

Sistema de calidad ISO 9001 y satisfacción de los usuarios en el área de atención al cliente del sector salud en Lambayeque, 2024

ISO 9001 quality system and user satisfaction in the customer service area of the health sector in Lambayeque, 2024

  Anghaly Jasmin Asenjo Alejandría¹
  Dayton Franklin Cercado Mundaca²
  Leandro Adrián Delgado Cubas¹
  Hugo Alexander Vásquez Guzmán²

¹ Universidad Señor de Sipán–Lambayeque–Perú

Fecha de recepción: 09.08.2024

Fecha de revisión: 25.09.2024

Fecha de aprobación: 15.10.2024

Como citar: Asenjo Alejandría, A., Cercado Mundaca D., Delgado Cubas, L. & Vásquez Guzmán, H. (2024). Sistema de calidad iso 9001 y satisfacción de los usuarios en el área de atención al cliente del sector salud en Lambayeque, 2024. UCV HACER, 14(1), 21-33. <https://doi.org/10.18050/revucvhacer.v13n4a2>

Autor de correspondencia: Anghaly Jasmin Asenjo Alejandría

Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el sistema de calidad ISO 9001 y la satisfacción de los usuarios en el área de atención al cliente del sector salud de Lambayeque 2024, se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y de diseño transversal, con una muestra de 71 personas. La información fue recolectada utilizando un cuestionario de preguntas estructuradas y analizadas por el software SPSS. Los resultados obtenidos indicaron una relación significativa entre el sistema de calidad ISO 9001 y satisfacción del usuario ($r=0,918$, $p<0,05$). De igual manera se observó que el sistema de calidad ISO 9001 y los niveles de satisfacción tienen una relación significativa ($r=0.878$, $p<0,05$). Las conclusiones de este estudio demuestran estándares de calidad como la ISO 9001 para optimizar la atención al cliente y a su vez incrementar la satisfacción en los usuarios del sector salud.

Palabras clave: Sistema de Calidad, ISO 9001, Satisfacción del Usuario, Atención al Cliente.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the ISO 9001 quality system and user satisfaction in the customer service area of the health sector of Lambayeque 2024, a quantitative, non-experimental, and cross-sectional design approach was used, with a sample of 71 people. The information was collected using a questionnaire of questions structured and analyzed by the SPSS software. The results obtained indicated a significant relationship between the ISO 9001 quality system and user satisfaction ($r=0.918$, $p<0.05$). Similarly, it was observed that the ISO 9001 quality system and satisfaction levels have a significant relationship ($r=0.878$, $p<0.05$). The conclusions of this study demonstrate quality standards such as ISO 9001 to optimize customer service and in turn increase satisfaction in users in the health sector.

Keywords: Quality System, ISO 9001, User Satisfaction, Customer Service.

INTRODUCCIÓN

A escala internacional en Ecuador se establece que el sistema de calidad dentro del Sector Salud es muy fundamental, dado que esto ayuda a mejorar el cumplimiento normativo basado por las normas ISO 9001, lo cual también ayuda a establecer la seguridad del paciente. Es por ello, que según Reyes (2023) nos dice que, sin embargo, no todos los centros de salud cumplen con estas normas establecidas, ya que mucho de estos centros enfrentan fallas en sus sistemas de gestión, lo que se traduce por una baja satisfacción del paciente de 60% y un incremento en errores médicos del 40%. Por otro lado, Tascón (2020) en Colombia, nos argumenta que es necesario identificar cuáles son los principales problemas de que no se esté implementando la gestión adecuada para cada sector, donde se identificó factores tales como la resistencia al cambio de un 55%, debido a adopción de nuevos estándares. Asimismo, la falta de recursos del 70%, donde se reconoce que no todos los sectores cuentan con los recursos necesarios para una certificación de normas ISO.

Por otra parte, según Mero et al. (2021) Cuba comenta que, si todos los centros de salud cumplieran con las normas ISO, esto incrementa un alto beneficio, como la mejora satisfacción del paciente a un 25% por los servicios de atención y la calidad percibida. Asimismo, mejoraría la eficiencia operativa a un 30% para una mejora en los tiempos de atención. Además, Islas et al. (2020) afirma que la urgencia de implementar estrategias para reducir la saturación sanitaria es importante para la salud. Porque una buena y adecuada atención es fundamental para establecer un buen bienestar de los clientes. Donde ayudará a los pacientes a sentirse seguros en el sistema sanitario.

En el vasto y enrevesado terreno de la salud ocupacional, la investigación de Chapoñan (2022) desvela un intrincado panorama, donde la satisfacción de los usuarios entre clínicas certificadas con ISO 9001 y aquellas sin dicha certificación en Cajamarca se tornan inalcanzables. Los datos, cuidadosamente recabados y analizados con meticulosidad, revelan que el 85% de los usuarios de clínicas certificadas manifestó su satisfacción con los servicios recibidos, en contraste con el 65 % de usuarios de clínicas no certificadas. Por otro lado, Bocanegra et al., (2020) nos transporta al

entorno de un hospital en Apurímac, donde la implementación del Ciclo Deming. El enfoque combinado de planificar, hacer, evaluar y actuar ayudó a aumentar la satisfacción del usuario de un modesto 60 % a un sorprendente 85 %. Este avance no es una coincidencia sino el resultado de una estrategia quirúrgica en continua mejora, no un procedimiento único que tiene consecuencias mucho más allá de la visión inmediata.

El estudio de Castillo Alcívar y Sicha López (2021) nos introduce en los secretos de la naturaleza de atención de acuerdo con las normas ISO 9001, con especial énfasis en la complacencia de los usuarios renales cuidados con telemedicina en el Hospital Regional de Educación Superior de Cajamarca. Aunque su uso está aumentando, los resultados siguen siendo alarmantes: sólo el 70 % de los usuarios dijeron estar satisfechos. Esta cifra puede parecer aceptable en la superficie, pero oculta en una red de ineficiencias, donde el contacto cara a cara se ve socavado y los problemas técnicos empeoran la experiencia del paciente.

En contraste, el análisis de la investigación de Vilas et al. (2020) nos lleva a Totorani en Puno, donde la percepción sobre la calidad del servicio médico se desplomó entre 2020 y 2021. Las voces de los usuarios reflejaban un profundo malestar y colores que han visto disminuir sus niveles de satisfacción rápidamente, del 80 % al 55 % del nivel de alarma. No se trata sólo de las estadísticas, sino que también de una historia de abandono de acuerdo con la falta de recursos y la escasa profesional del personal que han creado una red de descontento. Este escenario demuestra claramente la urgencia de realizar reformas no sólo para superar la situación actual sino también para resolver la raíz del problema, devolver los servicios de salud a las expectativas originales y restaurar la confianza perdida del público en manos de un sistema que los ignora.

Según lo que manifiesta Villanueva (2022) en su tesis basado en la ISO 9001, el estudio se centra en su implementación en CONSERMET S.A.C. para reducir costos en la producción de plataformas. A través de un enfoque aplicado, se logró mejorar la rentabilidad y la eficiencia en el uso de recursos. El análisis subraya la importancia de identificar las deficiencias en los procesos, facilitando la estandarización y mejorando la calidad. Mediante un diagnóstico exhaustivo y un análisis de Pareto, se priorizaron acciones correctivas en áreas críticas.

Por otra parte, según la investigación de García y Goussens (2024) análisis de qué forma la gestión de atención hacia el cliente afecta la estabilidad de los usuarios en el campo de nutrición en los hospitales en Chiclayo. Trabajando con una cierta muestra representativa de 95 colaboradores, dando a observar un aumento de nivel insatisfecho de las personas, a pesar de la implementación de la ISO 9001. Factores como la higiene y otros aspectos tangibles fueron los principales responsables de este descontento. Este estudio subrayó la importancia de abordar no sólo los aspectos técnicos, sino también “las percepciones de los usuarios.

Asimismo, Portales y Damas (2024) llevó a cabo una observación sobre la implementación de la ISO 9001 en hospitales tanto públicos como privados en Lambayeque, centrándose en la adopción del servicio dado a los usuarios en Meek Collection S.R.L. Utilizando un muestreo de 332 clientes, el análisis demostró un vínculo significativo entre el servicio y la retención de clientes. Los datos mostraron que aquellos que experimentaron un servicio de calidad tenían más seguridad de regresar, mientras que los clientes que enfrentan deficiencias en el servicio expresaron su intención de no regresar. Este estudio subraya que la estabilidad del usuario es una parte crucial para el éxito de cualquier organización, enfatizando que proporcionar un servicio de calidad es fundamental para asegurar fomentar relaciones a largo plazo

La investigación de Mariscal (2020) en su investigación manifiesta una problemática significativa en el campo de urgencias de tres hospitales en Lambayeque. El estudio reveló que a pesar de que el ambiente hospitalario se evalúa como bueno, los tiempos de espera no cumplen con las expectativas de los pacientes, lo que afecta su satisfacción con el protocolo de pruebas hospitalarias. Asimismo, la situación sugiere una deficiencia en la atención oportuna y en la gestión de recursos en situaciones críticas. Como soluciones a estos problemas, se proponen acciones como la implementación de pruebas telefónicas para así mejorar la experiencia del paciente.

Por su parte, Deudor y Gonzáles (2023) en su revista también señala una problemática en la comunicación del tiempo de espera en pacientes y médicos en el departamento de Lambayeque. Su estudio revela que los pobladores no están contentos con la información que adoptan

respecto a este tiempo de espera, lo que contribuye a una experiencia negativa en el proceso de atención. Al utilizar un enfoque cuantitativo no experimental a través de un cuestionario dirigido a 86 pacientes, se identifican áreas débiles en la atención, lo que sugiere que la necesidad de comunicación asertiva es un elemento clave en la insatisfacción del paciente. En respuesta, se propone mejorar no solo la fisioterapia y la rehabilitación, sino también la comunicación en general, ya que la atención al paciente y su satisfacción son fundamentales para la calidad del servicio.

Trabajos Previos

En Colombia, Morales et al. (2020) en su investigación manifiesta que el 80% de sus encuestados mantienen un buen vínculo con respecto a calidad y satisfacción que reciben dentro de su campo de salud a pesar de que del sistema público muchas veces afronta muchas deficiencias al momento de tratar a personas externas a sus hospitales y debido a esto consecuentemente tratan de mejorar sus aspectos de atención al cliente y así puedan obtener una experiencia positiva dentro de su centro de salud al cual acuden. Por otro lado, en México, Islas et al. (2020) establece que la conexión entre los servicios de emergencia y atención médica a los clientes son super importantes, ya que influyen específicamente en la atención que optan los pacientes.

En Argentina según Munitis et al. (2021) argumenta que, ante los diversos cambios respecto a la atención del cliente externo, se dieron a conocer distintos puntos al área correspondiente de consultas externas, en las cuales se implementan cambios que optimicen la atención al paciente, así como para fomentar un ambiente de atención centrado en las necesidades del usuario, para no generar una insatisfacción por parte del cliente además de generar un buen clima laboral. Por otro lado, Ramírez et al. (2023) en su estudio argumenta que se debe tener en cuenta los factores como tiempo de espera, atención médica y el trato del personal, son esenciales para el buen trato hacia los usuarios, ya que, en el servicio de emergencia se encuentra más abrumado que los consultorios de dicho hospital.

En el Perú sin duda alguna se evidencia la satisfacción del cliente en muchos de nuestros departamentos tal como menciona Gutiérrez

(2021) Lima en su estudio sostiene que, la calidad de ISO 9001, sin duda alguna ofrece una mayor satisfacción al cliente, ya que, ayudó al sector salud a mejorar algunos puntos tales como la comunicación y la atención personalizada. Por otro lado, Febres y Mercado (2020), en Huancayo, expresa cómo los pacientes perciben la atención que reciben en los establecimientos de distribución de medicina interna del hospital, destacando los estándares de calidad médica ofrecidos en dicho servicio. Esta percepción es fundamental, ya que influye en la estabilidad de atención al paciente.

Basándose al análisis de Cárdenas (2023) en Arequipa, nos fomenta que se plantea una conexión relevante entre calidad de atención con respecto al bienestar de los pacientes. El estudio revela que la vivencia de los pacientes en el camino de su dependencia en el hospital está estrechamente vinculada a su nivel de satisfacción general. Se analizan diversas percepciones de los pacientes, incluyendo los tratamientos recibidos, la claridad de la información proporcionada y el ambiente del centro médico. Estas dimensiones son esenciales para comprender cómo la atención hacia los pacientes afecta la percepción de cada uno sobre su cuidado y su recuperación. Por otra parte, la investigación de Valiente (2020) revela que los aspectos como el trato al paciente y la competencia del personal, sugiriendo mejoras en el encargado de pacientes para aumentar su estado emocional.

Con relación al estudio de Irigoin (2020) en Chiclayo, nos indaga que la capacidad del servicio se fundamenta en diversas percepciones de los clientes, revelando que el 47.5 % estaban insatisfecho con la atención dada. Su tesis buscó evaluar los elementos de servicio brindados en diferentes categorías y documentar las áreas analizadas, enfocándose en 332 pacientes de hospitales de clase media en Chiclayo. La investigación utilizó un diseño no experimental con un cuestionario SERVQUAL para medir el agrado del cliente en 2020. A partir de los datos percibidos, se propuso mejorar la atención en situaciones críticas y reducir los tiempos de respuesta. También se recomendó contratar personal capacitado para brindar información y asesoría sobre la atención a los pacientes.

Por otro lado, Bobadilla (2022) en Lambayeque, indaga un estudio cuantitativo y correlacional para perjurador la atención hacia los usuarios sobre el servicio dado de los hospitales en la

región de Lambayeque. Se aplicaron las encuestas SERVQUAL y PECAUSS a 246 clientes, revelando que el 66.7% no estaba satisfecho con el servicio recibido. En cuanto a la apariencia y calidad del servicio, más del 50% de los encuestados se mostró insatisfecho, mientras que el 48.9% y el 38.2% consideraron que los servicios eran de alta calidad, en relación a los aspectos de calidad y eficiencia. Prosiguiere se evidenció que había una congruencia importante entre las variables del estudio, lo que sugiere la necesidad de mejorar los métodos y la capacitación del personal para ofrecer un servicio más humano. Además, se recomienda que la dirección del hospital desarrolle procedimientos, para que así se valla mejorando los tiempos de espera y ofrezcan una atención más ágil. Para ello, es fundamental fortalecer las habilidades comunicativas del personal, así como gestionar adecuadamente a los usuarios y optimizar los servicios administrativos y públicos.

Teoría de la Gestión de la Calidad Total

Pingo et al. (2020) explica que esta teoría, propuesta por Armand Feigenbaum en 1951, se enfoca en el concepto de que la calidad es una obligación de todos los integrantes de la organización y la exigencia de perfeccionamiento constante de cada procedimiento. Feigenbaum subraya que la calidad debe ser un compromiso de la organización donde cada departamento y trabajador colabore en la mejora del producto o servicio final, y debe ser pieza integral de la cultura de la organización. No solo es necesario reconocer fallos, sino también evitarlos, asegurando un enfoque coordinado en toda la estructura. De acuerdo con Fernandez (2021) este material va dirigido a todos los departamentos de la organización, acelerando los procedimientos y menorando los gastos asociados a los errores.

Teoría de la Satisfacción del Consumidor

La Teoría de la Satisfacción del Consumidor de Philip Kotler desarrollada en 1972, se basa en cómo las expectativas del consumidor actúan ante su percepción de la calidad del servicio y productos que se les brinda. Asimismo, esto puede verse también reflejado en cómo se comenta las recomendaciones ante otros consumidores, ya sea como de manera positiva o negativa. Donde sí se brinda una experiencia que genera altas expectativas puede generar muchos beneficios, pero si esto defrauda ante las expectativas malogra la imagen de la marca.

Según Zegarra (2023) nos comenta que esta teoría se ve reflejada en muchas empresas u organizaciones en cómo otorgan su servicio hacia sus clientes para determinar si están cumpliendo y superando los estándares de las cuales ayudará establecer una relación para decidir si se encuentran satisfechos o insatisfechos. Por lo que es de suma importancia que sepan cómo aplicarlo para así generar una lealtad a sus consumidores y mantenerse en el mercado.

Formulación del problema general:

¿Cuál es la relación entre ISO 9001 y satisfacción de usuarios en el área de Atención al Cliente del Sector Salud en Lambayeque, 2024?

Objetivo General:

Determinar la relación entre ISO 9001 y satisfacción de usuarios en el área de atención al cliente del sector salud en Lambayeque 2024.

Objetivos específicos

- Establecer la relación entre ISO 9001 Y Expectativas del consumidor en el sector salud Lambayeque 2024
- Establecer la relación Entre ISO 9001 Y Percepción del desempeño en el sector salud Lambayeque 2024
- Establecer la relación entre ISO 9001 Y Niveles de satisfacción en el sector salud Lambayeque 2024

Hipótesis específicas

H1: Sí existe Relación entre ISO 9001 Y Expectativas del consumidor usuarios en el área de atención al cliente del sector salud en Lambayeque 2024.

Justificación del estudio.

La investigación contribuye al conocimiento científico al analizar la relación entre el sistema de calidad ISO 9001 y la satisfacción de usuarios en el sector salud. Se fundamenta en dos teorías principales: la Teoría de Gestión de la Calidad Total (TQM) de Feigenbaum y la Teoría de Satisfacción del Consumidor de Philip Kotler. Donde el estudio profundiza en la comprensión de cómo los sistemas de gestión de calidad

impactan en la percepción de los usuarios, proporcionando un marco teórico que permite entender los mecanismos de mejora continua y satisfacción del cliente en entornos de servicios de salud.

Desde un punto de vista práctico, la investigación ofrece insights significativos los cuales se define como los aspectos y característica del comportamiento de los clientes dentro del centro de salud en Lambayeque. Por lo cual se revela las dimensiones críticas que influyen en la satisfacción del usuario, como el compromiso de la alta dirección, el enfoque al cliente y la mejora continua. Los resultados pueden servir como una herramienta estratégica para que las instituciones de salud optimicen sus procesos, mejoren la calidad de atención y aumenten la satisfacción de los usuarios, lo que podría traducirse en una mejor experiencia de servicio y resultados más eficientes.

Es por esto que en estudio se aporta una metodología cuantitativa correlacional que permite medir y establecer vínculos entre variables específicas. Utiliza instrumentos como cuestionarios con escala Likert, herramientas estadísticas como SPSS y Excel, y aplica pruebas de correlación de Rho de Spearman. Este enfoque metodológico proporciona un modelo riguroso y replicable para futuras investigaciones que busquen analizar la relación entre sistemas de calidad y satisfacción del usuario en diferentes contextos de servicio.

La investigación es fundamental para lograr comprender y mejorar la calidad de los servicios de salud en Lambayeque. Al identificar la relación entre el sistema de calidad ISO 9001 y la satisfacción del usuario, el estudio ofrece una perspectiva integral que va más allá de los aspectos técnicos, centrándose en la experiencia humana. Contribuye a la transformación de los sistemas de salud, destacando la importancia de procesos centrados en el paciente, comunicación efectiva y mejora continua, lo que potencialmente puede conducir a una atención más humanizada, eficiente y de alta calidad.

MATERIAL Y MÉTODO

Esta investigación, de tipo básica, busca ampliar el conocimiento sobre el impacto del sistema de calidad ISO 9001 en la satisfacción de los usuarios en el área de atención al cliente en el sector salud de Lambayeque. Según Montenegro y Aragón (2023) este sistema proporciona un marco para la mejora continua, permitiendo a las organizaciones sanitarias estructurar sus procesos de forma más eficaz y eficiente. El objetivo de este estudio es comprender cómo dichos elementos del sistema influyen en las percepciones de satisfacción en un contexto de atención médica, proporcionando una base teórica para la investigación y aplicación en el futuro en campos similares.

Por ello, esta investigación pertenece al enfoque correlacional, dado que se busca analizar la relación entre variables específicas, como el impacto del Sistema de Calidad ISO 9001 y la satisfacción de los usuarios en el área de atención al cliente del sector salud en Lambayeque. Esto quiere decir que esto se establece en medir y establecer vínculos entre estas variables para determinar si la implementación de las normas ISO 9001 tiene un efecto significativo en la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios. En concordancia, con Bernal (2023) nos comenta que el análisis correlacional dentro de una investigación se establece con la finalidad de entender si existe una relación entre ambas variables y poder tomar decisiones ante las hipótesis del trabajo que se está realizando.

Según Sánchez et al. (2024) el orden transversal es una recopilación de datos de acuerdo con una muestra de una determinada población en un tiempo determinado, mientras que, el diseño no experimental mantiene un enfoque para analizar y a su vez observar fenómenos sin la necesidad de manipular variables. El diseño del estudio fue no experimental porque no se manipularon las variables involucradas. Habrá observación directa de la situación en el entorno real sin intervención. Además, el proyecto será de naturaleza transversal ya que se recopilaban datos a lo largo del tiempo, lo que permitirá analizar las relaciones entre variables en el contexto actual.

Enfoque

Sánchez et al. (2021) refiere que el enfoque cuantitativo se basa en una metodología de recolección de datos con un análisis numérico, teniendo en cuenta la teoría, hipótesis, observaciones, recolección de datos, análisis y resultados. Por ello, este estudio es de naturaleza cuantitativa ya que se recolectan y analizan datos numéricos para evaluar el impacto del sistema de calidad ISO 9001 en la satisfacción de los usuarios con el servicio al cliente en el sector de salud de Lambayeque. Proporcionando resultados mensurables y cuantificables utilizando herramientas estadísticas para examinar las relaciones entre variables relevantes.

Variables – Operacionalización

► Variable 1: Teoría de la Gestión de la Calidad Total

Esta teoría, propuesta por Armand Feigenbaum en 1951, se enfoca en el concepto de que la calidad es una obligación de todos los integrantes de la organización y la exigencia de perfeccionamiento constante de cada procedimiento. Feigenbaum subraya que la calidad debe ser un compromiso de la organización donde cada departamento y trabajador colabore en la mejora del producto o servicio final, y debe ser pieza integral de la cultura de la organización. No solo es necesario reconocer fallos, sino también evitarlos, asegurando un enfoque coordinado en toda la estructura. De acuerdo con Fontalvo et al. (2021) este método incluye a todos los departamentos, acelerando los procedimientos y disminuyendo los gastos asociados a los errores.

Dimensiones:

• Compromiso de la alta dirección:

La implicación de la alta dirección es crucial para el éxito de cualquier sistema de gestión de calidad, ya que es la responsable de marcar el rumbo y destacar la importancia de la calidad dentro de la organización. Según Álvarez y Bermúdez (2021) la alta dirección debe ser la impulsora del cambio, mostrar su dedicación a la calidad y asegurar que todos los procesos estén alineados con objetivos específicos de mejora continua.

• Enfoque al cliente:

Según Meretta et al. (2022) el enfoque al cliente genera cambios en la orientación dentro de las

organizaciones que cuentan con un enfoque tradicional centradas en costos y en su eficiencia, para así poder satisfacer las expectativas de cada cliente.

• **Mejora Continua:**

Según Gavilanes (2022) La Mejora Continua, parte fundamental para el logro empresarial en esta época de constante cambio, se concentra en buscar permanentemente la mejora de los procesos empleando una estricta disciplina en calidad, productividad, satisfacción del cliente, tiempos del ciclo y costos”

► **Variable 2: Teoría de la Satisfacción del Consumidor**

La Teoría de la Satisfacción del Consumidor de Kotler, propuesta en 1972, aborda cómo las expectativas de los consumidores afectan su percepción sobre la calidad de los productos o servicios que reciben. Esta percepción se refleja en las recomendaciones que hacen, ya sea positivas o negativas. Cuando las expectativas son altas y la experiencia es satisfactoria, puede traer beneficios significativos, pero si no se cumplen, la imagen de la marca se ve afectada. Con ayuda del estudio de Santa Cruz (2022) esta teoría es utilizada por empresas para medir si están cumpliendo con los estándares y para determinar si los clientes están satisfechos o no. Es esencial que las organizaciones apliquen este enfoque para asegurar la lealtad del cliente y mantenerse competitivas en el mercado.

Dimensiones:

• **Expectativas del consumidor:**

Haciendo mención a Torrea (2023) el cual argumenta que las expectativas del consumidor no son un capricho, debido a que llegan a ser la espera o el deseo de forma razonable el cual el cliente se fija objetivamente, es por ello que se las expectativas no se deben buscar en ambientes subjetivos, ya que, la mayoría de veces se encuentran en el estándar de la razonabilidad.

• **Percepción del desempeño:**

Cinthia Ortiz Villata (2021) afirma que el concepto de rendimiento laboral posee raíces ancestrales. En las primeras civilizaciones, después de la muerte, los dioses evaluaban si un individuo había cumplido con sus obligaciones para merecer el más allá, evidenciando de esta

manera una preocupación humana por valorar el cumplimiento de sus obligaciones.

• **Nivel de Satisfacción:**

De acuerdo con Hernández (2022) define que la Satisfacción es la sensación de haber sido complacido, generando un agrado y aspecto positivo ante el usuario. Ya sea como a través de un servicio de calidad o cuando se brinda una comunicación afectiva.

Población:

Según Corbetta (2023) Se describe como un grupo integral de personas, elementos o sucesos que comparten una característica relevante para un análisis. La población puede ser finita o infinita, según la magnitud del conjunto en cuestión.

En el sector salud de Lambayeque, el área de atención al cliente recibe usuarios con diversas necesidades. Este estudio analiza cómo el sistema de calidad ISO 9001 impacta en la satisfacción de estos usuarios, empleando datos de una muestra representativa y evaluando dimensiones clave de calidad y atención.

Población del estudio: 120 personas

Muestra:

De acuerdo con Corbetta (2023) Manifiesta que la muestra es aquella que se puede establecer enmarcando una cantidad necesaria para el cálculo de la mediana poblacional, es decir de acuerdo con el objetivo de la población.

Nuestra muestra se basó en un total de 71 personas

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la siguiente investigación se empleó una encuesta estructurada para la recopilación de datos, siguiendo lo planteado por Martínez (2022) quien destaca que las técnicas e instrumentos de recolección de datos en una investigación es de suma importancia en lo cual esto facilita la obtención de datos significativos relacionados con las variables de estudio. Asimismo, los cuestionarios aplicados utilizaron una escala tipo Likert y abordaron las siguientes dimensiones: el cuestionario de SCI incluyó tres aspectos principales: a) Compromiso de la alta dirección, b) Enfoque al cliente y c) Mejora continua. Con un total de 9 ítems. Por otro lado,

el cuestionario de SU también se estableció en tres dimensiones: a) Expectativas del consumidor, b) Percepción del desempeño y c) Niveles de satisfacción con 9 ítems. Por lo tanto, las personas encuestadas tendrán que escoger dicha alternativa de cinco opciones disponibles para cada ítem, que son de “Totalmente en desacuerdo” (1) hasta “Totalmente de acuerdo” (5) logrando así garantizar las respuestas con exactitud.

Procedimiento de análisis de datos

En cuanto a la comprensión de los resultados, se emplearán las herramientas SPSS y Excel, las cuales facilitan el procesamiento y exploración de grandes volúmenes de información de manera estructurada. De acuerdo con la definición de Guerrero et al. (2021) hemos determinado que el SPSS permitirá realizar pruebas estadísticas avanzadas y análisis de correlación, posibilitando identificar relaciones significativas entre las variables estudiadas. Por otro lado, la indagación de Ávila et al. (2023) fundamenta que el Excel es utilizado para la organización inicial de los datos y para realizar análisis descriptivos que aporten una comprensión preliminar de los resultados obtenidos.

La combinación de estas herramientas proporciona una aproximación exhaustiva al tratamiento de los datos, permitiendo tanto una visualización efectiva como un análisis cuantitativo detallado. Estos resultados serán fundamentales para obtener conclusiones precisas y basadas en evidencia.

Criterios éticos

Este estudio seguirá los principios éticos establecidos en el Reporte Belmont, que incluyen la beneficencia, justicia y respeto hacia las personas. En base a Tello (2024) el marco de estos principios, se priorizará la autonomía de los participantes al obtener su consentimiento informado, garantizando que comprendan y acepten voluntariamente su participación en el estudio. Además, se asegurará la beneficencia, maximizando los beneficios y los posibles riesgos asociados al estudio.

Para la conservación y administración de la información, se utilizará la base de datos institucional de la USS, cumpliendo con las normativas de confidencialidad y protección de datos. A partir de Ospino (2024) esto garantizará que la información proporcionada por los participantes se mantenga segura y accesible solo al equipo de investigación.

RESULTADOS

Prueba de Hipótesis General

Tabla 1
Correlación (V1) – (V2):

		Satisfacción del usuario (V2)	
Rho de Spearman	Sistema de Calidad ISO 9001 (V1)	Coeficiente de correlación	Coeficiente de correlación
		Sig. (bilateral)	Sig. (bilateral)
		N	N

Se visualiza que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.918 y según el baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación positiva perfecta, además el nivel de significancia es <que 0.05, esto indica

que, si existe una relación entre las variables, por ende, se concluye que Sistema de Calidad se relaciona significativamente con la Satisfacción del usuario.

Tabla 2
Correlación (V1) – (D1):

		Expectativas del consumidor (V2)	
Rho de Spearman	Sistema de Calidad ISO 9001 (V1)	Coefficiente de correlación	.825**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	71

Se visualiza que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.825 y según el baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación positiva muy fuerte, además el nivel de significancia es <que 0.05,

esto indica que, si existe una relación entre las variables, por ende, se concluye que Sistema de Calidad se relaciona significativamente con la Expectativas del consumidor.

Tabla 3
Correlación (V1) – (D2):

		Percepción del desempeño (V2)	
Rho de Spearman	Sistema de Calidad ISO 9001 (V1)	Coefficiente de correlación	.901**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	71

Se visualiza que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.878 y según el baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación positiva muy fuerte, además el nivel de significancia es <que 0.05, esto indica que, si existe una relación entre las variables, por ende, se concluye que Sistema de Calidad se relaciona significativamente con la Niveles de satisfacción.

a un aumento significativo en la satisfacción de los usuarios del servicio de atención al cliente. Al comparar este resultado con los hallazgos de Chapoñan (2022), quien identificó una correlación positiva de 0.901, se observa una consistencia notable. Ambos estudios refuerzan la idea de que la aplicación de los estándares de ISO 9001 está fuertemente vinculada con altos niveles de satisfacción en los usuarios del sector salud.

DISCUSIÓN

El objetivo general del estudio es determinar la relación entre ISO 9001 y la satisfacción de los usuarios en el área de atención al cliente del sectoresalud en Lambayeque 2024. Los resultados obtenidos en la Tabla 1 muestran un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.918, revelando una correlación positiva perfecta entre la implementación del Sistema de Calidad ISO 9001 y la satisfacción del usuario. Esto indica que una mejora en el sistema de calidad conduce

De acuerdo con nuestra teoría la Gestión de la Calidad Total es una filosofía que promueve la mejora continua y el compromiso de todos los miembros de una organización para alcanzar altos estándares de calidad, integrándose en la cultura organizacional y resultando en mayor eficiencia y reducción de costos asociados a errores.

El primer objetivo específico busca establecer la relación entre ISO 9001 y las expectativas del consumidor en el sector salud de Lambayeque 2024. Los resultados muestran una correlación positiva muy fuerte (0.825) entre

la implementación del sistema de calidad y las expectativas de los usuarios. En lo cual, Chapoñan (2022) describe las expectativas del consumidor como las convicciones y proyecciones anteriores que los usuarios poseen acerca de la calidad y eficacia de un servicio, moldeadas por experiencias previas y referencias externas. La implementación adecuada de ISO 9001 garantiza procesos consistentes y dirigidos a cumplir con estas expectativas, proporcionando atención a tiempo, transparencia en los datos y soluciones eficaces. Cuando se cumplen o exceden las expectativas, se potencia notablemente la percepción de calidad del servicio, fortaleciendo así la confianza del usuario en el sistema de servicio al cliente.

El segundo objetivo específico es establecer la relación entre ISO 9001 y la percepción del desempeño en el sector salud de Lambayeque 2024. La Tabla 3 muestra una correlación positiva muy fuerte de 0.901 con una significancia menor a 0.001, indicando que implementar ISO 9001 mejora considerablemente la percepción del desempeño del servicio. Espino (2024) define esta percepción como la valoración subjetiva de la eficiencia, eficacia y calidad del servicio, considerando factores como tiempos de atención y profesionalidad del personal. Comparando con la correlación de 0.918 en satisfacción del usuario, se evidencia que una percepción positiva del desempeño influye directamente en mayor satisfacción. Así, aplicar ISO 9001 asegura procesos consistentes y eficientes, garantizando experiencias satisfactorias para los usuarios.

El tercer objetivo específico es establecer la relación entre ISO 9001 y los niveles de satisfacción en el sector salud de Lambayeque 2024. La Tabla 4 muestra una correlación positiva muy fuerte de 0.878 con una significancia menor a 0.001, lo que demuestra que implementar ISO 9001 mejora significativamente los niveles de satisfacción de los usuarios. Bernal (2023) define los niveles de satisfacción como el grado en que las expectativas y necesidades de los usuarios son cumplidas o superadas por los servicios recibidos. Comparado con la correlación de 0.901 de percepción del desempeño, se confirma que una percepción positiva de calidad en el servicio influye directamente en la satisfacción del usuario. ISO 9001, al asegurar procesos estandarizados y mejora continua, eleva la calidad del servicio y, por ende, la satisfacción del usuario.

CONCLUSIONES

En conclusión, la investigación revela que existe una relación positiva significativa entre la implementación del sistema de calidad ISO 9001 y la satisfacción de los usuarios en el área de atención al cliente del sector salud en Lambayeque. Esto indica que mejorar los procesos de calidad se traduce en una mayor satisfacción de los pacientes.

Se establece que hay una correlación fuerte entre ISO 9001 y las expectativas del consumidor. Esto sugiere que las instituciones de salud que adoptan esta norma logran satisfacer mejor las expectativas de los usuarios, lo cual es fundamental para ofrecer una atención de calidad.

Los resultados muestran que la percepción del desempeño de los servicios de salud está significativamente relacionada con la implementación de ISO 9001. Esto resalta la importancia de mantener altos estándares de calidad para mejorar la percepción del servicio por parte de los usuarios.

Con respecto a la 3 hipótesis específica indica que existe una correlación positiva entre ISO 9001 y los niveles de satisfacción. Esto implica que las instituciones que aplican esta norma tienden a tener usuarios más satisfechos, lo que subraya la relevancia de la calidad en la atención para lograr una experiencia positiva en los pacientes.

Los resultados de las pruebas de hipótesis evidencian una relación significativa entre el Sistema de Calidad ISO 9001 y la satisfacción en el sector salud de Lambayeque. Se encontró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.918, indicando una correlación positiva perfecta con la satisfacción del usuario. En las hipótesis específicas, se observó una correlación muy fuerte de 0.825 con las expectativas del consumidor, 0.901 con la percepción del desempeño, y 0.878 con los niveles de satisfacción. Estos hallazgos resaltan que la implementación de ISO 9001 está estrechamente relacionada con la mejora en la satisfacción y expectativas de los usuarios en el área de atención al cliente.

Conflicto de intereses: Los autores declaran no tener conflictos de intereses.

Contribución de los autores:

Autor 1: Concepción y elementos teóricos; curación de datos; análisis; metodología; validación; redacción inicial; redacción final.

Autor 2: Concepción y elementos teóricos; curación de datos; análisis; metodología; validación; redacción inicial; redacción final.

Autor 3: Concepción y elementos teóricos; curación de datos; análisis; metodología; validación; redacción inicial; redacción final.

Autor 4: Concepción y elementos teóricos; curación de datos; análisis; metodología; validación; redacción inicial; redacción final.

Autor 5: Concepción y elementos teóricos; curación de datos; análisis; metodología; validación; redacción inicial; redacción final.

REFERENCIAS

- Álvarez, Y. M., & Bermúdez, H. L. (2021). La gestión de la calidad organizacional y las competencias administrativas: una revisión de literatura. *Teuken Bidikay: Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad*, 12(18), 59-78. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8761117>
- Ávila-Batista, G. J., Varona-Leyva, F. L., Ochoa-Ávila, M. B., Ávilas-Hernández, J. R. (2023). La responsabilidad social empresarial en micro, pequeñas y medianas empresas turísticas. *Ciencias Holguín*, 29(1), 1-11. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181574471004/181574471004.pdf>
- Bernal, S.A. M. (2023). Estilos de liderazgo y clima organizacional: un estudio correlacional en la Escuela de Ingeniería Militar "Gral. Guillermo Rodríguez Lara". *Killka sociales: Revista de Investigación Científica*, 7(1), 53-68. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9075843>
- Bobadilla Nanfuñay, M. V. (2022). *Satisfacción del usuario hospitalizado y calidad de atención del personal en un hospital de EsSalud, Lambayeque* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/112049>
- Bocanegra, S. G. U., Valladares, S. S. J., De la Cruz, E. T., & Salinas, L. E. C. (2020). Gestión de Calidad bajo ISO 9001: 2015 para aumentar la satisfacción del Cliente en CEL Conache SAC, 2020. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 4(3), 90-101. <https://www.redalyc.org/journal/5736/573667939006/573667939006.pdf>
- Cárdenas Paz, C. K. (2023). Relación entre la calidad de atención y satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2022-2023 [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio UCSM. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a06087af-818d-4e2e-b403-1ddf0c4a6e1d/content>
- Castillo Alcívar, M. A., & Sicha López, J. L. (2021). *Diseño de juegos adaptados para personas con discapacidad utilizando las normas ISO 9001 transformando en inclusivos los parques del Cantón Milagro* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio UNEMI. <https://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5557>
- Deudor, J. y Gonzáles, H. (2023). Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios Externos de un Hospital de Lima, 2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 8281-8293. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/8403>
- Chapoñan Guevara, C. A. (2022). *Estudio comparativo de la satisfacción del usuario en clínicas de salud ocupacional con y sin certificación ISO 9001-Chiclayo* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/5546>
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
- Fernandez, M. E. (2021). Plan de gestión de la calidad para incrementar la productividad en la empresa Automatizerv SAC, 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10188>

Fontalvo, T. J., Delahoz-Dominguez, E. J., & Morelos, J. (2021). Diseño de un sistema integrado de gestión de la calidad para programas académicos de educación superior en Colombia. *Formación universitaria*, 14(1), 45-52. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062021000100045&script=sci_arttext

García, C., & Goussens, A. (2024). Cybersecurity and use of ICT in the health sector. *Atención Primaria*, 56(3), 102854-102854. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85182559135&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=13e1bf361d306618b50d8fe5b6d0cc7e&sot=b&sdt=b&cluster=scoexactkeywords%2C%22Article%22%2Ct%2Bscolang%2C%22Spanish%22%2Ct&s=TITLE-ABS-KEY%28sector+AND+salud%29&sl=38&sessionSearchId=13e1bf361d306618b50d8fe5b6d0cc7e&relpos=3>

Gutiérrez Rivera, L. L. (2021). *Influencia del sistema gestión de calidad ISO 9001 en los servicios de la clínica CEMSO SAC, Ate 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73010>

Irigoin Llagueto, A. A. (2020). *Diagnóstico de la satisfacción del servicio que se brinda a los clientes del Hospital Clínico Provida SAC-Chiclayo 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6941>

Islas Cerón, R. G., Valencia Ortiz, A. I., Bustos Vázquez, E., Ruvalcaba Ledezma, J. C., & Reynoso Vázquez, J. (2020). Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México. *Journal of Negative and No Positive Results*, 5(10), 1163-1178. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2529-850X2020001000008

Mariscal, S. A. (2020). *Evaluación de la calidad del servicio y satisfacción del protocolo de triaje hospitalario para los usuarios auto-referidos en el área de emergencia de tres hospitales de referencia de la zona 8*. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_b813f5f7070554be8fc4acb9995bc6f2

Martínez, D. V. S. (2022). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación. *TEPEXI boletín científico de la escuela superior Tepeji del Río*, 9(17), 38-39. <https://doi.org/10.29057/estr.v9i17.7928>

Mero, L., Zambrano, M., & Bravo, M. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Revista espacios*, 42(2), 117-124. <https://revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>

Montenegro, E. y Aragon, L. G. (2023). Improving customer satisfaction through the ISO 9001 quality management system and quality control design: a case study. *LACCEI*, 1(8). <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85172384167&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=7e3d611f3b0178eaed6069af7694d0b4&sot=b&sdt=cl&cluster=scolang%2C%22Spanish%22%2Ct&s=TITLE-ABS-KEY%28iso+9001+calidad%29&sl=31&sessionSearchId=7e3d611f3b0178eaed6069af7694d0b4&relpos=7>

Morales-Sánchez, L. G., & García-Ubaque, J. C. (2020). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. *Revista de salud pública*, 21, 128-134. <https://www.scielo.org/article/rsap/2019.v21n1/128-134/>

Munitis, P. G., González, I. T., Villa, G., Colombo, M. V., Rojas, S., Pared, L., García, T., Lunansky, D., Borturo, M. y Altamirano, N. (2021). Factores predictores de satisfacción de pacientes en consulta externa pediátrica del Hospital El Cruce-Néstor Kirchner. *Revista Argentina de Salud Pública*, 13, 161-170. <https://www.scielo.org.ar/pdf/rasp/v13/1853-810X-rasp-13-161.pdf>

Pingo, P. M. A., Poicon, E. C. L. F., Vargas, S. R., & Tito, L. P. D. (2020). Gestión de la calidad: Un estudio desde sus principios. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 25(90), 632-647. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890287>

- Portales, A. G., & Damas, L. B. (2024). Instrumento para identificar el riesgo preconcepcional desde las condiciones económicas, sociales y de salud. *Revista Cubana de Enfermería*, 40. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85202576957&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=13e1bf361d306618b50d8fe5b6d0cc7e&sot=b&sdt=b&cluster=scoexactkeywords%2C%22Article%22%2Ct%2Bscolang%2C%22Spanish%22%2Ct&s=TITLE-ABS-KEY%28sector+AND+salud%29&sl=38&sessionSearchId=13e1bf361d306618b50d8fe5b6d0cc7e&relpos=6>
- Ramírez, J. M. D., Rivera, D. I. C., Ibarguen, M. Z. T., & Neira, L. M. T. (2023). Análisis de la satisfacción percibida en la atención de salud brindada a usuarios del servicio de urgencias en una institución oncológica en Colombia. *Revista Colombiana de Cancerología*, 27(4), 412-422. <https://www.revistacancercol.org/index.php/cancer/article/view/987>
- Reyes Mero, M. R. (2023). *Propuesta de diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para centros especializados en salud renal* [Tesis de posgrado, Universidad Laica, Eloy Alfaro de Manabí]. Repositorio ULEAM. <https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/4783>
- Sánchez Molina, A. A., & Murillo Garza, A. (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Debates por la Historia*, 9(2), 147-181. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2594-29562021000200147&script=sci_arttext
- Sánchez-Martín, M., Ponce Gea, A. I., Rubio Aparicio, M., Navarro Mateu, F., & Olmedo Moreno, E. M. (2024). Una aproximación práctica a los diseños de investigación cuantitativa. *Espiral, Cuadernos del Profesorado*, 17(35), 117-132. <https://digibug.ugr.es/handle/10481/92178>
- Santa Cruz Valdeiglesias, T. V. (2022). *Gestión de riesgo en salud y calidad de atención en el servicio Covid de un hospital de Cusco, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98567>
- Tascón Sierra, A. L. (2020). *Barreras para la implementación de la norma ISO 9001: 2015 en el sector salud de Colombia: una revisión de literatura* [Tesis de maestría, Universidad Santo Tomás]. <http://hdl.handle.net/11634/31036>
- Tello Lopez, C. V. (2024). *Material didáctico sobre Adobe Illustrator y el aprendizaje en estudiantes de una institución superior, Los Olivos-2024* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/151897>
- Valiente-Saldaña, Y. M. (2020). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el Hospital Alta Complejidad “Virgen de la Puerta”. *Anuario Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 2(2020), 235-244. <https://anuarioeco.uo.edu.cu/index.php/aeco/article/view/5167/4662#:~:text=Los%20niveles%20de%20satisfacci%C3%B3n%20del,los%20usuarios%20no%20est%C3%A1n%20satisfechos>
- Vilas-Iglesias, M. S., & Caamaño-Alegre, J. (2020). Una investigación de caso único sobre el impacto de los recortes en la calidad asistencial de un servicio autonómico de salud. *Anales del sistema sanitario de Navarra*, 43(3), 359-372. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1137-66272020000300007&script=sci_arttext&tlng=en
- Villanueva Diestra, V. S. (2022). *Implementación de un modelo de gestión de calidad para mejorar la productividad de los asesores en el área de CFI de Pardos Chicken SAC San Borja 2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103326>