



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de  
salud de Lima, año 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTOR:**

Cano Mantilla, Luz Maribel (ORCID: 0000-0003-4979-3745)

**ASESOR:**

Mg. Jaimes Velásquez, Carlos Alberto (ORCID: 0000-0002-8794-0972)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A Dios, a mis padres, a mis  
hermanos y a mis maestros.

## **Agradecimiento**

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por sus enseñanzas y compromiso con mi formación académica.

A mi asesor el Mg. Carlos Alberto Jaimes Velásquez.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Marco teórico	3
III. Metodología	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Población, muestra y muestreo	11
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.4 Procedimientos	13
3.5 Método de análisis de datos	13
3.6 Aspectos éticos	13
IV. Resultados	14
V. Discusión	22
VI. Conclusiones	26
VII. Recomendaciones	27
Referencias	28
Anexos	
Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables	
Anexo 2: Matriz de consistencia	
Anexo 3: Instrumentos de medición	
Anexo 4 : Cálculo y tamaño de la muestra	
Anexo 5: Certificación de validez y confiabilidad de los instrumentos	

Anexo 6: Autorización de validez del instrumento

Anexo 7: Base de datos Piloto

Anexo 8: Prueba de normalidad

## Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Distribución de frecuencias de las dimensiones de calidad de servicio	16
Tabla 2 Distribución de frecuencias de las dimensiones de satisfacción del usuario	18
Tabla 3 Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario	18
Tabla 4 Relación entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del usuario	19
Tabla 5 Relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario	20
Tabla 6 Relación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario	21
Tabla 7 Relación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario	21
Tabla 8 Relación entre la dimensión aspectos tangibles y la variable satisfacción del usuario	22

## Índice de figuras

	Página
Figura 1 Nivel de calidad de servicio según usuarios	15
Figura 2 Nivel de satisfacción de usuarios	17

## Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un centro de salud de lima, año 2021.

La metodología de la investigación fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de nivel descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 384 usuarios, de los cuales solo se pudo encuestar a 92 usuarios por conveniencia. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario multidimensional servqual.

Los datos fueron procesados mediante tablas y figuras, se realizó la inferencia de la hipótesis mediante el coeficiente de correlación de Spearman obteniendo el valor de 0.740,  $p=0.000<0.05$ , por lo que se concluye que existe relación positiva alta y significativa entre las variables calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un centro de salud de lima, año 2021.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, satisfacción del usuario, expectativas, percepción.



## **Abstract**

The objective of the study was to determine the relationship between the quality of service and user satisfaction in a health center in Lima, in 2021.

The research methodology was basic, quantitative approach, non-experimental design and descriptive-correlational level. The sample consisted of 384 users, of which only 92 users could be surveyed for convenience. The technique used was the survey and the instrument for data collection was the Servqual multidimensional questionnaire.

The data were processed using tables and figures, the inference of the hypothesis was made using the Spearman Correlation coefficient, obtaining the value of 0.740,  $p = 0.000 < 0.05$ , which is why it is concluded that there is a high and significant positive relationship between the variables quality of service and user satisfaction in a health center in Lima, year 2021.

**Keywords:** Quality of service, user satisfaction, expectations, perception.

## I. Introducción

El mejorar la calidad de servicio y la satisfacción del usuario se encuentra entre los retos que presenta todo establecimiento que ofrece prestaciones asistenciales. Se analizó dicha importancia en el estudio.

El análisis del problema se desarrolló en diversos ámbitos; a nivel internacional, en Colombia, en donde garantizar el derecho a una salud de calidad es un requisito previo para reducir las brechas de población, pobreza y desigualdad. En este país, se realizó una investigación sobre la apreciación de la calidad en los servicios brindados en un centro asistencial, donde alrededor de la mitad de los pacientes tuvieron percepciones bajas sobre la calidad de servicio. Pérez *et al.* (2018)

A nivel nacional, en estudios realizados por el Minsa sobre la satisfacción del usuario, los usuarios señalaron estar satisfechos con el servicio obtenido calificándolo como bueno o muy bueno; el padecer una patología permanente, el poseer una lengua autóctona o habitar en conglomeraciones reportaron una baja satisfacción; residir en la selva mostró una mayor satisfacción con el servicio. Concluyeron que tres de cada cuatro usuarios calificaron el servicio como bueno o muy bueno, sin embargo, existen subgrupos de la población que están menos satisfechos con el servicio recibido. Hernández *et al.* (2019)

En este contexto, la realidad problemática del centro de salud, el cual es objeto de del estudio, se pudo observar que presenta un inadecuado flujo de atención, debido a ello, el tiempo de espera de los pacientes se alarga y el personal del servicio de admisión no se abastece por la demanda de pacientes tanto del SIS como particulares. Otro de los problemas se evidencia en la infraestructura del establecimiento. La ubicación de la sala de espera se encuentra alejada del servicio de triaje, por ello, en ocasiones el paciente no escucha cuando es llamado para ser atendido generándole incomodidad y/o reclamo.

En la investigación se plantearon alternativas de solución, como el

implementar un sistema de flujo de atención adecuado para agilizar el servicio, aminorando el tiempo de espera de los pacientes, de igual modo, se realizaron capacitaciones al personal en relaciones humanas y empatía, se recomendó utilizar un lenguaje claro y sencillo al momento de brindar información al paciente. Por último, se enfatizó en gestión ante la Diris Lima Centro, para mejorar la infraestructura del Centro de Salud.

Por ello, se planteó el siguiente problema general ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021? Asimismo, se propusieron los problemas específicos (1) ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021? (2) ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021? (3) ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021? (4) ¿Qué relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021? (5) ¿Qué relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021?

La investigación se justifica teóricamente, pues permite entender la evaluación de las variables en estudio; se han consignado diferentes teorías, y conceptos sobre las variables en estudio con sus dimensiones. La justificación práctica, permite a la jefatura y al equipo de calidad del establecimiento de salud, describir estrategias de intervención y actividades oportunas para mejorar la atención en el establecimiento asistencial. Asimismo, se justifica metodológicamente, puesto que, se empleó instrumentos que medirán ambas variables, los mismos que fueron validados por expertos metodólogos quienes dieron su aprobación para su aplicación; y podrán ser utilizados posteriormente en otros estudios.

Con lo descrito, se formuló el objetivo general. Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021. De igual forma, se plantean los objetivos específicos: (1)

Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021. (2) Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021. (3) Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021. (4) Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021. (5) Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021.

Asimismo, se planteó la hipótesis general. Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021. Del mismo modo, las hipótesis específicas. (1) Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021. (2) Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021. (3) Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021. (4) Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021. (5) Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021.

## **II. Marco teórico**

Referente a las investigaciones preliminares revisadas en el ámbito internacional, se tiene a Sisalema (2019) en su estudio realizado en un hospital Guayaquil, de tipo correlacional, el cual constó de 200 usuarios como muestra, quienes participaron de una encuesta, cuyo resultado fue que existe correlación positiva, moderada y significativa ( $Rho = 0.516$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ ) entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. Asimismo, Pedraja *et al.* (2019) en su artículo publicado en Chile con el propósito de restablecer los servicios de salud; realizó una encuesta a los usuarios; obteniendo resultados sobre las dimensiones de la calidad con puntajes de 3,9 a 4,6; por lo que concluye que hay relación positiva entre dichas variables ( $r = 0,20$ ). Por su parte, Álvarez (2017) en su estudio

realizado en Nicaragua, que contó con 36 pacientes hospitalizados como muestra, a los mismo que le realizó una encuesta, cuyo resultado fue que la satisfacción de los usuarios se encuentra en un nivel muy aceptable, teniendo un índice alto de calidad de servicio por parte del hospital ( $Rho= 0,08$ ). En lo que respecta, Protasio (2017) realizó un estudio en Brasil, en el cual concluyó que el personal de salud no abordan las necesidades de los pacientes, de igual forma los pacientes no se sienten respetados por sus costumbres culturales o religiosas. Por otro lado, Verulaba *et al.* (2018) en su artículo realizado en Georgia, concluyó que el 96,4% de pacientes se muestran satisfechos con el servicio hospitalario y ambulatorio, el 80,3% están satisfechos con el servicio ambulatorio planificado. Asimismo, indicó que hubo un nivel moderado de satisfacción con la accesibilidad de los servicios de salud. Así como también, Abdulrahmam *et al.* (2018) en su investigación concluyó que el 4.38 % ( $p = 0,016$ ), de usuarios estuvieron satisfechos por el tratamiento dental, seguido por las instalaciones 4.34 % ( $p = 0,024$ ) y las citas 4.27 %. Asimismo, la mayor parte de usuarios manifestaron que tienen satisfacción por el servicio dado.

En relación a los antecedentes nacionales, Montalvo *et al.* (2020) concluye que hay relación positiva, moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario ( $Rho =0.590$ ) y con significancia ( $p=0.000<0.05$ ); donde el 65.1% de usuarios refieren que la calidad de atención es regular y el 45.4% está parcialmente satisfecho. Del mismo modo, Carbajal (2019) preciso en su estudio de investigación correlacional; donde realizó una encuesta a 145 usuarios, los cuales reportaron que las dimensiones predominantes fueron seguridad 97.9% en comparación con la dimensión fiabilidad con un 73.1%, por ello, se afirmó que existe relación positiva, baja y con significancia entre las variables en estudio ( $Rho=0.202$ ,  $p=0.015<0.05$ ). De igual forma, Ramos *et al.* (2019) en su estudio determinó que el 23 % de los pacientes reportó una calidad de servicio alta; el 58% media; y el 19% baja; asimismo, el 95% sostuvo una satisfacción media y el 5 % baja. Se demostró la relación positiva, moderada y significativa ( $Rho = 0.533$ ,  $p=0.000<0.05$ ) entre ambas variables en estudio. Consecutivamente, Ascona (2018) en su investigación consideró a 80 usuarios, a quienes les aplicó una encuesta para evaluar las variables en estudio, la cual concluye que existe una relación positiva, moderada y significativa ( $Rho=0752$ ,  $p=0.000<0.05$ ) entre ambas variables en estudio.

Asimismo, Fernández (2018) determinó en su estudio que existe una relación positiva débil y significativa ( $r=0.377$ ,  $p=0.0031<0.05$ ), entre las variables de la investigación. Del mismo modo, Pérez (2018) en su estudio concluyó que existe una relación positiva, moderada y significativa ( $Rho = 0.750$ ,  $p= 0.000 < 0.05$ ) entre ambas variables en estudio. En la misma línea, Camac (2018) en su estudio de método correlacional con una muestra de 132 usuarios a quienes se le realizó una encuesta, para el 93.94% la calidad es regular y para el 60.6%, es buena. Por lo cual, la correlación es positiva alta y significativa ( $Rho=0.685$ ,  $p=0,000 <0,05$ ) entre las variables del estudio. Por otro lado, Lostaunau (2018) precisó en su estudio que el nivel de confianza de los usuarios es 95% y que existe una relación positiva, moderada y significativa ( $Rho=0.579$ ,  $p=0.000<0.05$ ) entre las variables en estudio.

Realizando una revisión de las teorías relacionadas a la investigación. La RAE (2020) define la calidad como una característica inherente a una cosa y que posibilitan evaluar su valor. Del mismo modo, Rodríguez y Grande (2014) afirmaron que la calidad del servicio se asienta en ejecutar bien cada procedimiento que se atiende, realizándolo al menor costo posible y de tal manera que quienes reciben ese servicio queden satisfechos. Los componentes que determinan la calidad de un sistema de salud son: aspectos técnico-científicos, interpersonales y de organización y distribución de recursos. La presencia de los tres componentes es necesaria para lograr un nivel óptimo de calidad. En este contexto, Galviz (2011) definió a la calidad como capacidad competitiva de una organización que se demuestra en su contexto cuando sus resultados finales se transforman en una inversión para sus usuarios. En la misma línea, Ramírez (2010) definió a la calidad como el mejor juicio entre los representantes comprometidos en el acto médico. Lo que implica emplear un tiempo adecuado para la atención médica, que las prestaciones de salud ofrecidas cumplan con los requisitos propios según normativa y que el personal de salud se encuentre capacitado para realizar sus funciones. Por otro lado, Tigani (2006) afirma que la calidad es la disposición para lograr satisfacer una necesidad, solucionar un contratiempo u ofrece un valor añadido al usuario.

Según La RAE (2020) menciona al servicio como una estructura y equipo empleados a vigilar beneficios o satisfacer requerimientos del usuario. Asimismo,

Zhunio (2016) describe que en ciertas oportunidades los servicios necesitan del usuario, del mismo modo un servicio cuenta con diversas cualidades que son: disponibilidad, accesibilidad, cortesía y agilidad. En la misma línea, Hoffman y Bateson (2012) refirieron que las cualidades del servicio son las siguientes: la intangibilidad, la inseparabilidad, la heterogeneidad, la naturaleza perecedera.

Según Zeithaml *et al.* (2009) indicaron que calidad de servicio es un componente dominante en la apreciación de los clientes sobre el desempeño de la institución. Asimismo, Vinagre y Neves (2008) refiere que la calidad de servicio desempeña un papel fundamental en la satisfacción de los usuarios, puesto que, se transmite en la experiencia de los mismos en el instante que tengan contacto con los servicios que aprovecharán. De acuerdo a Parasuraman (1993) la calidad de servicio, es la diferencia del servicio planeado y lo percibido, describe lo que falta en una atención. Las percepciones son las opiniones que poseen los usuarios sobre el servicio prestado. De igual forma, Cronin y Taylor (1992) definieron la calidad de servicio como el reconocimiento y satisfacción de las necesidades del usuario. Por ello, la calidad de servicio está detallada como una disposición, asociada más no igual a la satisfacción, lo que resulta del parangón de las expectativas con el desempeño. Asimismo, ejecutaron un modelo a partir de la percepción de los usuarios; el modelo Servperf, el cual emplea las dimensiones del modelo Servqual, sin considerar las expectativas del usuario.

Existen diversas teorías sobre la calidad de servicio que se detallan a continuación: En la teoría de la Escuela Nórdica, según Gronroos (1984) recomendó el modelo de calidad de servicio estructurada en tres elementos: 1) La calidad técnica, es valorar lo que esperan los clientes. 2) La calidad funcional, es el servicio brindado de acuerdo a la relación del personal con el cliente. 3) Imagen corporativa: se refiere como percibe el usuario a la institución que le ofrece el servicio.

La investigación se sustenta en la teoría de las Brechas o Gaps de Parasuraman *et al.* (1985) que explica el modelo teórico de la calidad del servicio. Dicha teoría explica la existencia de cinco brechas. La brecha 1: Es la diferencia entre las expectativas de los usuarios sobre un servicio y las percepciones de los

administradores sobre lo que los usuarios esperan del servicio. La brecha 2: Es la discrepancia entre la percepción de la gerencia y los estándares de calidad. Brecha 3: Calcula la disparidad entre la especificación de la calidad de servicio y los servicios prestados. Brecha 4: Evalúa la diferencia entre prestación ofrecida y la comunicación del exterior. Brecha 5: Esta es la brecha total. Es la discrepancia entre la percepción y las expectativas del usuario. Este modelo representa diez dimensiones. Posteriormente se determinó que estas diez dimensiones no son independientes entre sí. Por lo tanto, se realizaron estudios estadísticos para encontrar la correlación entre dichas dimensiones iniciales, por lo que se agruparon en cinco. Con base en esta teoría, se dio origen al método llamado modelo Servqual (Parasuraman *et al.*,1988), el cual fue mejorando en el transcurso del tiempo e implantándose cinco dimensiones, las cuales son: a) Fiabilidad: Idoneidad para realizar con éxito el servicio ofrecido, de manera adecuada, evitando errores y aumentando beneficios para el paciente y de modo que se garantiza la confiabilidad al realizar la atención . b) Capacidad de respuesta: Es la facultad de ayudar al paciente y ofrecer un servicio oportuno y rápido. De igual manera, enfatizar en el mínimo tiempo de respuesta a una solicitud, reclamo, y solución de problemas consignados por el usuario. c) Seguridad: Es la capacidad de transmitir conocimientos y amabilidad por parte personal, de igual forma, brindar seguridad y confianza. d) Empatía: Indica el cuidado y atención personal que las instituciones ofrecen a sus clientes. El personal que brinda atención tiene que ser comprensivo, comunicativo y solidario. Para (Borke, 1971; Deutsch y Madle, 1975) la expresión de sentimientos, opiniones positivas, forma parte de la empatía como acceso cognitivo a la percepción del lenguaje, un medio de comunicación en el que el usuario puede interpretar estas acciones. Según (Feshbach, 1978; Hoffman, 1975), la empatía es una respuesta efectiva ejecutada y percibida por el usuario en respuesta a su prestador. e) Elementos tangibles: Indica la infraestructura como instalaciones, equipos, soportes de comunicación, limpieza de los ambientes, ventilación, señalización y la modernidad en equipamiento. Para Wisniewski y Wisniewski (2005) la fiabilidad es la dimensión fundamental en calidad.

Dentro de las características de la calidad de servicio, Parasuraman *et al.* (1985) describe las siguientes: a. Intangibilidad.- son los servicios que no pueden



ser tocados, sin embargo, son cualidades propias del servicio que existen y pueden medirse. b. Heterogeneidad. - los elementos que lo componen son diferentes entre ellos y a su vez, forman parte del mismo conjunto, cada uno con características peculiares y detalladas. c. Inseparabilidad.- se refiere a que los servicios son producidos y consumidos durante el mismo periodo de tiempo.

Definiendo a la variable Satisfacción del usuario, La RAE (2020) definió a la satisfacción como el acto con que se tranquiliza y contesta por completo a un descontento. Asimismo, Churchill y Suprenant (1982) describió a la satisfacción como la reacción a la adquisición de un servicio o artículo, que procede del parangón hecho por el usuario, de la retribución y el precio de compra (p.1). Por otra parte, Editorial Ideas Propias (2006) mencionó que la satisfacción es la estimación del resultado del parangón de la expectativa con la percepción de la calidad (p.30). En cuanto a, Oliver (1993) refirió que la satisfacción no solo es un sentimiento de saciedad, sin embargo, puede explicarse como un desarrollo complejo. Bajo este enfoque, la satisfacción se puede determinar por dos elementos: 1) Reacción afectiva, emocional positiva o negativa. 2) Aprobación o rechazo cognitivo. Con respecto al Minsa (2012) asegura que para cuantificar la satisfacción de los usuarios es necesario desarrollarlo por medio de porcentajes según nivel y categoría del establecimiento de salud, con el propósito de confrontar y valorar los resultados que se adquieran.

Kotlert (2006) definió al usuario como aquel ser u institución que requiere productos o servicios, para otra persona u institución.

Maqsood *et al.* (2017) para que un usuario este satisfecho se necesita en gran parte de la calidad de servicio, de acuerdo a sus necesidades y requisitos. Los pacientes se sentirán satisfechos cuando el rendimiento del hospital se encuentre acorde con las expectativas del servicio prestado. Cuando los servicios prestados no están conforme con las expectativas del usuario, se produce la insatisfacción de los mismos. Asimismo, Kaushal (2016) la satisfacción del usuario es como el paciente percibe la relación con el personal, que interviene en su atención, por consiguiente, lo que percibe el usuario posee una impresión alta en su satisfacción. Del mismo modo, Rivas (2016) afirma que la satisfacción del usuario es como el paciente percibe las instalaciones (consultorios iluminados, mobiliario adecuado,

limpieza), la infraestructura de la entidad que le proporciona el servicio. En cuanto a, Denove y Power (2006) argumentan que para garantizar la satisfacción del cliente, los proveedores de servicios deben cumplir con los siguientes criterios: a) El servicio prestado debe ser de calidad objetiva b) Experiencia subjetiva que los usuarios tienen sobre el servicio ofrecido. c) Los procedimientos se pueden proporcionar en las atenciones a los usuarios o clientes.

Para describir la satisfacción del usuario, Donabedian (1980) sostuvo que el usuario es quien tiene la facultad de poder valorar y determinar si la atención ofrecida coincide con sus necesidades.

Para evaluar la satisfacción del usuario, Donabedian (1984) planteó la existencia de tres dimensiones, de acuerdo al tipo de calidad que percibe. Las cuales se usaron en la investigación y se detallan a continuación: a) Dimensión humana: También conocidas como relaciones interpersonales. La existencia de este aspecto es fundamental porque el propósito del personal de salud es dar una atención eficaz y asegurar un servicio efectivo (Donabedian 1984, p. 121). Esta dimensión es importante, debido a que constituye la esencia de la bioética médica. Así como también, la relación entre el jefe y los trabajadores. b) Dimensión técnico-científica: Adecuación del apoyo brindado, avance científico y capacitación de los profesionales de salud, lo que involucra efectuar y cumplir con todos los procedimientos. Donabedian (1996) sostiene que existe desigualdad en la disposición del personal y el material en el contexto local, lo cual puede afectar la forma en que se evalúa la atención técnica. Por ello, es fundamental implantar esta norma, sin embargo, en diversas situaciones no se le da importancia adecuada. Así como también, un aspecto básico sería mejorar la tecnología con la que se cuenta, y así tener usuarios satisfechos con el servicio brindado. c) Dimensión entorno: Se relaciona con el bienestar en la atención, lo que incorporará la privacidad del paciente, iluminación de consultorios, zona ventilada y temperada e higiene apropiada.

Dentro de las características de la satisfacción del usuario (Kaushal, 2016) muestra tres aspectos que son: 1) Organización referida a tiempo de espera y

entorno. 2) Servicio recibido y su impacto en la salud. 3) Atención brindada con un trato digno.

### III. Metodología

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

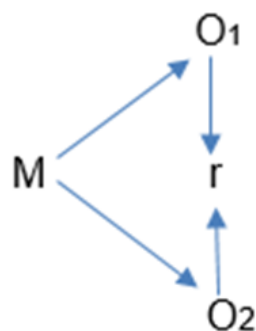
La investigación fue de tipo básica, debido a que, buscó ampliar nuevos entendimientos referente a las variables en estudio (Quezada, 2015).

El estudio fue de enfoque cuantitativo, puesto que, es un conjunto de procesos, sigue una secuencia y tiene que probarse; el orden es riguroso y no se pueden saltar etapas (Hernández *et al.*, 2014).

El diseño es no experimental, puesto que, las variables que se estudiaron no fueron manipuladas deliberadamente. Hernández *et al.* (2014). Y es de corte transversal, puesto que, se recolecta información en un instante dado. Según Hernández *et al.* (2014, p. 154).

El estudio fue de nivel descriptivo-correlacional, por tanto, tuvo como finalidad describir las cualidades de las variables y determinar la relación entre ellas. Hernández *et al.* (2014, p. 93).

Diseño del esquema:



Dónde:

M : Muestra

O1 : C. Servicio

O2 : S. Usuario

r : Relación de las variables

### **a. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Calidad de servicio**

Es la opinión general del usuario sobre la calidad del servicio, que se realiza de la confrontación entre las expectativas del usuario respecto a las percepciones sobre el desempeño del servicio recibido (Parasuraman *et al.*, 1988).

En la operacionalización, la calidad de servicio fue medida mediante un cuestionario de 22 preguntas, que constan de cinco dimensiones: fiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems), empatía (5 ítems) y aspectos tangibles (4 ítems); cada dimensión tiene sus respectivos indicadores.

#### **Variable 2: Satisfacción del usuario**

Es la evaluación que el cliente otorga para determinar si el servicio recibido coincide con sus expectativas y necesidades (Donabedian, 1980).

En la operacionalización, la variable satisfacción del usuario fue medida a través de un cuestionario de 22 preguntas con tres dimensiones: humana (9 ítems), técnico científico (8 ítems) y entorno (5 ítems); cada una con indicadores.

Operacionalización de las variables (anexo 1)

### **3.2 Población, muestra y muestreo**

La población la integraron 13,526 participantes que recibieron atención en el establecimiento de salud, se determinó considerando los turnos de atención, pacientes del SIS y particulares. Dicha información fue obtenida de la oficina de estadística del establecimiento.

Dentro de los criterios de inclusión tenemos los siguientes: 1) Usuarios de ambos sexos que sean mayores de edad. 2) Usuario que brinde su aprobación para ser encuestados. Del mismo modo, los criterios de exclusión son: 1) Usuario que no desee ser parte del estudio. 2) Usuarios que presenten alguna alteración o desorden mental. 3) Familiares o acompañantes.

La muestra se calculó aplicando la fórmula para poblaciones finitas (anexo 7). Se realizó un muestreo no probabilístico, por conveniencia siguiendo los criterios de inclusión y exclusión, por lo cual se abarcó un total de 92 usuarios. Es decir, el investigador seleccionó los elementos de la muestra según convenga.

### **3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se utilizó fue la encuesta. Quezada (2015) manifestó que la encuesta es una indagación a través de un cuestionario para conocer la opinión de las personas (p. 40).

El instrumento aplicado para recoger la información fue un cuestionario con diversas preguntas estandarizadas. En relación a ello, Sánchez y Reyes (2015) señalaron que los métodos de obtención de datos son un medio para que los investigadores recopilen la información necesaria sobre hechos y fenómenos, según el propósito de la investigación (p. 163).

Para la investigación se utilizó el cuestionario multidimensional Servqual, según Ladhari (2009) es un instrumento muy empleado; dicho cuestionario evaluó la calidad de servicio por intermedio de cinco dimensiones. Asimismo, se evaluó la satisfacción del usuario mediante tres dimensiones. Compuesta por una escala ordinal (Likert) del 1 al 5, siendo 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 siempre. El cuestionario Servqual fue adaptado y validado por el Minsa (2011).

La validación de los instrumentos se realizó por juicio de expertos (un magíster en gestión de la salud, un magíster en educación y un estadístico) que evaluaron la medición de claridad, relevancia y pertinencia. Se encontró que el

instrumento tiene una validez de 100% (anexo 5).

Para la confiabilidad de los instrumentos, se ejecutó un piloto, en donde se aplicó los cuestionarios a 20 usuarios (anexo 6), analizando los datos alcanzados con la prueba estadística Alfa de Cronbach, obteniendo como resultados 0.854 para la calidad de servicio y 0.848 para la satisfacción del usuario. Según Hernández *et al.* (2014) el instrumento de medición tiene confiabilidad cuando produce resultados coherentes y consistentes (p. 200).

### **3.4 Procedimientos**

El procedimiento que siguió la investigación fue dirigir una carta de presentación al médico jefe del establecimiento de salud, solicitando autorización. Posteriormente, se realizó la encuesta a los usuarios que fueron parte de la muestra, para ello, se utilizó el cuestionario Servqual, que midió las variables en estudio; dicha encuesta fue realizada por la investigadora.

### **3.5 Método de análisis de datos**

El procedimiento se realizó por medio de datos cuantitativos, los cuales se ordenaron y procesaron utilizando el programa estadístico SPSS V20. Se ejecutaron de acuerdo a los procedimientos respectivos de la estadística descriptiva e inferencial, a través del cual se pudo responder al objetivo y comprobar la hipótesis. Para Hernández *et al.* (2014) es considerada una verificación estadística para estudiar como se relacionan las dos variables medidas (p. 304).

### **3.6 Aspectos éticos**

La investigación se realizó bajo las normas y protocolos de la universidad, de igual manera, las citas de textos y documentos consultados; cumpliendo los principios bioéticos que son los siguientes: a) La autonomía: Se solicitó autorización a la jefatura del centro de salud. Además, se informó a los participantes pidiendo su consentimiento; se les indicó que la investigación es anónima y confidencial. b) La beneficencia: el estudio tiene como finalidad la búsqueda de nuevos resultados que ofrezcan bienestar en la salud de los colaboradores. c) La justicia: A todos los

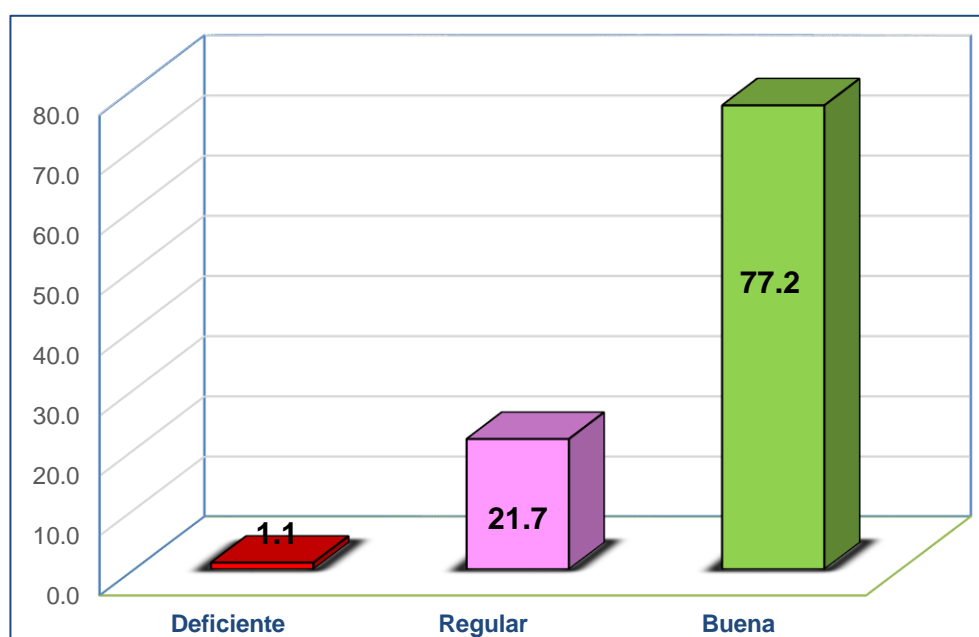
participantes del estudio se les aplicó el mismo instrumento. Asimismo, se les brindó información en forma clara y precisa, recibiendo un trato exclusivo sin ninguna forma de exclusión.

#### IV. Resultados

##### 1. Análisis descriptivos

Figura 1

Nivel de Calidad de servicio según usuarios



En la figura 1, se aprecian la respuesta de 92 usuarios encuestados, de los cuales el 77.2% manifestaron un nivel bueno para la calidad de servicio, un 21.7% expresaron un nivel regular y el 1.1 % señalaron un nivel deficiente

Tabla 1

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de calidad de servicio*

Dimensiones	Nivel	N°	%
Fiabilidad	Deficiente	1	1.1%
	Regular	29	31.5%
	Buena	62	67.4%
Capacidad de respuesta	Deficiente	6	6.5%
	Regular	44	47.8%

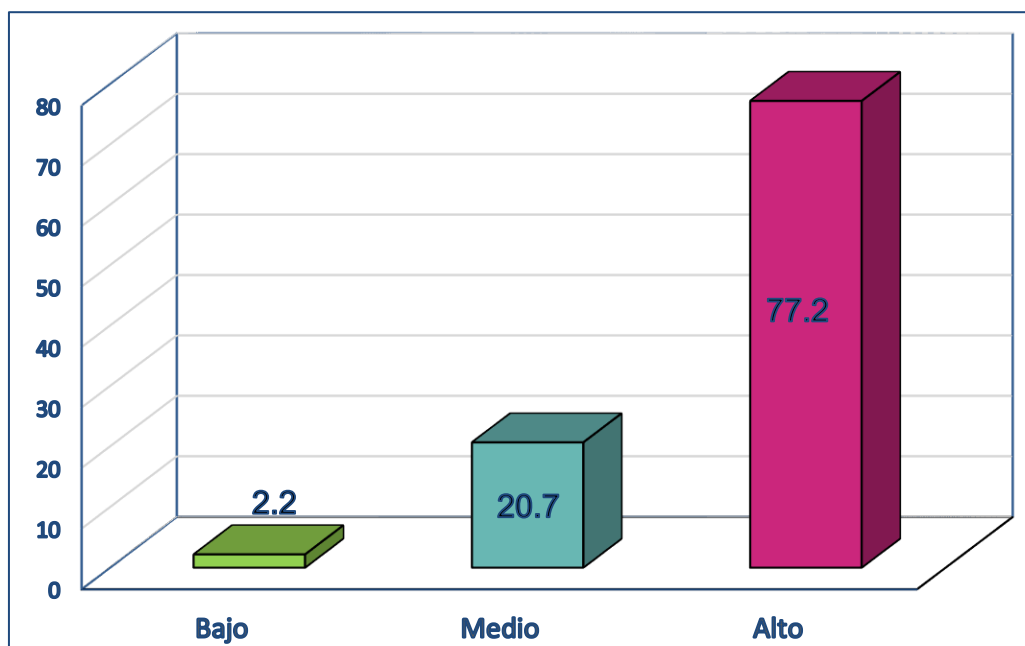
	Buena	42	45.7%
Seguridad	Deficiente	0	0.0%
	Regular	19	20.7%
	Buena	73	79.3%
Empatía	Deficiente	1	1.1%
	Regular	20	21.7%
	Buena	71	77.2%
Aspectos tangibles	Deficiente	2	2.2%
	Regular	25	27.2%
	Buena	65	70.7%

En la tabla 1, se evidencia que un 67.4% de usuarios manifiesta que la dimensión fiabilidad se encuentra en un nivel bueno, seguido de un 31.5% con nivel regular. En cuanto a la capacidad de respuesta, el 47.8% de usuarios sostienen un nivel regular y el 45.7% un nivel bueno. Referente a la seguridad, el 79.3% de usuarios indica un buen nivel, por lo contrario el 20.7% refiere un nivel regular. Por otro lado, 77.2% de usuarios opinan que la dimensión empatía está en un nivel bueno, en comparación con el 21.7 % con nivel regular. Con relación a los aspectos tangibles el 70.7% indica un buen nivel y el 27.2 % un nivel regular.



Figura 2

Nivel de satisfacción de usuarios



En la figura 2, se evidencia la respuesta de 92 usuarios encuestados, de los cuales el 77.2% manifestaron un nivel alto para la satisfacción del usuario, el 20.7% expresaron un nivel medio y el 2.2 % señalaron un bajo nivel.

Tabla 2

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de satisfacción del usuario*

Dimensiones	Nivel	N°	%
Humana	Bajo	0	0.0%
	Medio	13	14.1%
	Alto	79	85.9%
Técnico-científica	Bajo	5	5.4%
	Medio	44	47.8%
	Alto	43	46.7%
Entorno	Bajo	0	0.0%
	Medio	0	0.0%
	Alto	92	100.0%

En la tabla 2, se indica que el 85.9% de usuarios manifiesta que la dimensión humana posee en un nivel alto, seguido de un 14.1% con nivel medio. Para el caso de la dimensión técnico científica, el 47.8% de usuarios sostiene un nivel medio y el 46.7% un nivel alto. Para el entorno, el 100% de usuarios indica un nivel alto.

## 2. Análisis de correlación

### Hipótesis general:

H0: No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021.

H1: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021.

Tabla 3

*Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario*

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,740**
		N	92	92
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,740**	1.000
		N	92	92

En la tabla 3, se aprecia que el Rho de Spearman es 0.740, ello indica que la relación es positiva, alta entre ambas variables; asimismo, el valor de  $p=0.000$  menor que 0.05, rechazándose la hipótesis nula. Por consiguiente, existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021.

### Hipótesis específica 1:

H0: No existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en

un centro de salud de Lima, año 2021.

H1: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021.

Tabla 4

*Relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario*

			<b>Fiabilidad</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1.000	,626**
		Sig. (bilateral)		.000
	N	92	92	
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,626**	1.000
Sig. (bilateral)		.000		
		N	92	92

En la tabla 4, se expone que el Rho de Spearman es 0.626, ello indica que la relación es positiva, moderada entre la dimensión y la variable en estudio; así como también, el valor de  $p=0.000$  menor que 0.05, rechazándose la hipótesis nula. Por lo mismo, existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021.

### **Hipótesis específica 2:**

H0: No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021.

H1: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021.

Tabla 5

*Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario*

			<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1.000	,592**
		Sig. (bilateral)		.000
	N	92	92	
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,592**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
N	92	92		

En la tabla 5, se evidencia que el Rho de Spearman es 0.592, lo cual indica que la relación es positiva, moderada entre dicha dimensión y variable; del mismo modo, el valor de  $p=0.000$  menor que 0.05, por ello, rechazándose la hipótesis nula. Por consiguiente, existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021.

### Hipótesis específica 3:

H0: No existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021.

H1: Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021.

Tabla 6

*Relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario*

			<b>Seguridad</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1.000	,529**
		Sig. (bilateral)		.000
	N	92	92	
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,529**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
N	92	92		

En la tabla 6, se aprecia que el Rho de Spearman es 0.529, ello indica que la relación es positiva, moderada entre la dimensión y la variable en estudio; asimismo, el valor de  $p= 0.000$  menor que 0.05, por lo cual, se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021.

#### Hipótesis específica 4:

H0: No existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021.

H1: Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021.

Tabla 7

*Relación entre la empatía y la satisfacción del usuario*

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1.000	,567**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	92	92
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,567**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	92	92

En la tabla 7, se expone que el Rho de Spearman es 0.567, ello refiere que la relación es positiva, moderada entre dicha dimensión y variable; de igual forma, el valor de  $p= 0.000$  menor que 0.05, por ello, se rechaza la hipótesis nula. Por ende, existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021.

#### Hipótesis específica 5:

H0: No existe relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021.

H1: Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del

usuario en un centro de salud de Lima, año 2021.

Tabla 8

*Relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario*

			<b>Aspectos tangibles</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	1.000	,545**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	92	92
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,545**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	92	92

En la tabla 8, se aprecia que el Rho de Spearman es 0.545 por tanto, la relación es positiva, moderada entre la dimensión y la variable; asimismo, el valor de  $p=0.000$  menor que 0,05, por lo tanto, rechazándose la hipótesis nula. Por consiguiente, existe relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021.

## V. Discusión

El estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021; para alcanzar dicho objetivo se realizó un análisis para demostrar la hipótesis planteada.

Referentes a la hipótesis general, se evidenció que existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021, se precisó por el Rho de Spearman 0.740, demostrando una relación positiva, alta y significativa  $p=0.000$ , entre dichas variables. Dentro de los resultados conseguidos, para la calidad de servicio se tiene que el 77.2% de usuarios refirieron que la calidad de servicio fue buena, seguido de 21.7% como regular y, 2.2% baja. Según Cronin y Taylor (1992) la calidad de servicio es el reconocimiento y satisfacción de la necesidad del usuario. De igual forma, Zeithaml *et al.* (2009) la calidad de servicio es el componente dominante en la apreciación de los clientes sobre el desempeño de la institución. Asimismo, Maqsood *et al.* (2017) refiere que la satisfacción del usuario necesita en gran parte de la calidad de servicio, de acuerdo a sus necesidades y requisitos. Los pacientes se sentirán satisfechos cuando el rendimiento de la institución de salud se encuentre acorde con las expectativas del servicio prestado; si los servicios prestados no están conforme con las expectativas del usuario, se produce la insatisfacción de los mismos. Dichos resultados son corroborados por Pérez (2018) quien en su investigación concluyó que existe relación positiva, alta y significativa entre las variables en estudio, establecido por el Rho de Spearman 0.750 y  $p=0.000$ . Asimismo, dichos resultados son parecidos a los hallados por Ascona (2018) quien sostiene que existe una relación directa, alta y significativa entre ambas variables, demostrado por el Rho de Spearman 0.752 y con significancia  $p=0.000$ . Por consiguiente, al analizar los resultados se puede indicar que el centro de salud intenta atender las expectativas de los usuarios, trabajando en equipo y sobre todo con un rostro humano; debido a que, el servicio de calidad es una cualidad de la atención asistencial que puede darse en diversos grados, de ahí que esta variable es determinante para que el paciente se sienta satisfecho. Dentro de las limitaciones que se tuvo en la investigación fue el contexto de la pandemia

(distanciamiento social, uso de mascarillas), debido a que, las encuestas se realizaron de manera presencial, puesto que, la mayoría de pacientes que acuden al establecimiento son adultos mayores y no están muy vinculados con tecnología (encuestas en línea).

De la misma forma, los resultados demuestran que existe relación positiva moderada y significativa entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021; los resultados fueron obtenidos a través del Rho de Spearman 0.626 y con significancia  $p=0.000$ . Según Parasuraman *et al.* (1988) es la habilidad para la prestación del servicio en forma acertada, confiable y segura; asimismo, refiere que es la capacidad que se tiene para realizar adecuadamente la prestación ofrecida. Se encontró semejanza en el estudio realizado por Lostaunau (2018) quien estableció que existe una relación positiva, moderada y significativa entre dicha dimensión y variable; confirmándolo mediante el coeficiente Rho de Spearman 0.580 y con  $p=0.000$ . A diferencia del estudio de Camac (2017) quien indica que existe una relación positiva muy baja  $Rho= 0.181$ , no obstante, se halla significancia  $p=0.037<0.05$ . En estos resultados se puede analizar, que los usuarios reconocieron a la fiabilidad con el puntaje más alto respecto a las otras dimensiones, se aprecia que el personal del centro de salud realiza las atenciones respetando el orden de llegada, sin diferencia entre las personas; que intentan cumplir de manera adecuada con las prestaciones ofrecidas, tratando de evitar errores, aumentando beneficios para los usuarios de modo que se garantiza confiabilidad al momento de ofrecer el servicio.

Asimismo, los resultados manifiestan que existe relación positiva, moderada y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021, ello fue establecido por el Rho de Spearman 0.592 y con  $p=0.000$ . Para Zeithaml *et al.* (2009) la capacidad de respuesta es la disposición que se tiene para atender a los pacientes y para ofrecer un servicio rápido; de igual forma, es el cumplimiento a tiempo de las obligaciones contraídas. Estos resultados son respaldados por Flores (2019) quien refiere que encontró relación positiva, moderada y significativa entre la dimensión y variable mencionada, para lo cual empleo el Rho de Spearman con valor de 0.734 y



$p=0.000$ . Asimismo, se encontró aproximación con Valle (2018) quien afirmó que existe relación positiva, moderada y significativa entre la dimensión y la variable estudiada, lo corrobora con el Rho de Spearman con valor 0.654 y significancia  $p=0.000$ . Analizando los resultados se puede deducir que los usuarios reconocieron que el personal del establecimiento de salud presenta idoneidad para asistir a los pacientes tratando en lo posible de ofrecer un servicio rápido y oportuno; resolviendo algún inconveniente presentado en el menor tiempo posible.

Igualmente, los resultados exponen que existe relación positiva moderada y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario; esto fue hallado por el coeficiente Rho de Spearman 0.529 y con  $p=0.000$ . Para Torres y Vásquez (2015) seguridad es el conocimiento, atención y habilidades por parte del personal a fin de transmitir confianza y credibilidad al paciente, también es el conocimiento que tienen los profesionales para responder las preguntas realizadas por los pacientes. Encontrándose similitud con Barrientos (2018) quien en su estudio encontró que existe una relación positiva, alta y significativa entre dicha dimensión y variable en estudio, ello fue realizado por el Rho Spearman 0.871 y con significancia de  $p=0.000$ . A diferencia de Ramos (2019) en su estudio concluyó que la relación entre la dimensión y la variable en estudio es positiva pero muy baja (Rho=0.097), sin embargo, no existe una relación significativa ( $p=0.287$ ). En estos resultados los usuarios distinguieron que tuvieron privacidad al momento de su atención, que el médico u otro profesional los atendió de manera minuciosa realizándoles un examen completo; asimismo, les inspiraron confianza brindándole el tiempo adecuado para contestar sus inquietudes respecto a su salud. A pesar de las limitaciones que se evidencia en la infraestructura del centro de salud, este busca constantemente respetar la privacidad del paciente al momento de su atención, dándole seguridad y confianza.

También, los resultados manifiestan que existe relación positiva, moderada y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario, respecto al grado de correlación fue establecido por el Rho de Spearman 0.567 y  $p=0.000$ . De igual forma estos resultados son respaldados por Hoffman (1975) quien menciona que la empatía es una respuesta efectiva ejecutada y percibida por el usuario en

respuesta a su prestador.

Dichas respuestas son corroborados por Juárez (2020) quien concluyó que existe una asociación significativa entre dicha dimensión y la variable (0.026), asimismo el coeficiente de Pearson tuvo un valor de 0.670, siendo una relación buena y directa. No obstante, Fernández (2018) en su investigación concluyó que existe una relación positiva, baja y significativa entre la dimensión y la variable en estudio, ello fue determinado por el coeficiente de Pearson 0.394 y con significancia  $p=0.000$ . Analizando estos resultados se puede ver que los usuarios reconocieron el buen trato que les brindaron los trabajadores, debido a que fueron atendidos con paciencia, respeto y amabilidad. También, miden la idoneidad que tienen los trabajadores en ponerse en el lugar del paciente.

De igual manera, los resultados manifiestan que existe relación positiva, moderada y significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario, el grado de correlación lo estableció el Rho de Spearman 0.545 y con  $p=0.000$ . Asimismo, Rivas (2016) menciona que la satisfacción es como el paciente percibe las instalaciones (consultorios iluminados, mobiliario adecuado, limpieza), la infraestructura de la entidad que le proporciona el servicio. Coincidiendo con la investigación de Montalvo (2020) quien evidencia que existe una correlación moderada, directa y significativa entre la dimensión y la variable en estudio, demostrándolo a través de Rho Spearman 0.543 y con  $p 0.000$ ; de igual forma estos resultados son similares a lo encontrado por Pintado (2017) quien afirmó que existe relación positiva, moderada y significativa entre dicha dimensión y variable, con un Rho de Spearman 0.414 y con  $p=0.000$ . En tal sentido y al analizar estos resultados, se puede afirmar que mientras mejor sea la señalización para orientar a los usuarios, además contar con consultorios equipados, sala de espera y servicios higiénicos limpios, mejor será la satisfacción del usuario; no obstante, los usuarios se tienen que acomodar a la infraestructura y las instalaciones del establecimiento de salud, como es de conocimiento las Ipress del primer nivel de atención presentan brechas en cuanto a infraestructura y equipamiento, es prioritario que el Minsa implemente una política clara respecto a los desafíos de la salud pública en el país

## VI. Conclusiones

- Primera: Existe una relación positiva, alta y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021; siendo el Rho de Spearman 0.740 y una significancia de  $p=0.000<0.05$ .
- Segunda: Existe una relación positiva, moderada y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021; siendo el Rho de Spearman 0.626 y una significancia de  $p=0.000<0.05$ .
- Tercera: Existe una relación positiva, moderada y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021; siendo el Rho de Spearman 0.592 y una significancia de  $p=0.000<0.05$ .
- Cuarta: Existe una relación positiva, moderada y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021; siendo el Rho de Spearman 0.529 y una significancia de  $p=0.000<0.05$ .
- Quinta: Existe una relación positiva, moderada y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021; siendo el Rho de Spearman 0.567 y una significancia de  $p=0.000<0.05$ .
- Sexta: Existe una relación positiva, moderada y significativa entre aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021; siendo el Rho de Spearman 0.545 y una significancia de  $p=0.000<0.05$ .

## **VII. Recomendaciones**

Primavera: Se recomienda que en futuras investigaciones se realice estudios sobre tiempo de espera de pacientes citados en un centro de salud del estado y hacer comparaciones con pacientes citados en un establecimiento privado.

Segunda: A la jefatura del establecimiento de salud, se sugiere continuar incentivando al personal a fin de ofrecer un servicio de calidad respetando el horario de atención, atendiendo ordenadamente y sin diferencia entre las personas y así lograr la excelencia en las prestaciones.

Tercera: Se recomienda al jefe del centro de salud continuar con las gestiones ante la Diris Lima Centro a fin mejorar la infraestructura del establecimiento y proveerlo de equipos modernos.

Cuarta: Implementar un sistema de flujo de atención adecuado para agilizar el servicio, aminorando el tiempo de espera de los pacientes.

Quinta: Realizar capacitaciones al personal en relaciones humanas y empatía, recomendando utilizar un lenguaje claro y sencillo al momento de brindar información al paciente.

## Referencias

- Abdulrahman, B., Ahmad, A., Ahmed, A., & Muhammad, N. (2018). Patient Satisfaction with Dental Services and Associated Factors in a Saudi Dental Institution. *Journal of Clinical and Diagnostic Research*, 12(12), 36-39. doi: 10.7860/JCDR/2018/38358.12399
- Álvarez, R. (2017). *Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el hospital militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, Managua, marzo 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. Repositorio Institucional UN. <https://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>
- Ascona, L. (2018). *Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima]. Repositorio Institucional UN. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29800/ascona\\_tl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29800/ascona_tl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Borke, H. (1971). “Interpersonal perception of young children: Egocentrism or empathy?”. *Developmental Psychology*, 5(2), 263 - 269. Doi : <https://doi.org/10.1037/h0031267>
- Camac, H. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del distrito de Santa Anita – lima, 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo Lima]. Repositorio de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22404/Camac\\_LHR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22404/Camac_LHR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carbajal, R. (2019). *Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima]. Repositorio de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39906/Carbajal\\_RRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39906/Carbajal_RRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Charalambous, C., Galanis, P., Tselepos, C., & Theodorou, M. (2019). Users' satisfaction of public dental services in Cyprus. *Archives of Hellenic Medicine*, 36(2), 195-201. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/332265684\\_Users'\\_satisfaction\\_of\\_public\\_dental\\_services\\_in\\_Cyprus](https://www.researchgate.net/publication/332265684_Users'_satisfaction_of_public_dental_services_in_Cyprus)

Churchill, G.A., & Suprenant, C. (1982). An investigation into the Determinants of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19(4), 491-504. <https://doi.org/10.2307/3151722>

Cronin, J., y Taylor S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>

Denove, C. y Power, J.D. (2006). *Satisfaction*, Portafolio.

Deutsch, F., & Madle, R.A. (1975). "Empathy: Historic and current conceptualizations, measurement, and a cognitive theoretical perspective". *Human Development*, 18(4), 267 – 287. <https://doi.org/10.1159/000271488>

Donabedian, A. (1984). *La Calidad de la atención Médica*. México, D.F. La Prensa Médica Mexicana, S.A.

Donabedian, A. (1980). The definition of quality and approaches to its assessment. Explorations in quality assessment and monitoring. *National Library of Medicine*, 260(12), 23-30.

Fernández, B. G. (2018). *Calidad de Servicio y su relación con la Satisfacción del usuario en el centro de Salud Characato, Arequipa, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional

UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7150?show=full>

Feshbach, N.D. (1978). Studies of empathic behaviour in children. *Prog Exp Pers Res*, 8(1), 47. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/360290/>

Flores, R.E. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Vitarte, 2019 [Tesis de maestría, Universidad Privada Norvert Wiener]. Repositorio Institucional UN [http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/4645/T061\\_09079223\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/4645/T061_09079223_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Galviz, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicio*. Fondo Editorial Biblioteca Vereda del Lago. <https://docplayer.es/6274895-Calidad-en-la-gestion-de-servicios.html>

Grönoos, C. (1984). Un modelo de calidad del servicio y sus implicaciones de marketing. *Revista europea de marketing*, 18(4).

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P.(2014). *Metodología de la investigación* (4ta ed.). México: McGraw-Hill.

Hernández, A., Rojas, C., Prado, F.J., y Bendezú, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4). <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>

Hoffman, K., y Bateson, J. (2012). *Marketing de servicios*. (4ta ed.). México: Editorial CENGAGE Learning.

Hoffman, M.L. (1975). Developmental synthesis of affect and cognition and its implications for altruistic motivation. *Developmental Psychology*, 11(5), 607–622. <https://doi.org/10.1037/0012-1649.11.5.607>

- Kaushal, S. K. (2016). Service Quality Expectations and Perceptions of Patients towards Health Care Services. *SCMS Journal Of Indian Management*. Indian: *Indian Management*, 13(4), 5-18.  
<https://www.proquest.com/openview/668ede225694f9b2c7a7984e8baacced/1.pdf?pq-origsite=gscholar&cbl=546310>
- Kotler, P., y Keller, K. (2006). *Dirección de mercadotecnia*. México: Pearson.
- Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(2), 172-198.
- Lostaunau J. (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018* [Tesis de maestría, Universidad Norvert Wiener]. Repositorio Institucional UN  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20%20Johanna%20Cristhina%20Lostaunau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maqsood, M., Maqsood, H., Kousar, R., Jabeen, C., Waqas, A., & Gillani, S. (2017). Effects of Hospital Service quality on Patients Satisfaction and Behavioral intention of Doctors and Nurses. *Saudi Journal of Medical and Pharmaceutical Sciences*, 3(6B), 556 - 567.  
<http://scholarsmepub.com/sjmeps/>
- Ministerio de Salud (2012). *Satisfacción del usuario externo*. Lima, Perú: Dirección de calidad en salud.
- Montalvo S., Estada E., y Mamani H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*. *Universidad Alas Peruanas*, 24(1).  
<http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>



- Oliver, R.L. (1993): Cognitive, affective and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research*, 20(3), 418 - 430. <https://doi.org/10.1086/209358>
- Parasuraman, A. Z. (1993). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Parasuraman, A. Z., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12. [https://www.researchgate.net/profile/ValarieZeithaml2/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple\\_Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUALA-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service](https://www.researchgate.net/profile/ValarieZeithaml2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUALA-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service)
- Parasuraman, A. Z., Zeithaml, V.A., y Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. *Journal Of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Pedraja, L., Valdés, G., Riveros I., y Santibáñez D. (2019). Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora. *Asociación Interciencia*, 44(9). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/339/339610960-09/html/index.html>
- Pérez Soto, A. C. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018 [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UN [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23955/P%C3%A9rez\\_SAC.PDF?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23955/P%C3%A9rez_SAC.PDF?sequence=1)
- Pérez, V. C. (2006). *Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. Editorial Ideas Propias. [https://www.academia.edu/8910048/CALIDAD\\_TOTAL\\_EN\\_LA\\_ATENCI%](https://www.academia.edu/8910048/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_ATENCI%)

[C3%93N AL CLIENTE Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio](#)

- Pérez, M.O., Orlandoni, G., Ramoni, J., y Valvueda, M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(2). <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/838/1045>
- Pintado, M. (2017). *Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional IN <https://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Protasio, A., Gomes, L., Machado, L. & Valença, A. (2017). Factors associated with user satisfaction regarding treatment offered in Brazilian primary health care. *Cadernos de Saúde Pública*. 33(2), 1-14. <http://dx.doi.org/10.1590/0102-311x00184715>
- Quezada, N. L. (2015). *Metodología de la investigación*. Lima: Macro.
- Ramírez S. (2010). *Calidad de Atención en Salud*. (2ª ed.). La paz OPS, OMS [https://www.paho.org/bol/index.php?option=com\\_docman&view=download&category\\_slug=publications&alias=33-calidad-de-atencion-en-salud&Itemid=1094](https://www.paho.org/bol/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=publications&alias=33-calidad-de-atencion-en-salud&Itemid=1094)
- Ramos, K. L., Podesta, L. E., y Ruiz, R. A. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(3), e1248. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
- Rivas, W. P. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(3).

<http://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2016/cnf163f.pdf>

Real Academia Española (2020). <https://dle.rae.es/calidad?m=form>

Rodríguez, M.P., y Grande, M. (2014). *Calidad asistencial: Concepto, dimensiones y desarrollo operativo*. Unidades Docentes de la Escuela Nacional de Sanidad. [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1\\_Calidad\\_asistencial.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1_Calidad_asistencial.pdf)

Sánchez, H. C., y Reyes, C. M. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (5ta ed.). Lima, Perú: Business Support Aneth SRL.

Sisalema, K. (2019). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019*. Ecuador [Maestría de tesis, Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42685>

Verulava, T., Jorbenadze, R., Karimi, L., Dangadze, B., y Barkalaia, T. (2018). Evaluation of Patient Satisfaction with Cardiology Services. *The Open Public Health Journal Year*, 11(5), 201 – 208. DOI: 10.2174/1874944501811010201

Vinagre, M. H., y Neves, J. (2008). The influence of service quality and patients' emotions on satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 21(1), 87-103. <https://doi.org/10.1108/09526860810841183>

Wisniewski, M., & Wisniewski, H. (2005). Measuring service quality in a hospital colposcopy clinic. *Int J Health Care Qual Assur Inc Leadersh Health Serv*, 18 (3), 21-28. doi: 10.1108/09526860510594776

Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. y Gremler, D. D. (2009). *Marketing de servicios*. (5ta ed.). México: Mc Graw Hill.

Zhunio, T. (2016) *Análisis de los factores de ventaja competitiva en servicio al cliente a considerarse en orobla de la ciudad de Machala* [tesis de maestría, Universidad Técnica de Machala] Recuperado del repositorio UN <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/9050/1/ECUACE-2016-EC-CD00022.pdf>

# **Anexos**

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad de servicio	La calidad de servicio es la opinión general del usuario sobre la cualidad del servicio, que se realiza de la confrontación entre las expectativas del usuario respecto a las percepciones sobre el desempeño del servicio recibido (Parasuraman <i>et al.</i> , 1988).	La variable calidad de servicio, se ha operacionalizado en cinco dimensiones que son: fiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems) y empatía (5 ítems), aspectos tangibles (4 ítems) cada una de las cuales posee indicadores.	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención sin diferencia en relaciona otros pacientes</li> <li>- Orden de llegada</li> <li>- Medicamentos recetados</li> <li>- Mecanismos para reclamos</li> <li>- Atención rápida</li> <li>- Tiempo de espera</li> <li>- Resolver problemas</li> <li>- Privacidad</li> <li>- Examen completo y minucioso</li> <li>- Contestar dudas o preguntas</li> <li>- Confianza</li> <li>- Amabilidad respeto y paciencia</li> <li>- Explicación dada por el profesional</li> <li>- Áreas señalizadas</li> <li>- Mobiliario necesario</li> <li>- SS.HH limpios</li> <li>- Equipos necesarios</li> </ul>	Escala Ordinal (Likert) del 1 al 5

<p>Satisfacción del usuario</p>	<p>Donabedian (1980) refiere, que solo el usuario será el que pueda valorar y determinar si el servicio prestado coincide con sus expectativas y sus necesidades. Y que el objetivo final va más allá del agrado del usuario. Asimismo, se debe considerar el nivel de identificación y compromiso con la institución que brinda el servicio.</p>	<p>La variable satisfacción del usuario, se operacionalizó en tres dimensiones: humana (9 ítems), técnico científica (ítems) y entorno (5 ítems); cada una con indicadores</p>	<p>Humana</p> <p>Técnico científica</p> <p>Entorno</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actitud e imagen</li> <li>- Seguridad y respeto</li> <li>- Atención personalizada</li>   <li>- Eficiencia</li> <li>- Continuidad</li> <li>- Efectividad</li>   <li>- Infraestructura y tecnología</li> </ul>	<p>Escala Ordinal (Likert) del 1 al 5</p>
---------------------------------	---	--	--	---	---

## Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DIMENSIÓN E INDICADORES				
<p><b>1.2.1 Problema General</b> ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021?</p> <p><b>1.2.2 Problema Específico</b> <b>Problema específico 1</b> ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021?</p> <p><b>Problema específico 2</b> ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021?</p>	<p><b>1.4.1 Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021.</p> <p><b>1.4.1 Objetivos específicos</b> <b>Objetivo específico 1</b> Identificar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021.</p> <p><b>Objetivo específico 2</b> Conocer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021.</p>	<p><b>1.5.1 Hipótesis General</b> Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021.</p> <p><b>1.5.2 Hipótesis específicas</b> <b>Hipótesis específicas 1</b> Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas 2</b> Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima; año 2021.</p>	<b>Operacionalización de la variable 1: Calidad de Servicio</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			<b>Fiabilidad</b>	Atención Orden de llegada  Medicamentos	1, 2 3, 4 5	Nunca (1)	Buena: 82 - 110
			<b>Capacidad de respuesta</b>	Tiempo de espera  rapidez	6, 7, 8 9	Casi nunca (2)  A veces (3)	Regular 52 - 81
			<b>Seguridad</b>	Privacidad Responder	10, 12, 13		
			<b>Empatía</b>	Confianza Amabilidad Comprensión	14, 16, 17 18	Casi siempre (4)	
			<b>Aspectos Tangibles</b>	Señalización  Limpieza	19, 20,21,22		Deficiente 22 - 51
						Siempre (5)	



			Operacionalización de la variable 2: Satisfacción del usuario				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
<p><b>Problema específico 3</b> ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021?</p>	<p><b>Objetivo específico 3</b> Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021.</p>	<p><b>Hipótesis específicas 3</b> Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021</p>	<b>Humana</b>	Actitud e imagen	1, 2, 3, 4	Nunca (1)	Alto 82 - 110
				Seguridad y respeto	5, 6		
				Atención personalizada	7, 8	Casi nunca (2)	
<p><b>Problema específico 4</b> ¿Qué relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario un centro de salud de Lima, año 2021?</p>	<p><b>Objetivo específico 4</b> Establecer la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del en un centro de salud de Lima, año 2021.</p>	<p><b>Hipótesis específicas 4</b> Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021.</p>	<b>Técnico Científica</b>	Eficiencia	9,10,	A veces (3)	Medio 52 - 81
				Continuidad	11,12,		
				Efectividad	13,14,15,16		
<p><b>Problema específico 5</b> ¿Qué relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021?</p>	<p><b>Objetivo específico 5</b> Detallar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021.</p>	<p><b>Hipótesis específicas 5</b> Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021.</p>	<b>Entorno</b>	Infraestructura	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	Casi siempre (4)	Bajo 22 - 51
						Siempre (5)	

METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTO	ESTADÍSTICA
<p><b>Tipo de investigación</b> Básico</p> <p><b>Nivel:</b> descriptivo correlacional.</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> No experimental y de corte transversal</p> <p><b>Enfoque: Cuantitativo</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>	<p><b>Población:</b> La población estuvo conformada por 1526 usuarios que se atendieron en un centro, considerando pacientes del SIS y particulares.</p> <p><b>Tamaño de muestra</b> La muestra estuvo delimitada por el investigador por criterios de inclusión y exclusión.</p> <p><b>Muestreo :</b> Se realizó un muestreo no probabilístico, por conveniencia, se logró abarcar 92 usuarios</p>	<p><b>Variable 1:</b> Calidad de servicio <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Autor:</b> Adaptado de Parasuraman, Zeithalm y Berry</p> <p><b>Variable 2:</b> satisfacción del usuario <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Autor:</b> Adaptado de Parasuraman, Zeithalm y Berry</p>	<p><b>Descriptiva:</b> Cálculo de frecuencia y gráfica de barras</p>

### Anexo 3: Instrumentos de medición

ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN		
<b>Fecha:</b>		
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en el servicio de Consulta Externa del Establecimiento de Salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.		
<b><u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</u></b>		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
4. Nivel de estudio	Primaria	1
	Secundaria	2
	Superior Técnico	3
	Superior Universitario	4
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	ESSALUD	2
	Otro	3
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Consultorio /área donde fue atendido:		

## CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO

### ESCALA VALORATIVA

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

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas					
2	Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada					
3	Su atención se realizó según el horario publicado en el centro de salud					
4	Si usted quiso presentar alguna queja o reclamo el centro de salud contó con mecanismos para atenderlo					
5	La farmacia conto con los medicamentos que le recetó el médico					
6	La atención en el área de caja/farmacia fue rápida					
7	La atención en el área de admisión fue rápida					
8	El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto					
9	Si usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente					
10	Durante la atención en el consultorio se respetó su privacidad					
11	El médico u otro profesional que lo atendió, le realizó un examen completo y minucioso					
12	El médico u otro profesional que lo atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas					
13	El médico u otro profesional que lo atendió, le inspiró confianza					
14	El médico u otro profesional que lo atendió, lo trató con amabilidad respeto y paciencia					
15	El personal de caja/farmacia lo trato con amabilidad, respeto y paciencia					
16	El personal de admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia					
17	Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención					
18	Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud					
19	Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes					
20	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad					
21	El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes					
22	El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención					

## CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### ESCALA VALORATIVA

1	<b>Nunca</b>	2	<b>Casi nunca</b>	3	<b>A veces</b>	4	<b>Casi siempre</b>	5	<b>Siempre</b>
---	--------------	---	-------------------	---	----------------	---	---------------------	---	----------------

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	El personal de salud le brindó un trato cordial y amable					
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes					
3	Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud					
4	Cuando un paciente tiene un problema el personal de salud muestra un sincero interés en solucionarlo					
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención					
6	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento médico					
7	El personal asistencial tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas e inquietudes					
8	El comportamiento del personal asistencial le transmite confianza					
9	El personal se encuentra uniformado y limpio					
10	El personal asistencial le ofrece un servicio rápido					
11	El médico u otro profesional le realiza un examen completo de acuerdo a su dolencia					
12	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar					
13	El personal de salud le orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar					
14	El tiempo que dura su consulta es suficiente					
15	La atención en el área de caja/ admisión fue rápida					
16	Durante la atención médica le solucionan su problema de salud					
17	La farmacia conto con los medicamentos que le recetó el médico					
18	Las instalaciones físicas del centro de salud son visualmente atractivas					
19	La sala de espera está limpia y tiene buena ventilación					
20	Considera usted que el consultorio donde fue atendido se encontró limpio y ordenado					
21	Considera usted que el centro de salud cuenta con equipos necesarios para atenderlo.					
22	Los baños del centro de salud están limpios permanentemente					

#### Anexo 4. Cálculo y tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1)E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,5)(0,5) \cdot (13526)}{(13526 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = 374$$

Dónde:

n = muestra

N = población

p = eventos favorables (0,5)

q = eventos desfavorables (0,5)

Z = nivel de significación (1,96)

E = margen de error (0.05)

## Anexo 5 : Certificación de validez y confiabilidad de los instrumentos



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN FIABILIDAD</b>								
1	Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas	X		X		X		
2	Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada	X		X		X		
3	Su atención se realizó según el horario publicado en el centro de salud	X		X		X		
4	Si usted quiso presentar alguna queja o reclamo el centro de salud contó con mecanismos para atenderlo	X		X		X		
5	La farmacia conto con los medicamentos que le recetó el médico	X		X				
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
6	La atención en el área de caja/farmacia fue rápida	X		X		X		
7	La atención en el área de admisión fue rápida	X		X		X		
8	El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto	X		X		X		
9	Si usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN SEGURIDAD</b>								
10	Durante la atención en el consultorio se respetó su privacidad	X		X		X		
11	El médico u otro profesional que lo atendió, le realizó un examen completo y minucioso	X		X		X		
12	El médico u otro profesional que lo atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas	X		X		X		
13	El médico u otro profesional que lo atendió, le inspiró confianza							
<b>DIMENSIÓN EMPATÍA</b>								
14	El médico u otro profesional que lo atendió, lo trató con amabilidad respeto y paciencia	X		X		X		
15	El personal de caja/farmacia lo trato con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
16	El personal de admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
17	Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención	X		X		X		
18	Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
19	Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes	X		X		X		
20	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad	X		X		X		
21	El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes	X		X		X		
22	El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Bernuy Medina Fanny del Rosario    DNI: 00497539

Especialidad del validador: Médico Cirujano. Magister en Gestión de los Servicios de Salud

22 de junio del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Mg. Fanny Bernuy Medina  
MÉDICO CIRUJANO  
C.M.P. 52068

-----  
Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN HUMANA</b>								
1	El personal de salud le brindó un trato cordial y amable	X		X		X		
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes	X		X		X		
3	Su atención se realizó según el horario publicado en el Centro de salud de salud	X		X		X		
4	Si usted presenta un problema el personal de salud muestra un sincero interés en solucionarlo	X		X		X		
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención	X		X		X		
6	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento médico	X		X		X		
7	El personal asistencial tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas e inquietudes	X		X		X		
8	El comportamiento del personal asistencial le transmite confianza	X		X		X		
9	El personal se encuentra uniformado y limpio	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICA</b>								
10	El personal asistencial le ofrece un servicio rápido	X		X		X		
11	El médico u otro profesional le realiza un examen completo de acuerdo a su dolencia	X		X		X		
12	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar	X		X		X		
13	El personal de salud le orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar	X		X		X		
14	El tiempo que dura su consulta es suficiente	X		X		X		
15	La atención en el área de caja/ admisión fue rápida	X		X		X		
16	Durante la atención médica le solucionan su problema de salud	X		X		X		
17	La farmacia conto con los medicamentos que le recetó el médico					X		
<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>								
18	Las instalaciones físicas del centro de salud son visualmente atractivas	X		X		X		
19	La sala de espera está limpia y tiene buena ventilación	X		X		X		
20	Considera usted que el consultorio donde fue atendido se encontró limpio y ordenado	X		X		X		
21	Considera usted que el centro de salud cuenta con equipos necesarios para atenderlo	X		X		X		
22	Los baños del centro de salud están limpios permanentemente	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **Bernuy Medina Fanny del Rosario**    DNI: 00497539

Especialidad del validador: **Médico Cirujano. Magister en Gestión de los Servicios de Salud**

22 de junio del 2021

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
.....  
**Mg. Fanny Bernuy Medina**  
**MÉDICO CIRUJANO**  
**CMP: 57068**

-----  
Firma del Experto Informante.



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN FIABILIDAD</b>								
1	Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas	X		X		X		
2	Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada	X		X		X		
3	Su atención se realizó según el horario publicado en el centro de salud	X		X		X		
4	Si usted quiso presentar alguna queja o reclamo el centro de salud contó con mecanismos para atenderlo	X		X		X		
5	La farmacia contó con los medicamentos que le recetó el médico	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
6	La atención en el área de caja/farmacia fue rápida	X		X		X		
7	La atención en el área de admisión fue rápida	X		X		X		
8	El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto	X		X		X		
9	Si usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN SEGURIDAD</b>								
10	Durante la atención en el consultorio se respetó su privacidad	X		X		X		
11	El médico u otro profesional que lo atendió, le realizó un examen completo y minucioso	X		X		X		
12	El médico u otro profesional que lo atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas	X		X		X		
13	El médico u otro profesional que lo atendió, le inspiró confianza	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN EMPATÍA</b>								
14	El médico u otro profesional que lo atendió, lo trató con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
15	El personal de caja/farmacia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
16	El personal de admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
17	Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención	X		X		X		
18	Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
19	Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes	X		X		X		
20	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad	X		X		X		
21	El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes	X		X		X		
22	El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Luis Arturo Solís Huarachi       DNI: 04417395

Especialidad del validador: Psicólogo. Magister en Ciencias de la Educación

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 12 de junio del 2021



Mg. Arturo Solís Huarachi  
PSICÓLOGO  
C.Ps.P. 8249 R.N.C. 3059  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN HUMANA</b>								
1	El personal de salud le brindó un trato cordial y amable	X		X		X		
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes	X		X		X		
3	Su atención se realizó según el horario publicado en el Centro de salud de salud	X		X		X		
4	Si usted presenta un problema el personal de salud muestra un sincero interés en solucionarlo	X		X		X		
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención	X		X		X		
6	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento médico	X		X		X		
7	El personal asistencial tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas e inquietudes	X		X		X		
8	El comportamiento del personal asistencial le transmite confianza	X		X		X		
9	El personal se encuentra uniformado y limpio	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICA</b>								
10	El personal asistencial le ofrece un servicio rápido	X		X		X		
11	El médico u otro profesional le realiza un examen completo de acuerdo a su dolencia	X		X		X		
12	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar	X		X		X		
13	El personal de salud le orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar	X		X		X		
14	El tiempo que dura su consulta es suficiente	X		X		X		
15	La atención en el área de caja/ admisión fue rápida	X		X		X		
16	Durante la atención médica le solucionan su problema de salud	X		X		X		
17	La farmacia conto con los medicamentos que le recetó el médico	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>								
18	Las instalaciones físicas del centro de salud son visualmente atractivas	X		X		X		
19	La sala de espera está limpia y tiene buena ventilación	X		X		X		
20	Considera usted que el consultorio donde fue atendido se encontró limpio y ordenado	X		X		X		
21	Considera usted que el centro de salud cuenta con equipos necesarios para atenderlo	X		X		X		
22	Los baños del centro de salud están limpios permanentemente	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Luis Arturo Solís Huarachi       DNI: 04417395

Especialidad del validador: Psicólogo. Magister en Ciencias de la Educación

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 12 de junio del 2021

  
-----  
Mg. Arturo Solís Huarachi  
PSICÓLOGO  
-----  
C.Ps.P. 8249 R.N.C. 3059  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN FIABILIDAD</b>							
1	Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas	X		X		X		
2	Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada	X		X		X		
3	Su atención se realizó según el horario publicado en el centro de salud	X		X		X		
4	Si usted quiso presentar alguna queja o reclamo el centro de salud contó con mecanismos para atenderlo	X		X		X		
5	La farmacia contó con los medicamentos que le recetó el médico	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La atención en el área de caja/farmacia fue rápida	X		X		X		
7	La atención en el área de admisión fue rápida	X		X		X		
8	El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto	X		X		X		
9	Si usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN SEGURIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Durante la atención en el consultorio se respetó su privacidad	X		X		X		
11	El médico u otro profesional que lo atendió, le realizó un examen completo y minucioso	X		X		X		
12	El médico u otro profesional que lo atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas	X		X		X		
13	El médico u otro profesional que lo atendió, le inspiró confianza	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN EMPATÍA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El médico u otro profesional que lo atendió, lo trató con amabilidad respeto y paciencia	X		X		X		
15	El personal de caja/farmacia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
16	El personal de admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
17	Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención	X		X		X		
18	Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes	X		X		X		
20	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad	X		X		X		
21	El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes	X		X		X		
22	El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems son suficientes para medir las dimensiones y la variable.

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jaimes Velásquez Carlos Alberto ..... DNI: 42762905 .....

Especialidad del validador: Estadístico. Magister en Salud Pública. .....

22 .....de.....del 2021.....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg Carlos Alberto Jaimes Velásquez  
ESTADÍSTICO E INFORMATICO  
COESP# N° 578

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN HUMANA</b>							
1	El personal de salud le brindó un trato cordial y amable	X		X		X		
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes	X		X		X		
3	Su atención se realizó según el horario publicado en el Centro de salud de salud	X		X		X		
4	Si usted presenta un problema el personal de salud muestra un sincero interés en solucionarlo	X		X		X		
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención	X		X		X		
6	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento médico	X		X		X		
7	El personal asistencial tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas e inquietudes	X		X		X		
8	El comportamiento del personal asistencial le transmite confianza	X		X		X		
9	El personal se encuentra uniformado y limpio	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El personal asistencial le ofrece un servicio rápido	X		X		X		
11	El médico u otro profesional le realiza un examen completo de acuerdo a su dolencia	X		X		X		
12	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar	X		X		X		
13	El personal de salud le orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar	X		X		X		
14	El tiempo que dura su consulta es suficiente	X		X		X		
15	La atención en el área de caja/ admisión fue rápida	X		X		X		
16	Durante la atención médica le solucionan su problema de salud	X		X		X		
17	La farmacia conto con los medicamentos que le recetó el médico	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Las instalaciones físicas del centro de salud son visualmente atractivas	X		X		X		
19	La sala de espera está limpia y tiene buena ventilación	X		X		X		
20	Considera usted que el consultorio donde fue atendido se encontró limpio y ordenado	X		X		X		
21	Considera usted que el centro de salud cuenta con equipos necesarios para atenderlo	X		X		X		
22	Los baños del centro de salud están limpios permanentemente	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems son suficientes para medir las dimensiones y la variable.

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]        Aplicable después de corregir [  ]        No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jaimes Velásquez Carlos Alberto ..... DNI: 42762905 .....

Especialidad del validador: Estadístico. Magister en Salud Pública. .....

22 ..... de mayo ..... del 2021 .....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Carlos Alberto Jaimes Velásquez  
ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO  
C.O.E.P. N° 219

-----  
Firma del Experto Informante.

## Validez y confiabilidad de los instrumentos

<b>Jueces</b>	<b>Pertinencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Claridad</b>	<b>Total</b>
Mg. Fanny Bernuy Medina	100%	100%	100%	100%
Mg. Luis Arturo Solis Huarachi	100%	100%	100%	100%
Mg. Carlos Jaimes Velásquez	100%	100%	100%	100%
Total	100%	100%	100%	100%

*Fuente: Certificado de validez*

### *Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

<b>Rangos</b>	<b>Magnitud</b>
0.81 a 1.00	Muy Alta
0.61 a 0.80	Moderada
0.41 a 0.60	Baja
0.01 a 0.20	Muy Baja

*Fuente: Ruíz (2007)*

## Anexo 6: Autorización de aplicación del instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 24 de junio de 2021  
Carta P. 0463-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Dr.  
José Prado Guzmán  
Jefe  
Centro de salud Todos los Santos San Borja

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a CANO MANTILLA, LUZ MARIBEL; identificada con DNI N° 40380011 y con código de matrícula N° 7002504898; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

### Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en un Centro de Salud de Lima, año 2021

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador CANO MANTILLA, LUZ MARIBEL asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE



Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

## Anexo 7: Bases de datos del piloto

### Variable calidad de servicio

ENCUESTA DOS	Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				Aspectos tangibles				total	
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21		p22
E1	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	88
E2	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	88
E3	4	5	5	5	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	83
E4	5	5	5	3	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	97
E5	5	4	3	2	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	3	4	5	5	2	3	4	3	86
E6	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	88
E7	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	94
E8	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	91
E9	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	65
E10	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	89
E11	5	4	4	2	4	3	4	2	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	65
E12	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	78
E13	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	86
E14	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	90
E15	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	3	5	3	5	5	5	93
E16	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	93
E17	5	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	87
E18	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	86
E19	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	89
E20	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	87

### Variable satisfacción del usuario

ENCUESTA ADOS	Humana									Técnico - científica								Entorno				total	
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21		p22
E1	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	80
E2	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	82
E3	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	3	2	3	3	4	3	4	83
E4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	3	4	96
E5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	76
E6	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	89
E7	4	4	4	4	5	4	5	3	5	2	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	85
E8	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	3	4	4	3	80
E9	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	82
E10	2	4	2	2	3	4	5	4	4	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	73
E11	3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	5	4	86
E12	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	90
E13	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	2	4	4	4	2	2	69
E14	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	2	3	3	65
E15	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	83
E16	5	3	2	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	2	5	4	4	4	84
E17	4	4	3	5	3	5	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	2	4	4	3	82
E18	5	4	3	3	5	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	84	
E19	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	80	
E20	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	3	4	4	85

## Anexo 8: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	.110	92	.008
Fiabilidad	.176	92	.000
Capacidad de respuesta	.106	92	.013
Seguridad	.185	92	.000
Empatía	.193	92	.000
Aspectos tangibles	.105	92	.014
Satisfacción del usuario	.117	92	.003
Humana	.075	92	,200*
Técnico-científica	.083	92	.134
Entorno	.354	92	.000