con porcentaje y parámetros de configuración)

Recibo digital.

¹ En CASO corresponda a investigación formativa dentro de las asignaturas que tiene a cargo del docente y sea necesario emitir constancia.

² Para el caso de las asesorías de tesis de pregrado y posgrado

³ Para el caso de la revisión de investigaciones de los docentes o procesos de publicación en las revistas.

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO COMENSAL QUE ACUDE AL COMEDOR INSTITUCIONAL EN EL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, CHICLAYO - 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	19%	6%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	1library.co Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	repositorio.udch.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	docplayer.es Fuente de Internet	1%



DEDICATORIA

A mis padres con mucho amor

A mis hijos, Daly, Yordano, quienes son
el motor de mi vida.

A mi esposo David, por su apoyo
incondicional

Liliana

AGRADECIMIENTO

En principio agradezco a Dios Todo Poderoso por la vida que me brinda día a día y a todos a mis Docentes, Tutores de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo ya que ellos me enseñaron valorar los estudios y a superarme cada día, agradezco a mi familia por estar conmigo en los días más difíciles de mi vida como estudiante gracias por motivarme a seguir adelante.

Liliana

Índice General

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
Abstract	x
Introducción.....	11
CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO.....	13
CAPÍTULO II: MÉTODOS Y MATERIALES	22
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	26
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	32
CAPITULO V: CONCLUSIONES.....	35
CAPITULO VI: RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
ANEXOS	42

Índice de Tablas

Tabla 1: Satisfacción de los usuarios que acude al comedor institucional en el Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo.- 2018	27
Tabla 2: Prueba de normalidad de los datos.....	30
Tabla 3: Correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario comensal que acuden al comedor institucional en el Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo-2018	31

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Calidad de servicios según los usuarios que acuden al comedor institucional en el Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo - 2018.....	26
Gráfico 2: Calidad de servicio según sus dimensiones del usuario comensal que acude al comedor institucional en el Hospital Regional Lambayeque- Chiclayo - 2018	28
Gráfico 3: Satisfacción según sus dimensiones del usuario comensal que acude al comedor institucional en el Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo - 2018	29
Gráfico 4: Correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario comensal que acude al comedor institucional en el Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo - 2018	31

Índice de Anexos

Anexo 1: Test percepción de la calidad del servicio SERVPERF	42
Anexo 2: Cuestionario sobre satisfacción del comensal del comedor institucional del Hospital Regional de Lambayeque	45
Anexo 3: Consentimiento informado	46
Anexo 4: Análisis de confiabilidad	47
Anexo 5: Matriz de consistencia	49
Anexo 6: Rúbricas de Expertos de Instrumentos de Recolección de Datos	50

Resumen

En el presente estudio titulado: Calidad de servicio y satisfacción del usuario comensal que acude al comedor institucional en el Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo 2018, consistió en Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al comedor institucional en el Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo 2018. Es un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y correlacional con un diseño no experimental, su población estuvo conformado por 708 usuarios que acuden al comedor institucional en el Hospital Regional Lambayeque- Chiclayo, y se aplicó una fórmula para sacar la muestra que son 250 usuarios a los cuales se encuestó para la información de los estadísticos. Tuvo como resultados que el 48.8% de los encuestados señalan que es regular la atención que reciben, el 27.2% afirman que es deficiente la calidad y 24% señala que es buena la calidad de servicios que el comedor institucional del Hospital Regional Lambayeque brinda a los usuarios. Se concluyó que en el comedor institucional en el Hospital Regional Lambayeque, de un total de 250 encuestados, 161 usuarios afirman se sienten medianamente satisfecho la dimensión expectativas, 144 usuarios señalan que se sienten medianamente satisfecho en la dimensión complacencia y por último, 116 usuarios se sienten medianamente satisfechos con la dimensión percepción.

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción, usuario comensal, comedor institucional

Abstract

In the present study entitled: Quality of service and satisfaction of the diner user who goes to the institutional dining room at the Lambayeque Regional Hospital - Chiclayo 2018, was to determine the relationship between the quality of service and user satisfaction that goes to the institutional dining room in the Lambayeque Regional Hospital - Chiclayo 2018. It is a quantitative, descriptive and correlational study with a non-experimental design, its population was formed by 708 users who go to the institutional dining room at the Lambayeque-Chiclayo Regional Hospital, and a formula was applied to take the sample that are 250 users to which was found for the information of the statisticians. It had as results that 48.8% of the respondents indicate that the care they receive is regular, 27.2% affirm that the quality is poor and 24% indicate that the quality of services provided by the institutional dining room of the Lambayeque Regional Hospital provides users. It was concluded that in the institutional dining room at the Lambayeque Regional Hospital, out of a total of 250 respondents, 161 users affirm that the expectations dimension is moderately dissatisfied, 144 users indicate that they feel moderately satisfied in the complacency dimension and finally, 116 users are They feel moderately satisfied with the perception dimension.

Keywords: Quality of service, satisfaction, diner, institutional dining room

Introducción

En la actualidad, la calidad de servicio constituye un indicador importante para la capacidad de las organizaciones en general y de salud en particular. De allí que, debe quedar establecido que, para mantenerse en el ranking de la competencia, brindar un servicio de calidad es intrínseco al trabajo diario. Todas las actividades que realizan las instituciones de salud y que brindan al personal, deben satisfacer sus expectativas para generar una imagen de calidad que sea extensiva en todos los usuarios. De tal manera que el usuario constituye la fuente fidedigna y real de información al mercado. Por lo que no basta que el establecimiento de salud este seguro de la atención de calidad, sino que debe asegurarse que, el usuario debe quedar satisfecho después de recibir el servicio.

El comedor, es uno de los servicios más utilizado en todas las instituciones de salud, el cual debe satisfacer las exigencias y requerimientos alimenticios del personal que labora en estos establecimientos de salud.

Formulación del Problema

¿Qué relación existe entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario comensal que acude al comedor institucional en el Hospital Regional Lambayeque- Chiclayo 2018?

Justificación e importancia del estudio

A pesar de la creciente conciencia política y científica sobre la importancia de nuestro entorno alimentario y nutricional, los estudios que analizan la disponibilidad y los cambios en la disponibilidad de alimentos saludables han sido escasos. Sorprendentemente se ha realizado poco trabajo, especialmente en la escuela y en el lugar de trabajo.

La presente investigación indaga las características de la atención y la satisfacción de los usuarios, de esta manera pretende medir la relación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al comedor de la institución objeto de estudio.

La relevancia social radica en que una buena atención basada en la calidad del servicio, genera satisfacción entre los usuarios satisfaciendo sus expectativas y percepciones.

La implicancia teórica práctica consiste en que al utilizar el cuestionario de SERVQUAL; que analiza de manera integral la calidad de atención, servirá para que cualquier servicio lo utilice y los resultados sean conocidos por el personal que atiende para tomar medidas correctivas si el caso lo necesita y también pueden ser tomados como referentes en otros estudios realizados.

En el aspecto metodológico, se basa en el instrumento que se elabora y aplica, además en el cumplimiento de los lineamientos científicos, así como el respeto de los criterios éticos; asimismo se convierte en una fuente de consulta para futuros investigadores.

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio prestado y la satisfacción del usuario que acude al comedor institucional en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo- 2018.

Objetivos Específicos

- a) Establecer el nivel de calidad general que predomina en el servicio según los usuarios que acuden al comedor institucional del hospital de estudio.
- b) Precisar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al comedor institucional.
- c) Fijar los niveles de calidad más frecuentes según las dimensiones agrupadas en el cuestionario SERVQUAL.

CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la Investigación

En Inglaterra, Jaworowska A y Christides P,(1) realizaron un estudio denominado “Calidad nutricional de almuerzos servidos en comedores del hospital del sureste de Inglaterra” del Servicio Nacional de Salud (NHS): la muestra estuvo constituida por 112 comidas de 8 comedores. Reportan que, la mayoría de las comidas analizadas se caracterizaron por un perfil de nutrientes desfavorable, y el consumo regular de tales comidas puede aumentar el riesgo de enfermedades no transmisibles.

En Nepal, Tamrakar R. et al (2) investigan las percepciones, promotores y barreras para una alimentación saludable entre los trabajadores del hospital. Se llevaron a cabo discusiones de grupos focales entre 33 participantes. Los factores más importantes que promueven una dieta saludable fueron la presencia de opciones de alimentos saludables a precios razonables, el compromiso con la promoción del gerente, el personal, la administración del hospital y el nivel de atención. Las barreras más comúnmente reportadas fueron la falta de opciones saludables, precios más altos, preferencias individuales y recursos humanos limitados.

En Dinamarca, Lassen B. y Andersen F. (3) estudiaron “La calidad nutricional de las comidas de almuerzo en los lugares de trabajo daneses” en 15 comedores en con 240 usuarios. Los resultados mostraron que la ingesta energética media estimada fue de 2,1 MJ / comida y la densidad energética estimada 599 kJ / 100 g La densidad energética de las comidas de los participantes masculinos fue significativamente mayor en comparación con las femeninas, mientras que no se encontraron diferencias de género en la distribución de macronutrientes o la ingesta de frutas y verduras, sugiriendo una igualación de las diferencias de género en la ingesta de frutas y verduras y una posible mejora en la calidad nutricional de los almuerzos.

Grimani et. al (4) realizaron una revisión sistemática en ensayos. Se realizaron búsquedas en las bases de datos: Medline, EMBASE.com, Cochrane Library y Scopus, incluyendo 39 ensayos. Casi el 28% de los estudios fueron de calidad

alta y el 56% de calidad media. Los resultados indican que, el ausentismo puede verse influido positivamente por actividades de promoción de la salud.

En Lima, Casas et.al. (5) a través de una investigación sobre la calidad en el comedor institucional del Instituto de Enfermedades Neoplásicas del Sur. Donde se evaluó las funciones Operativas, la Supervisión de la Dieto-terapia individual, y la calidad del comedor. Concluyeron que el IENS, cumple adecuadamente con las actividades programadas.

1.2. Base Teórica

La investigación pretende relacionar la calidad del servicio y satisfacción del comensal, la primera estará abordada en el enfoque de perspectiva del cliente de Cronin y Taylor y la segunda con el modelo de satisfacción del cliente de Fornell.

Actualmente existe interés por conocer el nivel de satisfacción del cliente como un aspecto fundamental en la evaluación de la calidad. Al respecto, Kotler y Armstrong citado por Zárraga-Cano, Molina-Morejón y Corona-Sandoval (6) sostienen que elevadas asignaciones de satisfacción del usuario pueden constituir el mejor indicador de desarrollo empresarial. Además, se destaca que la calidad del servicio es fundamental para la satisfacción del cliente, ya que el trato amable, la resolución inmediata de problemas y la atención a las necesidades del comensal son aspectos clave para garantizar una experiencia positiva (6).

También se menciona que la fiabilidad y validez de las variables observadas en el estudio aseguran la robustez del constructo fundamental analizado. Esto respalda la importancia de considerar tanto la eficiencia del personal como la calidad del servicio como factores determinantes para lograr la satisfacción del cliente en la industria restaurantera. Sin embargo, algunos autores sostienen que las expectativas constituyen antecedentes de la satisfacción, y otros dicen que la calidad percibida precede a la satisfacción (6).

Calidad del servicio

En cuanto al concepto de calidad del servicio, suele ser utilizado por investigadores y expertos, pero no existe una definición clara que oriente a los administradores en las decisiones sobre la calidad del servicio, que se utiliza como si fuera una sola variable o características de los recursos y actividades.(7)

En la literatura sobre la calidad del servicio, el concepto de calidad de servicio se define siempre desde la perspectiva del consumidor. En el caso de los modelos propuestos por diversos autores, se encontró que la calidad del servicio guarda una estrecha relación con la satisfacción.(8) En términos de servicio significaría “una alternativa para que las empresas puedan obtener una ventaja competitiva y sostenible en un entorno económico globalizado”(9) según Silva-Treviño et. al.

En este sentido, desde el concepto más simple, la calidad se ha orientado desde el principio al cero defectos, que se ha ido desarrollando a lo largo de los años y hoy espera satisfacer las necesidades, deseos y exigencias de los clientes y usuarios. Por un lado, adopta perspectivas globales encaminadas a asegurar la unidad funcional y la calidad técnica, y, por otro lado, se enfoca en lograr fiabilidad, responsabilidad, empatía, aseguramiento y tangibilidad.(10)

Zeithaml (1988) manifiesta que la calidad del servicio se relaciona con el resultado de la evaluación de un consumidor ya sea de superioridad o excelencia de un servicio (11). En cuanto a las percepciones o expectativas son el reconocimiento que los consumidores obtienen del servicio que reciben (12).

Mientras que Grönroos (1994), sostiene que calidad de servicio es el resultado de la evaluación, al comparar el usuario sus expectativas con la percepción del servicio recibido y asocia esta cualidad con la imagen de la empresa. (13).

Según los postulados de Ishikawa, la calidad de un servicio se refiere a lo más propicio, ventajoso que asegura un resultado final satisfactorio para el usuario(14).

Perspectivas y modelos

Los modelos científicamente más representativos son de las escuelas nórdica y norteamericana, tienen elementos comunes y característicos, y su aplicación al campo de la salud para evaluar la calidad del servicio.(15)

Las escuelas nórdicas y norteamericanas, encabezada por los aportes realizados por Grönroos y Lehtinen y Lehtinen han facilitado el aprendizaje sobre la perspectiva de los clientes y posibilitado el surgimiento de nuevas estrategias de satisfacción del usuario (16)

En la literatura se pueden encontrar diferentes perspectivas, que describen la posición de autores en la definición de calidad del servicio, y a partir de las cuales se han elaborado modelos de evaluación, teniendo en cuenta las características en la prestación de un servicio de alta calidad.

Desde el enfoque de perspectivas para definir calidad del servicio, con atributos valorados en la prestación de un servicio excelente, están determinados: la perspectiva Expectativas- Percepciones y la perspectiva Objetiva-Subjetiva (17).

La perspectiva **Expectativas-Percepciones**, sostiene que la calidad del servicio (CS) está basada en el paradigma de la desconfirmación, como resultado de la discrepancia entre percepciones (P) y expectativas (E) del servicio otorgado. Aquí se ubican, a) el modelo de calidad de servicio de Grönroos 1984, que evalúa la calidad cuando el usuario compara sus expectativas con la percepción del servicio prestado. También sostenido por *Service Quality* (SERVQUAL) propuesto por Parasuraman y otros en la década de los 80(18)(19).

Además, existe la perspectiva de sólo las percepciones del usuario, para evaluación de la calidad del servicio. En este sentido se han desarrollado escalas como Modelo de Service Performance SERPERF de Cronin y Taylor en 1992, que rechaza las expectativas de los usuarios, y el Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin en el 2001.(18)

Respecto a la **perspectiva Objetiva- Subjetiva** (Interna-Externa), se identifica dos puntos de vista, la primera es una visión interna de la calidad,

porque está determinada por el enfoque de producción y su objetivo principal es la eficiencia, por lo que se utiliza en actividades que permiten la estandarización. Por otro lado, la calidad como visión externa, porque se obtiene a través de la definición e implementación de las necesidades, deseos y expectativas del cliente, debido a que las actividades del servicio están íntimamente relacionadas con la comunicación de los clientes.(20)

Además, se destaca que los avances tecnológicos, especialmente en el ámbito de las tecnologías de la información y comunicación, han transformado la manera en que se realizan las actividades cotidianas, facilitando la interacción de los usuarios con los servicios financieros (20).

Tello (2022) también resalta la relevancia de la tecnología en la actualidad y su impacto en la prestación de servicios financieros a través de plataformas digitales. La investigación realizada sobre la plataforma de la Cooperativa Jardín Azuayo en Cuenca, Ecuador, ofrece insights importantes sobre la calidad y rendimiento de dicha plataforma, así como sobre la seguridad y eficacia de las transacciones realizadas a través de ella. Estos hallazgos pueden ser de interés para instituciones financieras y desarrolladores de plataformas digitales en la mejora continua de sus servicios y la satisfacción de los usuarios (20).

Dimensiones de la calidad del servicio

Las dimensiones están abordadas en la perspectiva Expectativas-Percepciones. De acuerdo con diversas investigaciones los clientes no perciben la calidad como un concepto de una sola dimensión; es decir, las valoraciones de los clientes se basan en la percepción de múltiples factores, que en la dimensión simplificada del modelo de evaluación de la calidad del servicio de Parasuraman et al. (1985) se sintetizaron en cinco dimensiones separadas que contienen elementos convergentes (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1988). Estas dimensiones conducen a un modelo llamado SERVQUAL, cuyos descriptores son las siguientes(21):**Tangibles:** apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación, b) **Confiabilidad:** capacidad para cumplir la promesa del servicio de manera segura y precisa. c) **Capacidad de respuesta, o Responsabilidad:** voluntad de colaborar y de prestar el servicio con prontitud, d) **Seguridad:** conocimiento y cortesía de los

empleados, y la capacidad para inspirar buena voluntad y confianza, e) **Empatía:** atención cuidadosa e individualizada.

La presente investigación estará respalda en el Modelo *Service Performance* SERVPERF de Cronin y Taylor (1992). Es otro método descrito en el documento. Fue creado por Cronin y Taylor y su justificación se publicó en los periódicos. Los creadores de este método se mostraron escépticos acerca de medir las expectativas de los clientes. Al definir sus requisitos, el cliente puede ver el servicio negativamente, pero también estimar sus expectativas demasiado altas. El concepto de Cronin y Taylor se basa en la teoría de que la percepción del servicio real es suficiente para medir la calidad de un servicio dado.(22)

En 1992 se publicó un artículo criticando el enfoque SERVQUAL (RATER), los conceptos de "calidad de servicio", "satisfacción del cliente" e "intención de compra" y proponiendo otro enfoque de evaluación del servicio, SERVPERF. calidad de los servicios Esta técnica, a diferencia de SERVQUAL, no calcula ni compara una estimación del servicio esperado y percibido, sino un análisis del nivel de servicio recibido.(23)

El instrumento SERVPERF fue reconocido como el mejor a la hora de explicar las diferencias en la medición global de la calidad del servicio percibida. Por otro lado, quedó claro que SERVQUAL identifica con mayor precisión las deficiencias del servicio de la empresa.(24)

Por otra parte, varios trabajos señalan frontalmente deficiencias en el SERVQUAL y, al mismo tiempo, reconocen ventajas del SERVPERF. Así, Esteban y Rubio (2006) citado por Ramos et. al afirman que “una de las ventajas de SERVPERF es la claridad del encuestado cuando da sus respuestas más detalladas. El cuestionario Servpef diagnostica con precisión la percepción de los clientes y determinar su nivel de valoración sus objetivos específicos incluyen diagnosticar la calidad de servicio de la empresa y especificar las dimensiones más valoradas por los clientes. Se emplea un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental y transversal para describir las variables a analizar en un tiempo determinado.(25)

Ramos et. al (2020) resalta la importancia de medir y evaluar la calidad del servicio en las empresas para implementar estrategias como la capacitación y motivación del personal, con el fin de mejorar el rendimiento y alcanzar los objetivos empresariales, en conclusión se enfatiza la relevancia de utilizar el modelo Servpef para mejorar la calidad del servicio y satisfacer las expectativas de los clientes en una empresa de expendio de alimentos (25).

De forma complementaria, Sohail y Hasan (26) menciona que la escala SERVQUAL tiene mayor poder diagnóstico para identificar áreas de mejora, mientras que las medidas SERVPERF se gestionan con mayor eficacia.

Satisfacción al cliente

El componente "calidad" reconoce la necesidad de enfocarse en satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y esforzarse por la mejora continua de todos los procesos.(10) Es por eso que, cuando se trata de la satisfacción del cliente, lo primero que viene a la mente de todos es la alegría que sienten cuando experimentan o adquieren algo que ha cumplido con sus expectativas o deseos. Por tanto, de la mano de la calidad, la satisfacción está relacionada porque es un resultado, por ello y para mayor precisión definimos a continuación qué es la satisfacción del cliente.(27)

No se puede exagerar la importancia de la satisfacción del cliente. Sin clientes, la empresa de servicios no tiene motivos para existir. Toda empresa de servicios debe definir y medir la satisfacción del cliente.(28)

La satisfacción es una respuesta emocional de un cliente de la diferencia percibida entre sus experiencias/expectativas previas de nuestro producto y organización y el desempeño real que experimentan después de conectarse y probar el producto. Creemos que la satisfacción del cliente influye en su futura relación con la organización (29). Con esta definición esta Kotler & Armstrong (2012) citado por Monroy & Urcadiz (30) quienes consideran como el estado de ánimo de una persona que resulta de comparar la eficacia percibida con sus expectativas.

Uno de sus hallazgos relevantes fue: que la atmósfera y la comida fueron los factores que presentaron diferencias significativas en la percepción de los

clientes. Se resaltó que la media global de satisfacción del servicio fue de 4, lo que indica un nivel alto de satisfacción por parte de los comensales. Estos resultados sugieren la importancia de enfocarse en mejorar la calidad de la atmósfera y la comida para incrementar la satisfacción de los clientes en los restaurantes estudiados.(30)

En conclusión, el estudio resalta la relevancia de la calidad en el servicio para la satisfacción del cliente en restaurantes. Recomendando a los empresarios del sector gastronómico prestar especial atención a la atmósfera y la calidad de los platillos ofrecidos, ya que estos aspectos influyen de manera significativa en la percepción y satisfacción de los comensales. (30)

Por otro lado, Jamal & Naser (2002) citado por Dam & Dam (31) mencionan que, la satisfacción del cliente es una consecuencia importante de las actividades de marketing y, por lo tanto, actuaba como vínculo entre las diferentes etapas del comportamiento de compra del comprador.

La satisfacción sólo puede lograrse cuando los resultados de las empresas superan las expectativas de los clientes. Al respecto, diversos autores e investigadores han enfatizado la importancia tanto de la satisfacción como de la insatisfacción del cliente para lograr el éxito de la empresa, así como la ocurrencia de fallas en el cumplimiento de las expectativas tanto del cliente como del cliente. (32)

Crispín et. al (33), afirma que la satisfacción del cliente también puede aparecer en varios niveles de la organización: satisfacción con la persona de contacto, con el servicio principal y con la organización. Kotler (34) menciona el nivel del estado de ánimo por conformidad del cliente con el servicio que adquirió.

En consecuencia, la satisfacción del cliente está influenciada por las características del servicio y las percepciones de calidad. Si se cumplen queda satisfecho, caso contrario insatisfecho (35).

Teoría de satisfacción del cliente de Philip Kotler

Esta teoría fortalece la línea de investigación sobre satisfacción del usuario, sosteniendo que existe una relación directa entre expectativas y satisfacción (36). La satisfacción del cliente se da a través de interacción de tres

elementos. **a)** *Expectativas de los usuarios* como medida de anticipación del servicio, es lo que esperan del servicio: menores costos, excelente servicio, entregas a tiempo, flexibilidad para escuchar y responder a las necesidades únicas o urgentes(37). **b)** "resultado" que el cliente "percibe (38). **c)** la retroalimentación que evalúa las expectativas pasadas y el desempeño real del servicio.(36)

Por lo tanto, la gestión de servicios y la programación neurolingüística destacan la importancia de la satisfacción del cliente, las estrategias y recursos en la gestión de servicios, así como la percepción y la calidad del servicio. Se mencionan técnicas de la programación neurolingüística como la relajación, sincronización, anclaje y re-encuadre.(37)

Para ello se utilizó un diseño pre-experimental con muestras de empleados y suscriptores de una empresa en Perú. Se aplicó un programa basado en PNL y se encontraron diferencias significativas en la gestión de servicio antes y después del tratamiento. Se destaca la importancia de la PNL en la mejora de la calidad del servicio en empresas. Se observaron mejoras en la percepción de la gestión del servicio en términos de perspectivas, expectativas y proceso de trabajo. La calidad del servicio también mejoró según la percepción de los clientes (37).

Tener complacidos a los profesionales de salud es muy importante, el cliente complacido será leal porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (39).

Por ello Castañeda (2019) se plantea una hipótesis que sostiene que la calidad de servicio impacta significativamente en la satisfacción del cliente, con variables independientes como la calidad de servicio y dependientes como la satisfacción del cliente (39).

Al final; se destaca la importancia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente, proponiendo mejoras concretas para lugar estudiado. Se enfatiza la relevancia de elementos como la gestión administrativa y la empatía en la interacción con los clientes, subrayando la necesidad de mantener altos

estándares de calidad para garantizar la fidelización y recomendación de los clientes (39).

1.5. Hipótesis

De acuerdo al tipo y diseño de investigación, la hipótesis queda implícita.

CAPÍTULO II: MÉTODOS Y MATERIALES

2.1. Tipo de investigación

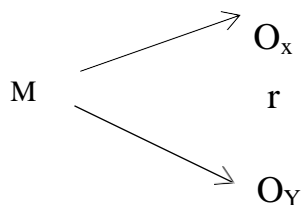
Descriptiva, prospectiva, transversal (40)

2.2. Método de investigación

Inductivo-deductivo y analítico – sintético.

2.3. Diseño de contrastación

No experimental, correlacional, para conocer las relaciones entre distintas variables (41), que corresponde al siguiente esquema:



Dónde:

M: Sujeto de estudio (comensales del comedor Institucional)

Ox: Observación o medición de la Calidad del servicio

Oy: Observación o medición de la Satisfacción del comensal

r: correlación

2.4. Población, Muestra y Muestreo

Población

Constituido por 708 usuarios que acuden al comedor institucional en el Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo-2018, distribuidos de la siguiente manera:

Personal

- ✓ Internos: 43
- ✓ Residentes: 56
- ✓ Médicos: 166
- ✓ Asistenciales: 443

Sumo un total de 708 personas que acudieron a dicho comer del HRL.

Muestra

Se utilizará la fórmula para población finita, debido a que se conoce la población.

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

Dónde:

N= es el total de la población = 708

p= 0.70 frecuencia de calidad alimentos buenos

q = 0.30

Z= Nivel de confianza al 95% = 1.96

e= Error 0.05

Reemplazando y desarrollando la formula se obtuvo:

$$n = 250 \text{ comensales}$$

2.5. Técnicas, instrumentos, equipos y materiales de recolección de datos

La presente investigación utilizó la técnica de la encuesta teniendo como instrumentos los siguientes:

Test percepción de la calidad del servicio SERVPERF

El paradigma de la desconfirmación indicaba que la satisfacción del consumidor estaba determinada por las diferencias entre las expectativas y las percepciones, en función de las cuales el consumidor tomaba su decisión. Esta era la base de la escala SERVQUAL, que utilizaba una medida dual para identificar el servicio esperado y el servicio percibido. Al mismo tiempo, se señalaba que SERVQUAL no podía medir la calidad si no se podía repetir la prueba con la misma persona. Por lo tanto, se proponía SERVPERF considerando solo el desempeño del servicio. Así, SERVPERF se convertía en otra escala ampliamente utilizada y comparable.(42)

Al igual que el test SERVQUAL, el test SERVPERF constaba de 17 ítems, conformados por cinco dimensiones:

Elementos tangibles	Apariencia de los equipos
	Instalaciones físicas
	Apariencia del personal
	Elementos materiales
Fiabilidad	Eficiencia
	Solución de problemas
	Tiempo adecuado
Capacidad de respuesta	Información del personal
	Rapidez de la atención
	Predisposición del personal
Seguridad	Confianza del personal
	Cortesía del personal
	Supervisión del servicio
	Cumplimiento de normas
Empatía	Atención empática
	Horarios accesibles
	Detallista

Cada pregunta consta de 5 posibles respuestas según escala Likert: 1: totalmente en desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4: de acuerdo y 5: totalmente de acuerdo, con calificación

del 1 al 5 respectivamente. Su aplicación individual es de aproximadamente 15 min.

Test de satisfacción del comensal

El Test estaba basado en el enfoque teórico de satisfacción al cliente de Kotler, donde el usuario comparaba las expectativas y las percepciones del producto recibido.

Consta de 11 ítems con tres dimensiones:

Expectativa	Servicio
	Atención del personal
	Clima del ambiente
Rendimiento percibido	Mejoramiento del servicio
	Confort con el ambiente
	Tiempo de espera
	Variedad menús
	Desempeño del personal
Complacencia	Atención
	Servicio
	Disfrute

Cada pregunta consta de 5 posibles respuestas según escala Likert con el siguiente puntaje: 1) totalmente en desacuerdo, 2) en desacuerdo, 3) ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) de acuerdo, 5) totalmente de acuerdo. Su aplicación también tuvo un tiempo de aproximadamente 15 min.

Control de calidad de los instrumentos

Cabe señalar que el instrumento en estudio fue validado y considerado confiable. La validación se realizó por jueces expertos, quienes determinaron la claridad de los enunciados. La confiabilidad estadística se verificó mediante el Alfa de Cronbach, cuyo valor fue cercano a 1, indicando que la información obtenida con el instrumento fue válida y confiable.

2.6. Procesamiento y Análisis de Datos

Después de la recolección de datos, se realizó la clasificación, ordenamiento y codificación de datos mediante el uso del software Microsoft Excel, para luego aplicar el programa estadístico SPSS/info/software versión 24.0 y obtener resultados descriptivos y analíticos presentados a continuación.

CAPÍTULO III. Resultados

3.1. Resultados en tablas y gráficos

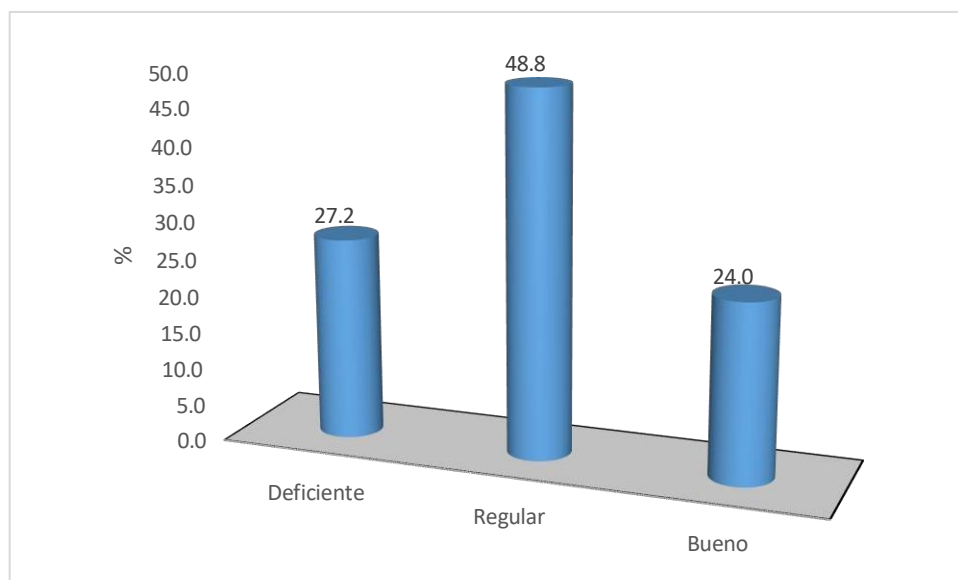


Gráfico 1: Calidad de servicios según los usuarios que acudieron al comedor institucional en el Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo 2018.

Se apreció que el 48,8% de los usuarios que acudieron al comedor institucional en el Hospital Regional Lambayeque manifestaron que la calidad de servicio era regular, el 27.2% la calificó como deficiente y el 24% la consideró buena.

Tabla 1: Satisfacción de los usuarios que acudieron al comedor institucional en el Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo -2018.

Grado	n	%
Insatisfecho	64	25.6
Medianamente satisfecho	148	59.2
Satisfecho	38	15.2
Total	250	100.0

Fuente: Instrumento de recolección de datos

Se observó que el 59,2% de los usuarios que acudieron al comedor institucional en el Hospital Regional Lambayeque estuvieron medianamente satisfechos, el 25,6% estaban insatisfechos y solo el 15,2% se encontraron satisfechos. Se estableció que el nivel de satisfacción predominaba en el nivel de satisfacción media.

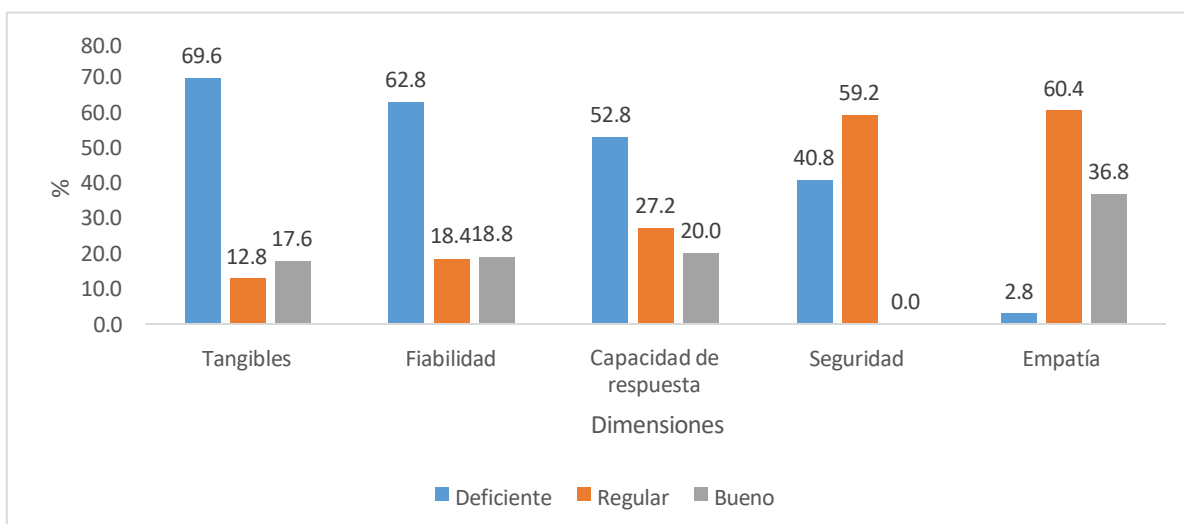


Gráfico 2: Calidad de servicio según sus dimensiones del usuario comensal que acude al comedor institucional en el Hospital Regional Lambayeque- Chiclayo - 2018.

La calidad de servicio de los usuarios comensales que acudieron al comedor institucional en el HRL, se encontró con mayor frecuencia en un nivel deficiente en las 3 dimensiones tangibles (69,6%), fiabilidad (62,8%) y capacidad de respuesta (52,8%); mientras destacaban en un nivel regular de la calidad de servicio la dimensión seguridad (59,2%) y empatía (60.4%).

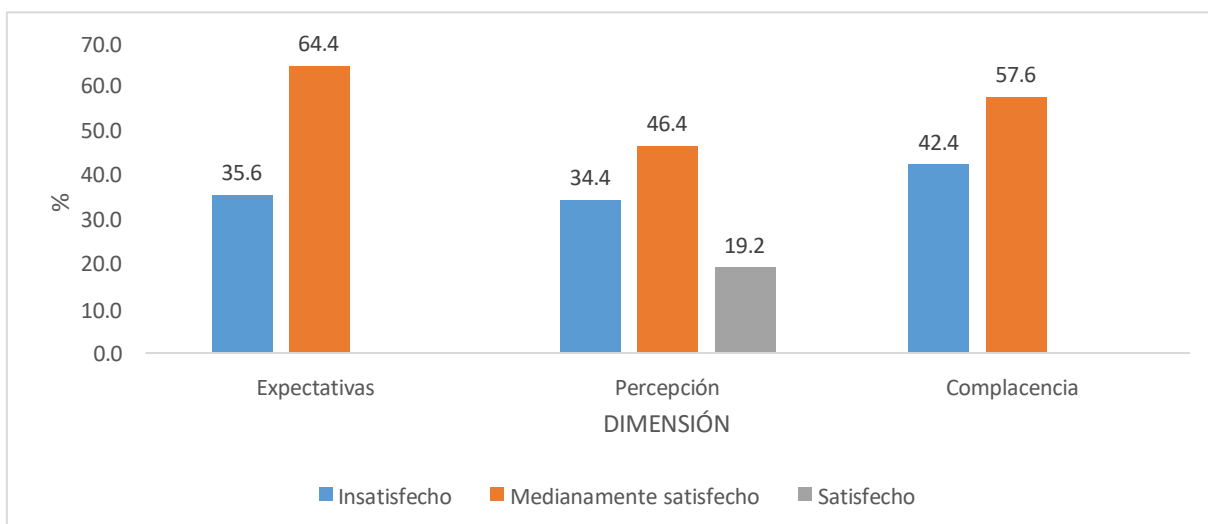


Gráfico 3: Satisfacción según sus dimensiones del usuario comensal que acude al comedor institucional en el Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo -2018

De las dimensiones de satisfacción del usuario comensal que acudió al comedor institucional en el HRL, predominó el nivel medianamente satisfecho en todas ellas, siendo **64,4%** en expectativas, **46,4%** en percepción y **57,6%** en complacencia.

Contrastación de hipótesis

De las dimensiones de satisfacción del usuario comensal que acudió al comedor institucional en el HRL, predominó el nivel medianamente satisfecho en todas ellas, siendo 64,4% en expectativas, 46,4% en percepción y 57,6% en complacencia.

Tabla 2: Prueba de normalidad de los datos

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción	.102	250	.000
Calidad de servicio	.143	250	.000

La variable satisfacción y calidad de servicio obtuvieron un valor significativo de la prueba de Kolmogorov-Smirnov ($p=0,000<0,05$), por lo tanto, se aceptó la hipótesis nula y los datos fueron considerados normales, utilizando pruebas no paramétricas para la contrastación de hipótesis.

Tabla 3: Correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario comensal que acudió al comedor institucional en el Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo-2018.

	Satisfacción	
	Rho	p. value
Calidad de servicio	,442**	.000

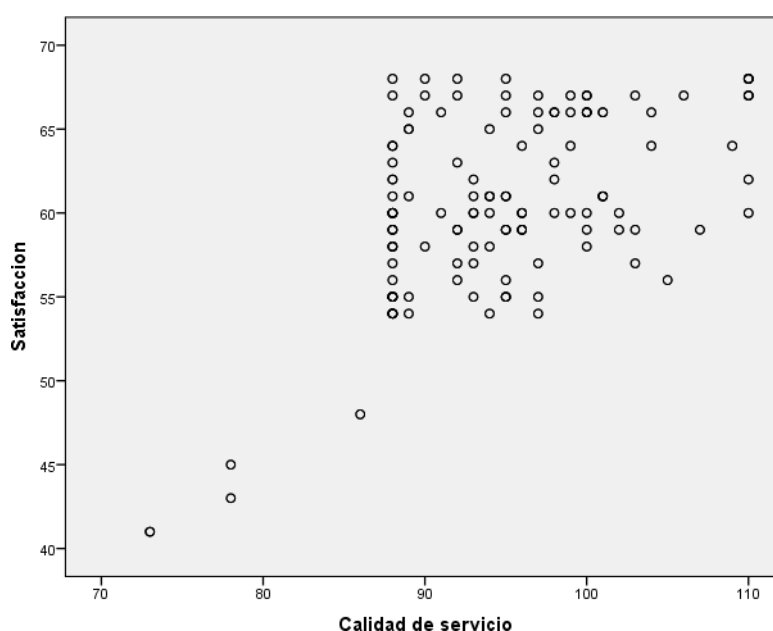


Gráfico 4: Correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario comensal que acudió al comedor institucional en el Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo-2018.

A un nivel de significancia de $0,000 < 0,005$, se estableció que entre la calidad de servicio y satisfacción había una relación moderada positiva, siendo el valor ($Rho=0,442$). Por lo tanto, existía relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario comensal que acudió al comedor institucional en el Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo- 2018.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

El análisis e interpretación de los resultados considerados en esta sección de discusión, empieza con el análisis del **primer objetivo específico**: Establecer el nivel de calidad general que predomina en el servicio según los usuarios que acude al comedor institucional del hospital de estudio.

Según el Grafico 01, el 48.8% de los encuestados señalan que es regular la atención que reciben, el 27.2% afirman que es deficiente la calidad y 24% señala que es buena la calidad de servicios que el comedor institucional del Hospital Regional Lambayeque brinda a los usuarios. Al comparar con los antecedentes, Jaworowska A y Christides P,(1) producto de evaluación de la calidad nutricional de los almuerzos calientes ofrecidos en los comedores del hospital del Servicio Nacional de Salud (NHS) en 35 guarniciones y 112 comidas de 8 comedores, mostraron que los almuerzos vegetarianos y a base de carne tienden a ser ricos en energía. Así mismo, algunas comidas para el almuerzo podrían proporcionar más del 50% del total de grasas recomendadas, y sal. La mayoría de las comidas de almuerzo analizadas se caracterizaron por un perfil de nutrientes desfavorable, y el consumo regular de tales comidas puede aumentar el riesgo de enfermedades no transmisibles.

Así mismo, Lassen, Knuthsen, Bysted y Andersen (3) examinan la calidad nutricional de las comidas de almuerzo en los lugares de trabajo en 15 comedores con 240 usuarios. Los resultados mostraron que la ingesta energética media y la densidad energética estimada de los participantes masculinos fue significativamente mayor, mientras que no se encontraron diferencias de género en la distribución de macronutrientes o la ingesta de frutas y verduras, observando mejora en la calidad nutricional de los almuerzos durante un período de 10 años. Así también, Grimani et. al (4) realizaron una revisión sistemática incluyendo 39 ensayos controlados en las bases de datos: Medline, EMBASE.com, Cochrane Library y Scopus. Determinando que, el 28% de los estudios incluidos fueron de calidad alta y el 56% de calidad media.

En el **segundo objetivo específico**: Precisar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al comedor institucional.

En la Tabla 01, el 59.2% de los usuarios afirman que están medianamente satisfecho, el 25.6% señalan que están insatisfechos y solo el 15.2% de los usuarios afirman que están satisfechos con el servicio que brindan en el comedor institucional del Hospital Regional Lambayeque. Estos hallazgos coinciden con Tello P. et. al., quienes afirman que es un término que se utiliza con frecuencia en marketing. Es una medida de cómo los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente (20). Así mismo los hallazgos tienen el respaldo de Casas G. (7), quienes señalan que, un proceso de mejora continua en el desarrollo de nuestras actividades, es con la finalidad de lograr la plena satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.

En el **tercer objetivo específico**: Fijar los niveles de calidad más frecuentes según las dimensiones agrupadas en el cuestionario SERVQUAL.

Según el Grafico 02, se observa que existe un predominio de nivel de calidad de atención deficiente calificada por los usuarios en las tres dimensiones: 69.6% en aspectos tangibles, 62.8% en fiabilidad, y 52.8% capacidad de respuesta. Mientras que los usuarios califican con nivel regular en las dimensiones de empatía con 60.4% y seguridad con 59.2%. Ningún autor de los autores considerados en la bibliografía reporta resultados de calidad de atención en dimensiones estudiadas, pero es posible relacionar con sus resultados, tal como se presenta a continuación. En Lima Casas en el 2019 (5) a través de una investigación sobre la calidad en el comedor institucional del Instituto de Enfermedades Neoplásicas del Sur, donde evalúa las funciones Operativas, la Supervisión de la Dieto-terapia individual, el funcionamiento y la calidad del comedor institucional. Determinando que, el Instituto en mención cumple adecuadamente con las actividades programadas; sin embargo, se evidencia que el trabajo es abundante y la cantidad de profesionales nutricionistas es insuficiente que afectaría la calidad de atención.

En estos resultados, sobre las dimensiones de calidad, también es pertinente comparar con los resultados obtenidos por Tamrakar, Shrestha, Rai, et al (2) cuyo objetivo fue conocer las percepciones, promotores y barreras para una alimentación saludable entre los trabajadores del hospital. Encontraron que, los factores más importantes que promueven una dieta saludable fueron la presencia de opciones de alimentos saludables a precios razonables, el compromiso con la promoción del gerente, los operadores, el personal y la administración del hospital, el nivel de atención y formación de los empleados. Las barreras más comúnmente reportadas para una alimentación saludable fueron la falta de opciones, incluida la falta de alimentos en el mercado local, precios más altos, preferencias individuales y recursos humanos limitados.

En Grafico 03; En las tres dimensiones de satisfacción, los usuarios del comedor del Hospital Regional se sienten medianamente satisfechos el 64.4% con la dimensión expectativas, el 57.6% con la dimensión complacencia y el 46.4% con la dimensión percepción. Estos resultados son concordantes con los resultados de calidad de atención general, donde también predomina el nivel regular y en las dimensiones de calidad los niveles deficiente y regular, tal como hemos descrito anteriormente. Al respecto, Zárraga L, Molina V, Corona E., afirman en relación con el nivel de satisfacción de los comensales se encontró que la calidad alimentaria, influye en el nivel de satisfacción del comensal. En el presente estudio se encontró una correlacion moderada. $r= 0.442, (p<0.05)$. Tabla 03, Grafico 04.

CAPITULO V: CONCLUSIONES

Producto de la interpretación de los resultados, sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al comedor institucional en el Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo- 2018, se arribaron a las siguientes conclusiones.

1. Se aprecia que el 48,8% de los usuarios que acude al comedor institucional en el hospital Regional Lambayeque, manifiestan que la calidad de servicio es regular, 27.2%, deficiente y el 24% que es bueno.
2. Del total de 250 usuarios, 59,2% (148) estuvieron medianamente satisfecho, el 25,6% (64) está insatisfecho y solo 15,2% (38) se encontró satisfecho. Estableciendo que predominó el nivel de satisfacción media.
3. Existe un predominio de nivel de calidad de atención deficiente en las tres dimensiones: 69.6% en aspectos tangibles, 62.8% en fiabilidad, y 52.8% capacidad de respuesta. Mientras que con nivel regular en las dimensiones de empatía con 60.4% y seguridad con 59.2%.
4. Según los niveles de satisfacción, predominó el nivel medianamente insatisfecho en todas ellas, siendo 64,4% en expectativas, 46,4% en percepción y 57,6% en complacencia.
5. A un nivel de significancia de $0,000 < 0,005$, se establece que entre la calidad de servicio y satisfacción hay una relación moderada positiva, siendo el valor ($Rho=0,442$).

CAPITULO VI: RECOMENDACIONES

1. Mejorar el uniforme del personal y establecer normas para las relaciones con los usuarios.
2. Establecer un tiempo de espera de atencion para evitar malestar en las horas punta de atencion.
3. Capacitar al personal para solucionar problemas que se les presenten en la atencion a los usuarios.
4. Poner el libro de reclamos en un lugar más visible, e implementar un buzón de sugerencias y capacidad de resolver reclamos.
5. Contar con la disponibilidad de alimentos saludables asequibles,
6. Promover una alimentación saludable para los usuarios del Hospital Regional Lambayeque.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Jaworowska A, Rotaru G, Christides T. Nutritional Quality of Lunches Served in South East England Hospital Staff Canteens. *Nutrients*. 2018;10(12). <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30513708/>
2. Tamrakar D, Shrestha A, Rai A, Karmacharya BM, Malik V, Mattei J, et al. Drivers of healthy eating in a workplace in Nepal: a qualitative study. *BMJ* [Internet]. 2020 Feb 25 [cited 2022 Nov 15];10(2).<http://bmjopen.bmj.com/>
3. Lassen A, Knuthsen P, Bysted A, Andersen E. The Nutritional Quality of Lunch Meals Eaten at Danish Worksites. *Nutrients*. 2018; 10(10). /pmc/articles/PMC6213244/
4. Grimani A, Aboagye E, Kwak L. The effectiveness of workplace nutrition and physical activity interventions in improving productivity, work performance and workability: a systematic review. *BMC Public Health* . 2019 ;19. <https://doi.org/10.1186/s12889-019-8033-1>
5. Casas G. Trabajo Académico realizado en el Instituto de Enfermedades Neoplásicas del Sur, 2016-2017. Universidad Nacional De San Agustín; 2019. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9115/SEcaacgj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Zárraga L, Molina V, Corona E. La satisfacción de la cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*. 2018;7(18):46–65. <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268>
7. Larico B. Quality of service in restaurants in Cañete-Peru. *Revista Venezolana de Gerencia*. 2022;27(7):556–71.
8. Molina A, Ramírez G, Campoverde R, González H, Alcivar C. Evaluation of the Quality of Service of Delivery Applications and its Influence on Consumer Loyalty. *Proceedings of the LACCEI international Multi-conference for Engineering, Education and Technology*. 2022.

9. Silva J, Macías B, Tello E, Delgado J. La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*. 2021;15(2):85–101.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085&lng=es&nrm=iso&tlng=es
10. Amaya F, Rojas S, Diaz L. Gestión de la calidad: Un estudio desde sus principios. *Revista Venezolana de Gerencia*. 2020;25(90):632–47.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/32406/33821>
11. Zeithaml V. Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *J Mark*. 1988 Jul;52(3):2.
12. Zeithaml V, Berry L, Parasuraman A. Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *J Mark*. 1988;52(2):35.
13. Grönroos C. *Marketing y gestión de servicios*. Google Libro. Diaz de Santos; 1994.
<https://books.google.com.co/books?id=rKAGC6DkiVAC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
14. Carhuacho I, Nolasco F, Guerrero M, Silva D. Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*. 2021;26(5):693–707.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36472/39163>
15. Diaz P. Modelos de medición de la calidad de servicio: propuesta de implementación en los establecimientos de sanidad militar-Colombia. Vol. 56, *Journal of Marketing*. Universidad del Rosario; 2018.
16. Méndez M, Fernández J, Martín C. Medición de la satisfacción a través de los atributos de la calidad percibida en una muestra de clientes de hoteles. *ROTUR Revista de Ocio y Turismo*. 2021;15(1):78–97.
<https://revistas.udc.es/index.php/rotur/article/view/rotur.2021.15.1.5985>
17. Marín C. Análisis de la calidad del servicio de enfermería en la Fundación Cottolengo: validación de cuestionario SERVQHOS-E.

- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10791>
18. Díaz R, Cajún J, Gómez G. Rapidez en el servicio, creando una imagen a tus clientes. 593 Digital Publisher CEIT. 2021;6(6):264–77.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8292892&info=resumen&idioma=SPA>
 19. Haming M, Murdifi I, Zulfikar Syaiful A, Putra A. The Application of SERVQUAL Distribution In Measuring Customer Satisfaction of Retails Company. Journal of Distribution Science. 2019 Feb;17(2):25–34.
<http://dx.doi.org/10.15722/jds.17.02.201902.25>
 20. Tello P, Lugo J, Ordóñez H. Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. Ciencia Digital. 2022;6(4):48–75.
<https://www.cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/2289>
 21. Bustamante M, Zerda-Barreno E, Obando F, Tello-Sánchez M. Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. Empresarial. 2019;13(2):1–15.
<https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159>
 22. Czajkowska A. Application of Servqual and Servperf Methods to Assess the Quality of Teaching Services-Comparative Analysis. Manufacturing Technology. 2021;21(3). <http://www.journalmt.com>
 23. Sydorov M, Salnikova S, Savelyev Y, Oliynyk O. Modified SERVPERF and Normalized SERVQUAL Models in Estimation of Service Quality in Higher Educational Institutes. Sociological studios. 2020;1(1(16)):29–39.
<https://sociostudios.vnu.edu.ua/index.php/socio/article/view/298>
 24. Elliott K. Servperf Versus Servqual: A Marketing Management Dilemma When Assessing Service Quality. Discovery Service Para Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Journal of Marketing Management. 1994;4(2):56–61.
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=d7bb0d4f-c0df-4762-8d95->

[8bd80d24c6c2%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=18076656&db=buh](https://doi.org/10.1111/1752-2409.12117)

25. Ramos E, Mogollón F, Santur L, Cherre I. El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*. 2020;12(2):417–23. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1538>
26. Sohail S, Hasan M. Students' perceptions of service quality in Saudi universities: the SERVPERF model. *Learning and Teaching in Higher Education: Gulf Perspectives*. 2021;17(1):54–66.
27. Morocho T. Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018 [Internet]. Universidad Peruana Unión. Universidad Peruana de la Unión; 2019 <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20500.12840/1809>
28. Torres M, Franco H. Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el Banco Internacional del Perú, tienda 500 Huancayo, 2016-2017 [Internet]. Universidad Continental. Universidad Continental; 2017. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20500.12394/3587>
29. Carmona A, Leal A. La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. 1998; 4(1):53–80. <https://idus.us.es/handle/11441/78838>
30. Monroy M, Urcádiz F. Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación administrativa*. 2019;48(123). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006&lang=es
31. Dam S, Dam T. Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*. 2021;8(3):585–93.
32. Fida B, Ahmed U, Al-Balushi Y, Singh D. Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman.. 2020 May 12;10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>

33. Crispín J, Torero N, Martel CP. Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. *Desafíos*. 2020;11(2):e212–e212. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/212e/217>
34. Kotler P, Keller K. *Direction de marketing*. 14th ed. PEARSON EDUCACIÓN; 2012. 808 p.
35. Sánchez M, Sánchez M. Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. 2016; <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
36. Kotler P, Armstrong G. *Fundamentos de marketing*. 8th ed. Fundamentos de Marketing. Pearson Educación México; 2007.
37. Romero J, Romero R, Barboza L, Faría J. Gestión de servicio basada en programación neurolingüística en tiempos de pandemia. *Revista Venezolana de Gerencia*. 2021;26(94):585–602. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35759/38069>
38. Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. 2005;15(25):64–80. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
39. Castañeda Y. Calidad de Servicios para Mejorar la Satisfacción del Cliente en el Restaurante “El Cantaro”, Lambayeque 2017. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20500.12893/5984>
40. Ramirez J, Callegas P. *Investigación y educación superior*. Lulu.com; 2020.
41. McBurney D, White T. *Research methods*. Vol. 09, Belmont. Belmont; 2009. 1–24 p.
42. Baez D, Mariño J, León E, Molina R, Pinochet G. Ordered Weighted Average Operators in the SERVQUAL and SERVPERF Scales. *Procedia Comput Sci*. 2022 Jan 1;203:456–60.

ANEXOS

Anexo 1: test percepción de la calidad del servicio SERVPERF



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRIA EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN
GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD



CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO COMENSAL
QUE ACUDE AL COMEDOR INSTITUCIONAL EN EL HOSPITAL
REGIONAL LAMBAYEQUE – CHICLAYO 2018

CODIGO _____

Estimada(o) comensal (o).

Este instrumento es confidencial y anónimo y ha sido diseñado con el propósito de recopilar información sobre calidad del servicio y la satisfacción del usuario comensal del comedor institucional del Hospital Regional de Lambayeque.

El desarrollo de este instrumento solo le tomará unos minutos, por lo que no deje de contestar ninguno de los ítems planteados.

La investigadora agradece anticipadamente su apoyo

INSTRUCCIONES.

Antes de responder la pregunta lea cuidadosamente los enunciados y reflexione; luego elija una opción que mejor describa su experiencia personal, responda la totalidad de los ítems con sinceridad y precisión, en caso de tener alguna duda consulte con la investigadora. Marque con un aspa (X) la respuesta que considere pertinente para cada ítem.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL COMENSAL

Sexo: Masculino: ____ Femenino ____ Edad ____

Tipo de profesional:

- ☐ Medico
- ☐ Residente
- ☐ Enfermero (a)
- ☐ Obstetra
- ☐ Asistente social
- ☐ Tecnólogo
- ☐ Técnico
- ☐ Administrativo
- ☐ Interno de _____
- ☐ Otro: _____

Tiempo (meses) que acude al comedor institucional: _____

Alguna queja o mal experiencia en el comedor institucional: SI ____ NO ____

TEST PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SERVPERF

Autor: Parasuraman y et al (1988) Y Cronin y Taylor (1992) modificado y adaptado por Acuña (2019)

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de enunciados con relación a satisfacción del servicio y atención recibida en el comedor institucional del Hospital Regional de Lambayeque – Chiclayo. Después de leer cuidadosamente cada enunciado marque con una X el número que corresponda, teniendo en cuenta que:

TOTALMENTE DE ACUERDO	ACUERDO	INDIFERENTE	DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
5	4	3	2	1

Enunciados	1	2	3	4	5
Tangibles					
1. El comedor institucional cuenta con equipamiento moderno y suficiente para su atención (Electrodomésticos, la vajilla, utensilios, etc.).					
2. Las instalaciones físicas, acabados y mobiliario del comedor institucional en buen estado.					
3. Las bandejas y utensilios (cubiertos) que brindan se encuentran en buen estado de conservación e higiene.					
4. La iluminación y ventilación del comedor institucional es natural y adecuada.					
5. El personal del comedor institucional se presenta debidamente uniformado (uniforme y gorro) con una apariencia y vestimenta adecuada y pulcra.					
6. El comedor institucional cuenta con extinguidores y vías de señalización					
Fiabilidad					
7. Percibe que los alimentos brindados en el comedor institucional son frescos.					
8. Cuando tiene alguna queja y/o reclamo, el personal del comedor institucional muestra sincero interés de solucionarlo.					
9. El comedor institucional cumple en brindar atención en los horarios establecidos.					
10. Considera que la ración brindada en el comedor institucional es completa.					
Capacidad de Respuesta					
11. El personal de comedor institucional orienta sobre el proceso para ser atendidos.					
12. El personal de comedor institucional atiende de manera adecuada y oportuna.					
13. El personal de comedor institucional responde con rapidez y prontitud sus inquietudes o reclamos.					
14. El personal de comedor institucional siempre está dispuesto a ayudar					
Seguridad					
15. El comportamiento del personal del comedor le inspira confianza					
16. El personal del comedor institucional son siempre amables con usted.					
17. El personal del comedor institucional, tienen conocimientos para responder mis preguntas.					
18. El menú servido en el comedor es elaborado bajo la supervisión de un nutricionista.					
19. Las normas sobre el establecimiento y funcionamiento de servicios de alimentación colectivos en el Hospital se encuentran exhibidas en un afiche impreso colocado en lugar visible para todos los comensales.					
Empatía					
20. El personal del comedor institucional le brinda una atención empática de buen humor					
21. El personal del comedor institucional ofrece horarios de servicio convenientes a las necesidades de los estudiantes					
22. Para fechas festivas el comedor institucional brinda un menú acorde.					

Anexo 2: Cuestionario sobre satisfacción del comensal del comedor institucional del hospital regional de Lambayeque

Autor: Kotler modificado y adaptado por Acuña (2019)

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de enunciados con relación a satisfacción del servicio y atención recibida en el comedor institucional del Hospital Regional de Lambayeque – Chiclayo. Después de leer cuidadosamente cada enunciado marque con una X el número que corresponda, teniendo en cuenta que:

TOTALMENTE DE ACUERDO	ACUERDO	INDIFERENTE	DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
5	4	3	2	1

Enunciados	1	2	3	4	5
Expectativas					
1. Cuando acude al comedor institucional tiene una buena expectativa sobre el menú a recibir.	1	2	3	4	5
2. Considera que la atención brindada por el personal será satisfactoria.	1	2	3	4	5
3. Considera que los alimentos brindados vitalizan su labor.	1	2	3	4	5
4. El comedor institucional es un lugar agradable para generar vínculos con los compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
Percepción					
5. Ha notados mejoras respecto al servicio recibido anteriormente	1	2	3	4	5
6. Se siente cómodo y a gusto en el ambiente de comedor institucional	1	2	3	4	5
7. El personal del comedor institucional se preocupa por que usted este satisfecho con el servicio.	1	2	3	4	5
8. Tuvo que esperar más tiempo de lo habitual para ser atendido	1	2	3	4	5
9. Me encuentro a gusto con los menús que preparan en el comedor institucional	1	2	3	4	5
10. Se siente conforme con el desempeño del personal del comedor institucional	1	2	3	4	5
Complacencia					
11. Se siente bien atendido por parte del personal del comedor institucional	1	2	3	4	5
12. El servicio recibido cumple con lo usted esperaba	1	2	3	4	5
13. Me complace la cortesía de los empleados	1	2	3	4	5
14. Disfruto de la variedad de menús que ofrece el comedor institucional	1	2	3	4	5

Anexo 3: Consentimiento informado

Estimado usuario:

A través del presente documento se solicita su participación en la investigación: Calidad de servicio y satisfacción del usuario comensal que acude al comedor institucional en el hospital regional Lambayeque – Chiclayo 2018

Si usted acepta participar en este estudio, se le pedirá que asista en una fecha coordinada previamente, en un tiempo aproximado de 30 minutos, en el cual se le aplicará un cuestionario.

Las informaciones sobre los datos del cuestionario serán confidenciales los mismos que serán codificados a través de letras y números por lo tanto serán anónimas, y serán registrado únicamente por el investigador, además, no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Se tomarán las medidas para proteger su información personal y no se incluirá su nombre en ningún formulario, reporte, publicaciones o cualquier futura divulgación.

La participación es voluntaria. Ud. tiene el derecho de retirar su participación en cualquier momento. El estudio no conlleva ningún riesgo ni implica costo alguno. No recibirá ninguna compensación por participar.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Usted puede preguntar sobre cualquier aspecto que no comprenda. El personal del estudio responderá sus preguntas antes, durante y después del estudio.

Si luego deseo realizar alguna pregunta relacionada con esta investigación, deberá comunicarse con el investigador.

Alumna: Liliana Acuña Julca

Por favor lea y complete si estuviera de acuerdo, He leído el procedimiento descrito arriba. El investigador me ha explicado el estudio y ha contestado mis preguntas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en la presente investigación

Nombre del usuario y Firma

DNI:

Anexo 4: Análisis de confiabilidad

Test de Percepción de calidad del servicio SERVPERF

La confiabilidad del instrumento fue determinada mediante Alpha de Cronbach:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

$$\alpha = 0,763$$

Dónde:

S_i^2 = varianza de cada ítem

S_t^2 = varianza de los puntajes totales

k = número de ítems del instrumento

Estadísticos total-elemento

Ítems	Media de la escala si se elimina el ítem	Varianza de la escala si se elimina el ítem	Correlación ítem - total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
Item1	17,08	26,992	,411	,741
Item2	16,92	25,902	,627	,728
Item3	17,33	27,879	,256	,750
Item4	16,50	25,364	,430	,737
Item5	17,58	26,629	,482	,737
Item6	16,83	28,333	,079	,765
Item7	17,17	29,970	-,134	,774
Item8	17,67	26,606	,513	,736
Item9	17,08	25,356	,542	,729
Item10	17,08	30,265	-,281	,769
Item11	17,42	28,811	,069	,761
Item12	17,58	26,811	,446	,739
Item13	17,58	28,265	,169	,755
Item14	16,83	24,515	,380	,744
Item15	16,58	25,902	,627	,728
Item16	17,25	26,023	,304	,750
Item17	17,17	28,333	,128	,759
Item18	17,67	27,697	,292	,748
Item19	17,17	27,242	,507	,740
Item20	17,00	28,000	,282	,749
Item21	17,33	25,697	,330	,747
Item22	17,17	26,697	,406	,741

Cuestionario sobre satisfacción del comensal del comedor

La confiabilidad del instrumento fue determinada mediante Alpha de Cronbach:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

$$\alpha = 0,821$$

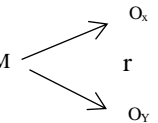
S_i^2 = varianza de cada ítem

S_t^2 = varianza de los puntajes totales

k = número de ítems del instrumento

Ítems	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	38,6923	40,302	,151	,822
VAR00002	38,4231	40,654	,178	,820
VAR00003	38,5000	37,940	,687	,807
VAR00004	38,4231	38,974	,595	,811
VAR00005	38,5385	43,058	-,309	,833
VAR00006	38,3846	39,046	,204	,824
VAR00007	38,6923	38,142	,508	,811
VAR00008	38,4231	38,574	,697	,809
VAR00009	38,8846	41,866	-,095	,829
VAR00010	38,8077	41,122	,018	,826
VAR00011	39,1154	42,826	-,283	,832
VAR00012	38,6154	39,046	,380	,815
VAR00013	39,1154	42,346	-,192	,829
VAR00014	39,0769	40,874	,081	,823

Anexo 5: Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Tipo y diseño de investigación	Población	Técnicas
Calidad de servicio y satisfacción del usuario comensal que acude al comedor institucional en el Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo 2018	¿Qué relación existe entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario que acude al comedor institucional en el Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo 2018?	<u>Objetivo general</u> Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al comedor institucional en el hospital regional Lambayeque – Chiclayo 2018.	H1: De acuerdo al tipo y diseño de investigación, la hipótesis queda implícita.	V. Independiente Calidad de servicio	Tipo de investigación: Cuantitativa:	La población está conformada por 708 personas que acuden al comedor institucional de Hospital Regional de Lambayeque	Encuesta
		<u>Objetivos específicos</u> a) Establecer el nivel de calidad general que predomina en el servicio según los usuarios que acuden al comedor institucional del hospital de estudio. b) Precisar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al comedor institucional. c) Fijar los niveles de calidad más frecuentes según las dimensiones agrupadas en el cuestionario SERVQUAL.		Diseño	Muestra	Instrumentos	
		V. Independiente Satisfacción del usuario		Descriptivo, prospectiva y transversal  M: Muestra de sujetos participantes en la investigación OX: calidad de servicios Oy: satisfacción del usuario R: la relación que existe entre ambas variables	La muestra será aplicada a los usuarios atendidos que son un promedio de 250 personas	Cuestionario	

Anexo 6: Rúbricas de Expertos de Instrumentos de Recolección de Datos



CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DEL CUESTIONARIO- JUEZ 01

1. NOMBRE DEL JUEZ	Jessica Macolepi Rimschi
PROFESIÓN	Matemática y estadística
TÍTULO Y /O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Magister en Estadística
2 ESPECIALIDAD	Matemáticas - estadística
EXPERIENCIA PROFESIONAL	10 años.
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Universidad Nacional PERU
CARGO	Docente.
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO COMENSAL QUE ACUDE AL COMEDOR INSTITUCIONAL EN EL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE – CHICLAYO 2018	
3. NOMBRE DEL TESISISTA: Liliana Acuña Julca.	
4. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario: Tipo Encuesta Contexto: Auto administrado
5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al comedor institucional en el hospital regional Lambayeque – Chiclayo 2018.
6. DETALLE DEL INSTRUMENTO	Esta investigación consta un instrumento y consta de 20 ítems. Las preguntas están orientadas a los que acuden al comedor institucional en el Hospital Regional Lambayeque

7. PREGUNTAS OBSERVADAS	
8. COMENTARIO GENERALES	
9. OBSERVACIONES	



Mg. Jessica Macalopú Rímach
Licenciada en Matemática y Estadística

JUEZ

SELLO Y COLEGIATURA



CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DEL CUESTIONARIO- JUEZ 01

1.	NOMBRE DEL JUEZ	Miguel Delgado Valera.
2	PROFESIÓN	Especialista en Medicina Familiar
	TÍTULO Y /O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Magister
	ESPECIALIDAD	Medicina Familiar
	EXPERIENCIA PROFESIONAL	10 años
	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Clínica San Juan de Dios
	CARGO	Médico
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO COMENSAL QUE ACUDE AL COMEDOR INSTITUCIONAL EN EL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE – CHICLAYO 2018		
	3. NOMBRE DEL TESISISTA: Liliana Acuña Julca.	
	4. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario: Tipo Encuesta Contexto: Auto administrado
	5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al comedor institucional en el hospital regional Lambayeque – Chiclayo 2018.
	6. DETALLE DEL INSTRUMENTO	Esta investigación consta un instrumento y consta de 20 ítems. Las preguntas están orientadas a los que acuden al comedor institucional en el Hospital Regional Lambayeque

7. PREGUNTAS OBSERVADAS	
8. COMENTARIO GENERALES	
9. OBSERVACIONES	



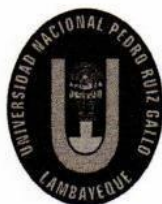
Miguel Delgado Valera

ESPECIALISTA EN MEDICINA FAMILIAR

CMP 41997 - RNE 23713

JUEZ

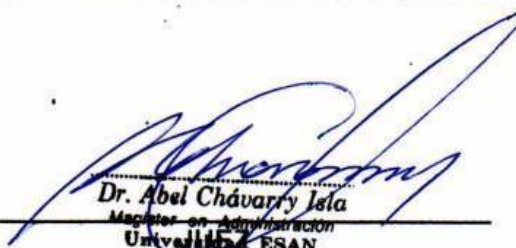
SELLO Y COLEGIATURA



CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DEL CUESTIONARIO- JUEZ 01

1.	NOMBRE DEL JUEZ	Abel Eduardo Chavarry Isla
	PROFESIÓN	Médico Cirujano
	TÍTULO Y /O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Magister en Administración
2	ESPECIALIDAD	Auditoría Médica
	EXPERIENCIA PROFESIONAL	25 años
	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Hospital Regional Lambayeque
	CARGO	Jefe Sis.
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO COMENSAL QUE ACUDE AL COMEDOR INSTITUCIONAL EN EL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE – CHICLAYO 2018		
	3. NOMBRE DEL TESISISTA: Liliana Acuña Julca.	
	4. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario: Tipo Encuesta Contexto: Auto administrado
	5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al comedor institucional en el hospital regional Lambayeque – Chiclayo 2018.
	6. DETALLE DEL INSTRUMENTO	Esta investigación consta un instrumento y consta de 20 ítems. Las preguntas están orientadas a los que acuden al comedor institucional en el Hospital Regional Lambayeque

7. PREGUNTAS OBSERVADAS	
8. COMENTARIO GENERALES	
9. OBSERVACIONES	


Dr. Abel Chávarry Isla
 Magister en Administración
 Universidad ESAN
 Reg. N° 4101
SELLO Y COLEGIATURA

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO COMENSAL QUE ACUDE AL COMEDOR INSTITUCIONAL EN EL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, CHICLAYO - 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.unprg.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

1library.co

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.ucsg.edu.ec

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.udch.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.unc.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

docplayer.es

Fuente de Internet

1%



Dr. NESTOR MANUEL RODRIGUEZ ALAYO

Asesor

9	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	polodelconocimiento.com Fuente de Internet	1 %
13	core.ac.uk Fuente de Internet	1 %
14	Submitted to Universidad ICESI Trabajo del estudiante	<1 %
15	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<1 %
17	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
18	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	rua.ua.es Fuente de Internet	<1 %
20	www.buenastareas.com Fuente de Internet	<1 %



Dr. NESTOR MANUEL RODRIGUEZ ALAYO
Asesor

21	rsdjournal.org Fuente de Internet	<1 %
22	www.scielo.org.mx Fuente de Internet	<1 %
23	revistas.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to Universidad Popular Autonoma del Estado de Puebla Trabajo del estudiante	<1 %
28	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



Dr. NESTOR MANUEL RODRIGUEZ ALAYO
Asesor


Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Liliana Acuña Julca de Tenorio
Título del ejercicio:	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Título de la entrega:	COME...CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL
Nombre del archivo:	USUARIO COME...
Tamaño del archivo:	informe_para_Turnitin_HRL.docx 407.97K
Total páginas:	39
Total de palabras:	7,121
Total de caracteres:	41,580
Fecha de entrega:	15-dic.-2022 09:11a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega...	1981992855

ESCUELA DE POSGRADO
"Francis Villena Rodríguez"
MAESTRIA EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN
GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD



TESIS

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO COMENSAL
QUE ACUDE AL COMEDOR INSTITUCIONAL EN EL HOSPITAL
REGIONAL LAMBAYEQUE, CHICLAYO - 2018

Investigador:
Lic. Liliana Acuña Julca

Asesor
Dr. Néstor Manuel Rodríguez Alayo

Lambayeque, 2022

1

Dr. Néstor Manuel Rodríguez Alayo
ASESOR

