



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**“Calidad del servicio y satisfacción del cliente externo en el Puesto de Salud El
Alto, Talara 2019”**

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

AUTORA:

Yarleque Navarro, Leisly Elizabeth (ORCID: 0000-0001-9105-8301)

ASESORA:

Dra. Díaz Espinoza, Maribel (ORCID: 0000-0001-5208-8380)

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

PIURA - PERÚ

2019

DEDICATORIA

Con cariño y amor a mis hijas Teresa y Ariadna por ser la razón de mi vida y mi motivo a seguir superándome, a mis queridos padres por darme la vida y apoyo incondicional en todo momento, a Carlos por su comprensión, motivación y tiempo que han sido importantes en la culminación de esta meta.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida y por colmarme de bendiciones.

A la Universidad César Vallejo, especialmente a los docentes por los conocimientos que me brindaron a lo largo de mi maestría y a mi asesora Dra. Maribel Díaz Espinoza por la guía recibida en el desarrollo de mi investigación.

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	ii
Acta de sustentación	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MÉTODO	28
2.1 Tipo y diseño de investigación	28
2.2 Operacionalización de variables	30
2.3 Población, muestra y muestreo	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5 Procedimientos	36
2.6 Método de análisis de datos	38
2.7 Aspectos éticos	38
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	49
V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS	56
ANEXOS	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Cuadro de la población	34
Tabla 2	Cuadro distribución de la muestra	35
Tabla 3	Validez	37
Tabla 4	Confiabilidad	37
Tabla 5	Porcentaje de nivel de calidad del servicio en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019	40
Tabla 6	Porcentaje de nivel de las dimensiones de la calidad del servicio en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019	41
Tabla 7	Porcentaje de nivel de satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019	42
Tabla 8	Porcentaje de nivel de las dimensiones de la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019	43
Tabla 9	Correlación entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019	44
Tabla 10	Correlación entre las variables calidad del servicio y la dimensión información recibida por el usuario externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019	46
Tabla 11	Correlación entre las variables calidad del servicio y la dimensión capacidad humana según la percepción del usuario externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019	47
Tabla 12	Correlación entre las variables calidad del servicio y la dimensión disponibilidad de insumos según la percepción del usuario externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019	48
Tabla 13	Correlación entre las variables calidad del servicio y la dimensión capacidad técnica según la percepción del usuario externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Nivel de calidad del servicio en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019	40
Figura 2	Niveles de las dimensiones de calidad del servicio en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019	42
Figura 3	Nivel de satisfacción del usuario en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019	43
Figura 4	Niveles de las dimensiones de la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019	44

RESUMEN

El estudio denominado: Calidad del servicio y satisfacción del cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019. El estudio planteó la hipótesis: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019. La muestra de estudio fue de 190 pacientes con quienes se utilizó el muestreo probabilístico. El estudio se enmarcó en el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo - correlacional transversal, con un diseño no experimental. La técnica que se desarrolló fue la técnica de la encuesta y el cuestionario, validaron dos cuestionarios con respuestas de escala ordinal con los coeficientes .938 para la encuesta de la variable calidad del servicio y .895 para la encuesta de la variable satisfacción del usuario. Para el procesamiento de la información se utilizó el software SPSS versión 23. Los resultados se presentaron a través de tablas de contingencia y los estadísticos rho y sig. Los resultados correlacionales muestran que existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara ($\rho=.862$ y $\text{sig}=.000$), asimismo se encontró que la variable calidad del servicio se relaciona de manera significativa con las dimensiones de la satisfacción que son información recibida, capacidad humana, disponibilidad de los insumos y la capacidad técnica.

Palabras clave: Calidad del servicio, fiabilidad, capacidad de respuesta, satisfacción, capacidad humana, y disponibilidad de los insumos.

ABSTRACT

The study called: Quality of service and satisfaction of the external client in the Health Post El Alto, Talara 2019, had as objective to determine the relationship between the quality of the service and the satisfaction of the external client in the El Alto Health Post, Talara 2019. The study proposed the hypothesis: There is a significant relationship between the quality of the service and the satisfaction of the external client in the Health Post El Alto, Talara 2019. The study sample was 190 patients with whom probabilistic sampling was used. The study was framed in the quantitative approach, of descriptive - correlational transversal type, with a non experimental design. The technique that was developed was the survey technique and the questionnaire, validating two questionnaires with ordinal scale answers with the coefficients .938 for the survey of the service quality variable and .895 for the user satisfaction variable survey. The SPSS software version 23 was used to process the information. The results were presented through contingency tables and the rho and sig statistics. The correlation results show that there is a significant relationship between the quality of the service and the satisfaction of the external client in the Health Post El Alto, Talara ($\rho = .862$ and $\text{sig.} = .000$), also found that the quality of service variable it is significantly related to the dimensions of satisfaction that are information received, human capacity, availability of inputs and technical capacity.

Keywords: Quality of service, reliability, responsiveness, satisfaction, human capacity, and availability of inputs.

I. INTRODUCCIÓN

En los tiempos actuales los centros hospitalarios y establecimientos sanitarios a nivel mundial, desempeñan actividades que están dirigidas a la satisfacción médica completa, saludable y preventiva de todos los individuos, por ello debe presentar un adecuado nivel de calidad de servicio para conseguir un óptimo nivel de satisfacción en los usuarios que son atendidos en las distintas entidades de salud. Así, para el paciente - por ejemplo- peculiaridades ambiente armonioso, prontitud en la atención, las infraestructuras del centro de salud, los conocimientos médicos excelentes, y la imagen del centro, vienen a ser propiedades que establecen un designio hacia la calidad¹.

Desde luego, la Organización Mundial de Salud (OMS), sostiene que la calidad, se trata de llegar a comparar el grado de atención en el aquí y ahora². Esta definición alude la idea de que la calidad no es apreciada de una misma forma, varía el grado que se ubica para cada individuo; no es igual y por ello el grado de atención no es uniforme. Por otro lado, la satisfacción del cliente, es la reacción variada de los mismos a lo observado y sentido sobre la atención de la salud y presenta un uso complicado. Se comprende desde muchos puntos, contando con distintos significados y en distintos ambientes, es un término subjetivo, dinámico, con un predominante valor cultural y por ello relacionado a modificaciones persistentes³, estos componentes determinan que la satisfacción fuese distinta para cada persona y en diferentes circunstancias.

Regularmente se encuadra la ejecución en este sector con cuatro palabras Forrellat⁴: equidad, efectividad, eficacia y eficiencia. Las prestaciones de los servicios deben llevarse con equidad, esto quiere decir entregar más a quien realmente lo necesite brindando accesibilidad; con eficacia, es cuenta con metodologías y tecnologías apropiadas; con efectividad, lograr apertura y un golpe propicio; y con eficiencia, con productividad y precios coherentes. Investigaciones en Latinoamérica han demostrado que los servicios de salud, mucho más en el ambiente público, son observados por medio los beneficiarios como de calidad medianamente o baja, fundamentalmente en las consultas externas⁵.

A nivel nacional, la calidad de la atención sanitaria en Perú es un aspecto que toma mayor importancia a causa de la libertad con que aprecian los beneficiarios los

servicios brindados por el personal de salud y por las entidades distribuidoras de estos servicios. Esta situación está condicionada a las crecientes presiones sociales definidas por el despertar de una comunidad que empieza a ampliar el conocimiento de sus derechos, todos conocen que la salud en nuestro país se halla en un punto crítico, debido a varias causas en ello se encuentra la falta de interés del estado por enmendar las carencias que se observan en las entidades de salud. Las crisis existentes en la división salud no es reciente, ni nueva para los peruanos. Se conoce la existencia de varias denuncias de hospitales desprovistos de medicinas, que no tienen servicios básicos como el agua potable, asimismo de entidades de salud que no tienen materiales para atender emergencias y que existen pacientes que se duermen en sillas de ruedas y hasta en el piso y a todo ello se le añade la poca empatía por parte del personal de la salud⁶.

Los señaladores de la calidad y los niveles de satisfacción de los beneficiarios, son puntos de evaluaciones permanentes y se comparan con los servicios de medicina convencional. Investigaciones sobre el nivel de apreciación sobre la calidad de servicios sanitarios presentan un porcentaje desalentador, estimando que solo 10-30% de los beneficiarios atendidos consideran que recibieron una atención de buena calidad y se muestran satisfechos^{6,7}.

En la Subregión de Salud de Sullana, red Talara, Microred Los Órganos, está el Puesto de salud El alto considerado I-2; es decir, un puesto de salud o posta de salud (con médico) el cual si se presentan emergencias; deben ser estabilizadas y derivadas oportunamente a aun nivel de mayor complejidad. El distrito cuenta con una población de 7,137 habitantes. Entre las deficiencias del lugar tenemos que: Los ambientes son insuficientes para brindar una buena atención, escasea el agua potable. Tiene una desordenada organización de historias clínicas en admisión lo cual dificulta encontrar la H.C. rápidamente y extiende el tiempo de espera para atención, no cuenta con ambulancia, hay desabastecimiento de insumos en farmacia, hay un limitado apoyo por parte de la MICRORED y DIRESA, y todo esto se le suma otra serie de quejas sobre el personal de salud que deben contar con destrezas, conocimiento y actitud para brindar una atención de calidad a la población⁸. Toda esta situación nos da a entender, a simple vista, que los usuarios de este establecimiento no se encuentran conformes con la atención brindada⁸. En caso de que este problema continúe existe un alto riesgo de

deserción de la población al servicio brindado por el puesto de salud y por lo tanto incrementa el riesgo de enfermar, de muerte materna y neonatal. Por eso es indispensable buscar el grado de satisfacción de los beneficiarios para evaluar y priorizar aspectos de mejora en la calidad de atención a fin de cambiar las circunstancias sanitarias.

En cuanto a los estudios revisados, a nivel internacional podemos observar la investigación realizada por Saturno P., Gutiérrez J., Vieyra W., Romero M, O'Shea G, Lozano J, et al. (México 2016) en su artículo “Satisfacción y calidad percibida de afiliados al Sistema de Protección Social en Salud de México” de corte transversal, descriptivo, tuvieron como objetivo describir la satisfacción y la calidad percibida. Se analizaron los componentes metodológicos de las investigaciones de 2013, 2014 y 2015, abarcando el instrumento manejado. Resultados. El instrumento mantiene información de la calidad percibida y satisfacción. Los indicadores de mayor frecuencia fueron: tiempo de espera, tiempo de atención, trato, información sobre enfermedad y tratamiento, satisfacción con el suministro de medicinas, desembolso por servicios, percepción de la efectividad de la atención recibida y ambientes institucionales. Llegaron como conclusión: Que la medición de satisfacción y calidad de la encuesta de satisfacción de usuario refleja problemas específicos reportados en la atención sanitaria, esta información se podrá utilizar para la elaboración de tácticas para optimizar la calidad de atención⁹.

González E., Fernández F., Vargas E., & Ramírez, L (Paraguay 2010). Dentro del estudio centrado en la percepción del usuario sobre la calidad de la atención recibida por parte de los profesionales de enfermería del consultorio externo del centro hospitalario distrital de Minga Guazú. La finalidad fue relacionar las variables en cuestión. Se trata de una exploración cuantitativa, descriptiva- correlacional, transversal. El muestreo fue 309 personas que asistieron a los servicios del consultorio externo. Se empleó un cuestionario organizado. Como resultado se halló: el nivel de satisfacción de la población beneficiaria externa mantuvo un índice general de 3,33 en una escala del 0 al 4; los niveles más se percibieron en los indicadores de “comunicación”, “limpieza e iluminación del consultorio”, e “interés de la enfermera por la higiene y orden”. Los niveles más bajos se percibieron en los indicadores “tiempo de espera”, “eficiencia”,

“limpieza y ventilación de la sala de espera”. Se concluyó que la evaluación de la calidad de atención es significativa en las distintas entidades de salud y se correlaciona de manera directa con la satisfacción de los usuarios, por tanto, es primordial saber la apreciación del beneficiario sobre la atención brindada en los servicios de enfermería ¹⁰.

Vargas ¹¹ (Ecuador 2013) dentro de su tesis denominada “Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha, como una estrategia para la gestión de calidad, Quito 2013” buscó principalmente conocer de que manera los beneficiarios internos y eternos de las unidades sanitarias valoran la satisfacción percibida, se trató de una investigación cuantitativa, descriptiva, analítico transversal, contando con la participación de los beneficiarios internos que trabajan en los 12 centro de salud y beneficiarios externos que asistieron a los 12 centros sanitarios a fin de ser atendidos. Se manipuló el instrumento de la encuesta organizada, y fue realizada por la investigadora, y que se basa en cuestionarios parecidos a los realizados en Lima- Perú. En los resultados no mostraron insatisfacción las variantes: la confianza brindada, el respeto brindado a sus creencias y privacidad, la forma en cómo solucionaron las dificultades y la satisfacción por la atención recibida. Ocupan niveles medios, demostrando que la calidad de servicio brindada al interior del centro es regular. Fue posible concluir afirmando que según los colaboradores (usuario interno) y desde la perspectiva de los pacientes (usuario externo) la satisfacción percibida ocupa niveles bajos, niveles que demuestran que las atenciones valoradas en términos de calidad son deficientes según el grupo poblacional evaluado.

En cuanto a los estudios nacionales, Ruiz ¹² (Perú 2016) dentro del estudio que presentaron: Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital Essalud II, Tarapoto, San Martín – 2016, buscó apreciar la correlación entre ambas variantes. Se desarrolló una investigación descriptivo correlacional, contó con la participación de 377 beneficiarios del servicio de EsSalud Tarapoto; a quienes se les aplicó un cuestionario que midió a ambas variantes. El resultado obtenido en el estudio, indica que la calidad de atención en un 67% mostraron que se halla en un nivel regular, a diferencia del 33% que manifestó encontrarse dentro de un nivel bueno, con respecto a la satisfacción de usuarios externos, el 76% mostraron encontrarse dentro de

un nivel bajo, por otro lado el 24% se halla en un nivel regular, razón por la cual se determinó que la calidad de atención al cliente se correlaciona directamente con la satisfacción del beneficiario externo.

Rodríguez ¹³ (Perú 2015) en la exploración científica que presentó “Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de una clínica odontológica Universitaria”, buscaba establecer cuál es la incidencia de la variante 1 en la variante 2. Fue una exploración cuantitativa, de tipo descriptivo-correlacional. La población general fueron todos los beneficiarios que recibieron atención en la clínica y la muestra fue un total de 210 beneficiarios, que tiene más de 14 años, y se obtuvo mediante el muestreo aleatorio simple bietápico. Fue menester aplicar el cuestionario SERVQHOS modificado. Logrando concluir, que los factores socio-demográficos ejercen una influencia la calidad, como es la edad y el grado de estudio del beneficiario, hallándose que los dos se asocian de manera significativa entre las variantes ($p < 0,05$), asimismo fue posible conocer que las dimensiones apropiables a la calidad subjetiva como son la puntualidad en la atención y el tiempo de espera vienen ejerciendo una incidencia en la percepción negativa de la calidad. No fue posible encontrar en la calidad objetiva distinciones entre sus dimensiones.

García y Gálvez (Perú 2016) ejecutaron una exploración científica denominada: Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa– Essalud, Chongoyape – Perú, 2016. Buscó principalmente conocer la correlación entre las variantes. El estudio se enmarca dentro del enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, transversal, analítico. Contó con la participación de 7499 de EsSalud y 11788 de MINSa, y en cuanto al muestreo fue de 114 individuos para cada entidad siendo un total de 228 beneficiarios y ayudantes. Fue preciso emplear la prueba de SERVQUAL modificada. Se encontró que: en el EsSalud se halló en un nivel de satisfacción global de 71,7%, y su indicador seguridad predominó según el 74.3%, respecto al sector MINSa tiene una satisfacción global de 44,6% mostrando que su indicador empatía predominó con un porcentaje de 51,9%. Finalmente tuvo como conclusión que en todos los indicadores del EsSalud tienen mejor satisfacción que MINSa¹⁴.

Respecto a los estudios locales, Merino¹⁵ (Perú 2016) realizó un estudio sobre los Factores asociados al mal trato del paciente por el personal médico del centro hospitalario Santa Rosa Piura, marzo-agosto 2016 tuvo como fin principal observar los factores que se asocian al mal trato del paciente atendido en consultorio externo por personal médico perteneciente al centro hospitalario Santa Rosa Piura. Fue un estudio descriptivo, observacional, transversal, prospectivo; su instrumento fue una encuesta diseñada para evaluar a pacientes que se atendieron en el centro hospitalario en cuestión. Obtuvo como resultados que, de los 375 participantes, el 54,1% (203) fue población femenina, con una mediana de edad de 55 años. Casi todas las respuestas de satisfacción fueron ampliamente aprobadas, no obstante, la que alcanzó la más alta cifra porcentual de respuesta negativa, fue la que refiere que los médicos no brindan la confianza necesaria para abordar el problema (96,5%). En base a las particularidades del personal médico evaluado, el 90,4% (22) fueron hombres, con una mediana de 47 años de edad y el 100,0% refirió la escases de recursos suficientes para el correcto desarrollo de sus actividades laborales. Como conclusión determinó la ausencia de factores asociados al mal trato de los beneficiarios por el personal médico del Centro Hospitalario Santa Rosa Piura, no obstante, se denota la presencia de una amplia desconfianza de los pacientes hacia los médicos al momento de ser atendidos.

Salas¹⁶ (Perú 2014) en su estudio Factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios de la consulta externa de medicina interna Hospital III Cayetano Heredia. Piura. 2014. Buscó principalmente apreciar de manera se relacionan las variables anteriormente mencionadas. Se trató de una exploración científica descriptiva, siendo los usuarios del consultorio en cuestión, durante el año 2014 el grupo poblacional, seleccionando a 326 usuarios a manera de muestra. Una vez obtenido cada resultado fue posible referir que la edad predominante fue de 58 a 62 años alcanzado un 17.2%, la proporción de población femenina 56.4%, buena señalización 88.7%, sala de espera buena 59.2%, confort del local 97.2%, limpieza del establecimiento 96.3%, acceso atención fácil 66.9%, el tiempo de espera aceptable 86.2%, historia clínica 100%, indagación del médico 100%, exploración física 98.8%, privacidad 97.2%, trato amable y cortés del médico 98.8%, solucionado o curado buena 73.3%, satisfacción en atención 50.9%, la aceptabilidad de regresar fue probable en un 63.5%. Y como conclusión: Un gran número de beneficiarios se hallan satisfechos con la calidad de

atención. Dicha satisfacción tuvo la influencia positiva por su estructura calificada como buena, Proceso de la Atención en base a los indicadores la satisfacción es buena, gran parte de los usuarios encontraron satisfacción concerniente a los resultados de la Atención.

Juárez ¹⁷ (Perú 2015) en su estudio Nivel de satisfacción del usuario adulto acerca de la calidad del cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital - II Sullana julio-diciembre 2015; buscó apreciar el modo en que se relacionan las variables en cuestión. Se trató de una exploración científica cuantitativa, de tipo descriptiva-correlacional, de corte transversal y retrospectivo. Su grupo poblacional se compuso de los usuarios del servicio de emergencia, llegando a seleccionar a 57 participantes a modo de muestra, fue preciso emplear un cuestionario tipo Likert. Resultados: El nivel de satisfacción de los beneficiarios referente a la calidad de cuidado, en el caso del 44,8% fue media. En base al componente técnico la atención es rápida (63,8%), priorizan atención (65,5%). El componente interpersonal, siempre reciben apoyo emocional (48,3%), trato cordial a la admisión (50%), el 48,0% realiza procedimientos con seguridad, cuida su privacidad (56,9%). El 50% a veces les dan educación sobre los cuidados y solamente un 15% se dirige amable y respetuosamente. En el componente entorno: El 58% de los usuarios fueron atendidos en espacios no ventilados, el 77,6% la enfermera siempre se interesó por la iluminación y los ambientes solo el 3,4% indican que mostraron limpieza. Finalmente, fue posible concluir que el nivel de satisfacción del beneficiario referente a la calidad de cuidado predominantemente es media y no es apta para atender la diversidad necesidad de los beneficiarios.

Las variables investigadas se sustentan bajo las teorías de la calidad de la atención y satisfacción del usuario, referente a la calidad de atención médica consiste en “brindar atención médica a los beneficiarios, y se halle acorde con los saberes médicos y los principios éticos actuales, que hagan posible cubrir la necesidad de salud y sus expectativas”¹⁸. Se tiene que conocer que la calidad no es un proceso positivo vertical si no es un proceso dinámico constante y profundo, e identificando problemas en las labores diarios y programaciones. Aquel proceso tiene que ser habitualmente examinado, renovado y divulgado con la colaboración del personal^{19,20}.

La calidad de atención es una responsabilidad que necesita acudir a todos los componentes positivos para conseguirlos; con respecto a ello, existe la apreciación de que hoy los beneficiarios están rebuscando profesionales que procedan de manera humana siendo empáticos, esperando que los ayude a recobrar la salud pero también que los escuche y entienda puesto que no solamente su bienestar físico se deteriora sino también su ambiente afectivo²¹.

La calidad de atención es determinada como el nivel donde las formas más anheladas se manipulan para lograr los incrementos potenciales de la salud que los encaminaría hacia el triunfo en la obtención de cada objetivo y meta institucional ²². La OMS sostiene que la Calidad de Atención en Salud, viene siendo la existencia de altos niveles de profesionalismo, utilización eficaz del material, bajos niveles de riesgo hacia el beneficiario, altos niveles de satisfacción en cuanto a los beneficiarios y el impacto final en la salud. Como se percibe en la conceptualización de la calidad de atención de salud mayormente se ha resaltado en dos dimensiones: una dimensión técnico científica y una dimensión administrativa²³.

De acuerdo a la calidad de la atención de salud, una de los conceptos más registrado, es la manifestada por Donabedian y que fuera citado en Otero donde se comenta que la calidad es una particularidad de la atención médica que se suscitan en distintos niveles; la define como: “El nivel en donde las formas más anhelados se manipulan para conseguir los mejores progresos potenciales de la salud”²⁴. La Calidad de Atención se establece en la correlación con una prescripción adecuada para cada beneficiario, en el designio de un tratamiento eficiente para restituir la salud. Por otro lado, en el ámbito de la salud, calidad es determinada como el criterio técnico científico para los especialistas y el nivel de satisfacción para los beneficiarios²⁵.

Calidad es lo que le da estimación a una entidad de salud. Buena calidad de atención en los servicios sanitarios, es cuando el beneficiario externo se muestra satisfecho con el servicio percibido y el beneficiario interno orgulloso del servicio suministrado, la calidad trata en conseguir las expectativas de los usuarios de forma conveniente siendo este el secreto para la atención del servicio de salud²⁶. Calidad de

atención según Gilmore es determinada como el “grupo de particularidades que deben estar inmersos a la hora de brindar un servicio durante el proceso de atención visto desde la perspectiva técnica y humana, para lograr los resultados anhelados tanto para los distribuidores como por los beneficiarios²⁷.

La calidad también es posible de representar en métodos de efectividad, eficiencia y eficacia, es por ello que la calidad concurre en el nivel donde el servicio es eficaz (bien desempeñado), positivo (impactante apropiado) y fuerte (adecuado) donde verdaderamente satisfaga al beneficiario²⁶.

Características de la calidad de atención

- Las actividades deben realizarse de manera óptima con un aspecto eficaz, con optimismo y con amabilidad.
- El personal debe ser comprensible, no ser indiferente a la población que acude a la institución debido que lo necesita de su servicio.
- Los usuarios se incomodan mucho cuando la persona que los atiende les habla muy bajo y usa palabras técnicas para explicarles las cosas.
- Tener en cuenta para realizar cualquier actividad el tiempo de los usuarios y no de su propio tiempo, esto quiere decir tener rapidez.
- Es importante comprender y concentrarse en lo solicitado por los usuarios.
- La institución debe precisar estrategias con el fin de lograr sus metas, diferenciarse de su competencia y ganar dinero.
- La institución debe encargarse de conocer las expectativas de los usuarios, disminuyendo la diferencia entre lo brindado por la institución y las expectativas de los usuarios²⁷.

Clasificación de la calidad de la atención, Dasatnick²⁷ realiza la siguiente clasificación: Efectividad: Habilidad de un explícito proceso o método en su aplicación real para lograr alcanzar las metas establecidas, la eficiencia: Es el total de cuidados realizado en mínimo tiempo y con eficacia, la accesibilidad, es la disposición con que pueda conseguirse el apoyo presentando bajo recursos económicos, organizativo, culturales, etc, la aceptabilidad: Nivel que se encuentran satisfechos los beneficiarios de acuerdo a la atención y competencia Profesional: Habilidad del

profesional para perfeccionar sus conocimientos con el propósito de mejorar los cuidados brindados y con ello se sientan los usuarios más satisfechos.

Dentro de las pautas de la calidad en la atención; están: el saludo: el saludo cordial da muestras del interés hacia los clientes con la mirada, mostrar una sonrisa e instalar un ambiente agradable, saludar adecuadamente, la despedida: Decir adios de manera amable, con na mirada que refleje seguridad, mostrando una sonrisa a fin de que se contagie la empatía, no solamente debemos despedirnos, además se deben expresar deseos de éxito a los clientes y lo mejor para su día, la concentración: centrado en las operaciones, presentar una disculpa en caso de alguna interrupción, hacer sentir a los clientes que son el centro de atención, la sonrisa: Genuina y con un sentido amical, durante toda la atención y la invitación final: Invitar a los clientes a que realicen otras compras en cualquier momento, mostrase disponible en atenderlo en algo más²⁸.

Existen algunos mecanismos que permiten evaluar la calidad de la atención propuestos por Kindelan²⁷, señala que podemos medirla teniendo en cuenta tres componentes: La estructura: Es la calidad y calificación del personal, conjunto de característica, instrumentos que se mantiene con coherente permanencia limitada, el proceso: Es el grupo de labores que se realiza en la atención, realizadas por los profesionales de salud mostrando conocimiento y experiencia y los resultados: Es el efecto que conlleva o nace del proceso de atención efectuado con los cambios en el estado de salud.

La evaluación de la calidad se debe construir teniendo como base conocimientos sobre los procesos que existen entre la estructura, el proceso y los resultados. Debe analizarse todo lo relacionado con el proceso, sobre todos los conexos con la insatisfacción de los usuarios o del personal mismo, teniendo esta información se podrá hallar los problemas y retrocesiones irrelevantes, se podrá eliminar esos defectos. Se necesita liderazgo, motivar, resolver conflictos. Se necesario crear una buena e integrar estrategias y un adecuado accionar. Una característica indispensable que debe tenerse en cuenta al evaluar la calidad es el hecho de que los usuarios se sientan satisfechos y de los mismos profesionales, pues solo al lograr curarlos o darles un tratamiento oportuno, los usuarios se sentirán satisfechos con su trabajo. ²⁸.

Respecto a las teorías de la calidad de atención

Esta teoría evalúa las diferencias entre lo que espera recibir los usuarios y las apreciaciones mediante los distintos indicadores del servicio. La apreciación que nace como resultados manifiesta si se siente satisfecho o inconforme, Jacinto y Shaw^{29, 30}, hace una explicación del modelo de ServQual de Calidad de Servicio de la autoría de Zeithaml, Parasuraman y Berry³¹, donde buscó optimizar los niveles de la calidad de los servicios ofrecidos al interior de una institución. Maneja un cuestionario “tipo”, que calcula los niveles de calidad por medio de 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Estos indicadores se encuentran en la escala que tiene múltiples opciones de respuestas diseñadas a fin de entender las pretensiones de los usuarios en cuanto a los servicios. Este permite calcular, pero además sirve de apoyo para una mejora oportuna y para realizar comparaciones con más instituciones.

Dicho modelo, evalúa las expectativas del usuario sobre la institución que brinda el servicio teniendo en cuenta 5 indicadores (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), disintiendo esa medida con la evaluación de lo que el usuario perciba del servicio en esos indicadores³². Con esos valores, se establece el gap entre las dos comprobaciones (la diferencia entre lo que el usuario desea y lo que observa del mismo), con la finalidad de proporcionar la postura en camino mediante encargados adecuados que optimicen la calidad.

Para Parasuraman, Zeithaml, Berry³¹, su modelo se basa en una perspectiva evaluativa del usuario respecto a los servicios, y define servicio de calidad afirmando que se trata de la diferenciación entre lo deseado y algunas observaciones del usuario. Así, para que exista una buena calidad es necesario tener en cuenta el nivel de satisfacción de los usuarios. Por otro lado, existen varios factores claves que determinan las expectativas de los usuarios, una de ellas es la comunicación, el dar su opinión sobre el servicio de la institución, a los demás siendo sus amigos, familiares, el hablar con ellos sobre su experiencia sobre el servicio; y ello puede incidir en las expectativas de los individuos sobre la misma institución, identificando los cinco indicadores de evaluación que recurrir a los usuarios a fin de que evalúen la calidad de los servicios.

En base a lo mencionado, las dimensiones de la calidad de la atención de Parasuraman, Berry, y Zeithaml³¹ para calcular la calidad del servicio se manipula el modelo de escala de medición SERVQUAL, que brinda cinco dimensiones las cuales se detallaran a continuación:

Elementos tangibles: Son todos los materiales físicos que cuenta cada institución que brinda un servicio y productos, es son los equipos, las personas que labora dentro de ella, recursos de comunicación. Además, los elementos tangibles son el conjunto de materiales que cuenta la institución y que usaran, y de ahí nacerá la apreciación de los beneficiarios sobre los servicios que puede ser positiva o negativa.

Fiabilidad: Habilidad que cuenta los profesionales para otorga un adecuado servicio de manera leal y justa. Las instituciones que ofrecen servicios con una alta calidad manifiestan que son competentes y que pueden cumplir sus ofrecimientos y si esas son cumplidas los usuarios posiblemente regresaran.

Capacidad de respuesta: Cuando los profesionales tienen y ofrecen disponibilidad y voluntad para apoyar a ciertos usuarios algo confundidos brindándoles un servicio rápido y eficaz. Los usuarios son siempre importantes para una institución, es por ello que el personal de la institución debe atenderlos con prontitud, haciendo que el tiempo de espera para una consulta o reclamo sea lo más corto, pues de esa forma no solo se beneficia el usuario sino además la institución.

Seguridad: Los conocimientos y la atención brindada por los profesionales demuestran sus capacidades con las que cuentan que inspiran credibilidad, confianza y familiaridad a los usuarios. Las instituciones deben estar involucradas en conocer qué servicio se brinda y este sea el oportuno y de alta calidad ofreciendo respaldo a los usuarios, manifestando interés.

Empatía: Atención individualizada que brindan las instituciones o entidades a sus usuarios. Para que las instituciones brinden un servicio con una alta calidad es indispensable que el personal sea empáticos y responsables con el usuario.

Tratando la segunda variable, satisfacción del usuario

Thompson y Col.³³, describen que la satisfacción del beneficiario se suscita no solamente de la calidad del servicio sino además se sus expectativas. Los beneficiarios se muestran satisfechos cuando los servicios son similares o mayores a sus expectativas. Si las expectativas de los beneficiarios son rebajas o si el beneficiario escasamente accede a los distintos servicios, es posible que se muestre satisfecho con tal solo tomar un servicio deficiente.

La satisfacción del usuario se envuelve en una experiencia racional o cognitiva, procedente al comparar las expectativas y la conducta del servicio; está determinada a varios factores como las expectativas, principios, valor moral, cultural, deseos propios y la misma institución sanitaria. Estos componen establecen que la satisfacción sea variada para cada sujeto y para las mismas personas en diferentes³⁴.

La satisfacción del usuario viene siendo el grado de estado anímico del sujeto y que es el resultado del beneficio observado del servicio con sus expectativas”. Dicho de otra manera, es un sentir de placer o de desilusión que se deriva en la comparación del servicio recibido con las expectativas de los beneficios previos³⁵. En este mismo sentido Kotler citado por Labrador³⁶ refiere que la satisfacción hace referencia al grado de sensación de un individuo originado en la comparación de la apreciación del servicio recibido con sus expectativas”.

Reyes, Mayo y Loredo³⁷, sostienen que la satisfacción hace referencia al hecho de saciar al usuario. Es una perspectiva sobre la caracterización del servicio, que brinda niveles satisfactorios de beneficio correlacionados al consumo. Según los autores, manifiesta el logro de una expectativa; esto indica que, brinda una respuesta al recibir el servicio.

Reyes, Mayo y Loredo³⁷ afirmaron que “un usuario puede vivenciar distintos niveles de satisfacción. Si el servicio recibido no cubre sus expectativas, el usuario se sentirá insatisfecho. Pero si el servicio recibido es bueno, el usuario se mostrará

satisfecho. En cambio, si el servicio recibido sobrepasa a sus expectativas, entonces el usuario se sentirá muy satisfecho”.

En cuanto a los beneficios de lograr la satisfacción del usuario, Horovitz³⁸, manifiesta que actualmente alcanzar una total satisfacción en los usuarios es una necesidad importante si se espera estar “presente” en los mismos y, así, llegar al objetivo. Entonces, el propósito de conservar “usuarios contentos” fue menester trascender los límites del marketing a fin de convertirse en uno de las primordiales metas de todos los servicios de carácter funcional (producción, finanzas, recursos humanos, etc).

Los autores mencionan que si bien, el lograr que los usuarios se sientan satisfechos, ello atraerá muchos beneficios para la institución, éstos beneficios serán resumidos en tres beneficios que manifiestan una idea clara sobre la significancia de llegar a satisfacer a los usuarios: Beneficio 1: El usuario satisfecho, regresa a la institución por un nuevo producto o por el servicio. Por tanto, la institución se beneficia de su lealtad y acrecentará la probabilidad que vuelvan a comprar otros productos o servicios más adelante. Beneficio 2: El usuario satisfecho expresa su perspectiva o vivencia sobre los servicios recibidos en una determinada institución. Por tanto, la institución se beneficia con una publicidad si costo realizada por el usuario satisfecho a su círculo amical, familiares, y allegados. Beneficio 3: El usuario que satisface sus necesidades no vuelve a ir a otra institución que brinde el mismo servicio.

En conclusión, toda institución que alcance la satisfacción del usuario que acude por su servicio obtendrá un sin fin de beneficios como son: lealtad del usuario, publicidad gratuita y ser parte de un mercado competente³⁸.

Aspectos comprendidos por la satisfacción del usuario, varios individuos o beneficiarios distinguen 3 niveles de satisfacción: Nivel 1, la insatisfacción: este resulta cuando el servicio recibido no logra llegar a las expectativas propias del consumidor. Nivel 2, la satisfacción: resulta de la apreciación obtenida por el servicio recibido que se relaciona con las expectativas de los beneficiarios. Nivel 3, la complacencia: resulta cuando el servicio recibido es mayor a las expectativas de los usuarios; los tres niveles de la satisfacción no siempre logran asemejarse a las

expectaciones. Ello simboliza que la satisfacción está entre las expectativas insatisfechas y la complacencia³⁹.

Respecto a la teoría de la satisfacción del usuario, Herzberg⁴⁰, nos explica cada factor de satisfacción o denominados, factores de motivación, mismos que se encuentran dentro del control del usuario, debido que se correlaciona con lo que él realiza y ejecuta, además menciona que existen factores materiales que comprenden emociones concernientes con el progreso propio, la afirmación profesional y los requerimientos de autorrealización desempeñados en los servicio o trabajos. En otras metodologías, la teoría de los dos factores de Herzberg asevera que: La satisfacción, es especialmente la consecuencia de los factores de motivación. Mismos que apoyan al incremento de los niveles de satisfacción de los usuarios, debido que tiene poca relación con la insatisfacción y se detalla como la arranque que da la presión necesaria para orientar a los usuarios a confiar en las instituciones con el propósito de lograr las objetivos. Por su parte, la insatisfacción: es primordialmente la consecuencia de los factores de higiene que se relacionan con el medio, el control, de los empleados y del ambiente en general. Si estos factores son inconvenientes, generan insatisfacción, pero su existencia no genera una significativa satisfacción ⁴⁰.

En base al modelo mencionado se detallan las dimensiones de la satisfacción del usuario, la primera relacionada con la Información recibida: La información es uno de los indicadores latentemente más importante que puede caracterizar a una institución. La importancia primordial de esa información se suscita de la manera cómo es formalizada, del espacio que se usa para analizarla y transcribirla en la expulsión de los productos o servicios y de qué forma se utilizan eficazmente y es cualitativamente superior a la de las instituciones que son competencia. Aunque, esta gran facilidad que se tiene para transmitir y obtener información mediante las nuevas fuentes y canales de información, ha generado que se tome mayor importancia al problema que ha existido desde siempre, pero se priorizado en la información que tenga una mayor confiabilidad y veracidad. Se conoce que un individuo bien informado será un mejor individuo que contara con una buena preparación, para las instituciones, y especialmente hoy más que nunca esto mencionado cobra una gran importancia para poseer una gran ventaja profesional en el mercado laboral; ha mostrado que una

adecuada colección, interpretación y manejo de información representa una adecuada comunicación dentro de las instituciones, mayor entendimiento, excelente rendimiento, mayor desarrollo y por ello mejores ganancias; tanto económico como de ubicación. En cambio, una escasa e inadecuada información global producirá muchas pérdidas económicas y de reputación para las instituciones⁴¹.

La segunda dimensión capacidad humana: Refiere que los individuos tengan en cuenta los distintos factores principales en el bienestar y la calidad de vida de los pueblos, que no se toman en cuenta y que dejan de existir para la vista de los demás. El modelo de las capacidades plantea determinar el progreso teniendo en cuenta diversos indicadores del bienestar, como la esperanza de vida, la atención sanitaria primaria o los índices de alfabetización⁴².

En cuanto a la disponibilidad de insumos: En el desarrollo fructífero para la producción de un servicio, donde interceden una gran diversidad de materiales, los cuales se pueden clasificarse en: materiales principales, son los que se involucran principalmente en el proceso, evolucionando, combinándose, con otro material y los materiales secundarios, son los que se involucran principalmente en el proceso, pero que son indispensables⁴³.

La capacidad técnica: Abarca el conocimiento práctico y capacidades que el que brinda el servicio de tener para otorgar los servicios de salud. La escases de conocimientos puede generar problemas en la salud, dolor innecesario, infecciones y/o complicaciones. Comprensiblemente estos problemas pueden generar miedo y a reducir la aglomeración de la multitud usuaria⁴³.

La presente investigación se justifica por cuanto es necesario conocer desde la percepción del usuario la calidad del servicio que se ofrece en el Puesto de Salud y como está repercute en la satisfacción del usuario; esta información servirá para plantear recomendaciones fundamentales al momento de optimizar la calidad de los servicios, la cual viene a ser el eje fundamental de los servicios de salud; asimismo el presente estudio presenta relevancia teórica dado que ayudará a fundamentar los modelos teóricos de la calidad del servicio y satisfacción del usuario; las cuales

determinan que si la institución ofrece elementos tangibles adecuados, una capacidad de respuesta acorde con la situación, fiabilidad en los servicios, personal empático y seguridad lograr obtener servicios de calidad los cuales redundan en la satisfacción de los usuarios; encontrar esta relación es de suma importancia ya que no hay estudio en el medio que expliquen esta relación. A nivel práctico los resultados serán útiles para la gerencia del Puesto de Salud le ayudará a tener una visión usando el método científico de cómo se encuentran las dos variables en su realidad y que debe hacer para fortalecerla, es importante resaltar que el presente estudio podrá incluirse en la lista de antecedentes de otras investigaciones que deseen continuar en la línea de estudio.

La presente investigación se formuló la siguiente interrogante general de investigación: ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019?, y como preguntas específicas las siguientes: ¿Cómo se relaciona la calidad del servicio con la información recibida por el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019?, ¿Cómo se relaciona la calidad del servicio con la capacidad humana percibida por el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019?, ¿Cómo se relaciona la calidad del servicio con la disponibilidad de insumos percibida por el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019? y ¿Cómo se relaciona la calidad del servicio con la capacidad técnica percibida por el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019?

A fin de dar respuesta a las interrogantes de estudio se ha formulado el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019. Y como objetivos específicos: Identificar la relación entre la calidad del servicio y la información recibida por el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019, Establecer la relación entre la calidad del servicio y la capacidad humana percibida por el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019., Explicar la relación entre la calidad del servicio y la disponibilidad de insumos percibida por el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019 e Identificar la relación entre la calidad del servicio y la capacidad técnica percibida por el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019.

La hipótesis general que se pretende probar en el presente estudio es: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019 y las hipótesis específicas: H1: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la información recibida por el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019, H2: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la capacidad humana percibida por el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019, H3: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la disponibilidad de insumos percibida por el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019 y H4: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la capacidad técnica percibida por el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019.

II. MÉTODO

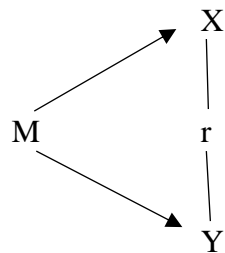
2.1. Tipo y diseño de Investigación

Nuestro estudio vienen siendo planteado bajo la visión del paradigma positivista, el cual está orientado hacia un esquema metodológico de investigación identificando la realidad de manera objetiva y empírica, su característica más importante es la metodología cuantitativa, sobre esto Hernández, Fernández, y Baptista sostienen que esta metodología se emplea para coleccionar información y lograr comprobar las hipótesis, según la medición numérica y herramientas estadísticas con ánimos de instituir esquemas de conducta y comprobar modelos teóricos. Por otro lado, se requiere un proceso de naturaleza rigurosa, secuencial, deductiva, probatoria, y se dispone a analizar un escenario objetivo, y la conclusión proveniente de la indagación contribuirá al hallazgo de nuevos saberes.

Se trata de una exploración de tipo descriptiva - correlacional transversal. es correlacional porque estas investigaciones tienen como propósito conocer la correlación o el nivel que se asocian las dos variantes en una muestra o medio en específico. Además es transversal o transeccional dado el interés por describir las variantes y estudiar su ocurrencia y correlación en un determinado momento. Por ende las dos variables estudiadas se correlacionaron.

El diseño que se ha seleccionado es el no experimental puesto que no se realiza una nueva realidad, sino que se procede a observar los contextos ya existentes, no son provocados de manera intencional por el investigador (Hernández, Fernandez, y Baptista). A decir verdad, quien esta al frente de la investigación no manipulo las variables de forma intencional, sencillamente se reduce a la observación de algún fenomeno o situación tal cual, y así proceder al analisis de la misma; por ende lo que se busca es evitar la manipulación de las variables.

El esquema es el siguiente:



Dónde:

M= Usuarios del Centro de Salud

X= Calidad del servicio

Y= Satisfacción del usuario

r= Relación entre las variables

Variables

2.1.1. Variables

Esta investigación se realizó con dos variables principales:

V. 1. Calidad del servicio

Dimensiones:

Fiabilidad

Capacidad de respuesta

Seguridad

Empatía

Elementos tangibles

V.2. Satisfacción del usuario

Dimensiones:

Información recibida

Capacidad humana

Disponibilidad de insumos

Capacidad técnica

2.2 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de medición
Variable N°1: Calidad del servicio	como la diferenciación entre lo deseado y las observaciones de los usuarios. De esta forma, para que exista una buena calidad es necesario apreciar los niveles de satisfacción de los usuarios, además en esta percepción se incluyen aspectos como empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y los elementos tangibles de la institución. (Parasuraman, Zeithaml y Berry)	Se trata de la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio proporcionados al interior del Puesto de Salud El Alto, en los aspectos capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y los elementos tangibles de la institución, mismos que se evaluarán con un cuestionario en escala de Likert.	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención individualizada. - Horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios. - Atención personalizada a sus usuarios. - Preocupación por los intereses de sus usuarios. - Se comprende las necesidades de sus clientes. 	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - La atención rápida - Se cuenta con equipo necesario 	Ordinal
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso por parte de las autoridades - Interés por los problemas de salud - Los profesionales de salud de la entidad realizan bien el servicio - Atención en el tiempo prometido - Registro de errores. 	Ordinal
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Se transmite confianza a los usuarios. - Sentirse seguro - Amabilidad con los usuarios. - Conocimientos suficientes para 	Ordinal

				responder a las preguntas de los usuarios.	
			Elementos tangibles	Equipos modernos Las instalaciones físicas son atractivos. Los elementos materiales son visualmente atractivos. Limpia. Ventilación e iluminación. Los baños limpios Recolectores de basura	
Variable N°2: Satisfacción del usuario externo	La satisfacción del usuario se envuelve en aquella vivencia racional o cognitiva, procedente al comparar las expectativas y la conducta del servicio; está determinada a varios factores como las expectativas, principios, valor moral, cultural, deseos propios y la misma institución sanitaria. Estos componen establecen que la satisfacción varíe en base a la persona y para en	Es el grado de satisfacción del usuario del servicio recibida al interior del Puesto de Salud El Alto, respecto a factores como información recibida, capacidad humana, disponibilidad de insumos y capacidad técnica.	Información recibida	<ul style="list-style-type: none"> • Explicaciones claras • Intimidación en la conversación • Escucha con interés • Comprensión de indicaciones. • Orientación. 	•
			Capacidad humana	<ul style="list-style-type: none"> - Trato cordial y amable. - Respeto del orden de llegada de - El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos. - El personal muestra interés - El personal de salud respeta su privacidad durante la atención. 	

	diversas situaciones ³⁴ .			- El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio	
			Disponibilidad de insumos	- Se cuenta con insumos suficientes para su atención. - Le otorgan todos los medicamentos recetados - Se cuenta con insumos para la atención rápida en el laboratorio. - Faltan especialista en el puesto de salud.	-
			Capacidad técnica	- Recibe charlas educativas. - El personal de salud que lo atiende le orienta - El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar. - El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico. - El médico le realiza un examen físico completo y minucioso	

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población y muestra

2.3.1. Población

Se trata de la usma de personas que mantienen particularidades similares y que se quiere analizar dentro de un modelo ya establecido (Hernández, Fernández y Baptista). En este caso el grupo poblacional estuvo constituido por un total de 3123 pacientes atendidos durante los meses de enero a marzo del 2019, que han recibido atención en los servicios de Medicina, Obstetricia y Odontología.

Tabla 01. Cuadro de la población

Meses	Total atendidos	Medicina	Obstetricia	Odontología
Enero	938	464	313	161
Febrero	777	389	309	79
Marzo	1408	679	667	62
Total	3123	1532	1289	302

Fuente: Sistema informático del Puesto de Salud

2.3.2. Muestra

La muestra es pequeño grupo reducido proveniente de la población y que también mantienen ciertas particularidades y que representan principalmente la totalidad de la población, con fines de conocer más allá sus percepciones, sus emociones, entre otros.

En esta oportunidad fue preciso emplear el muestreo probabilístico, donde todos los miembros del grupo poblacional tenían la misma posibilidad de pertenecer a la muestra; para esto fue menster emplear la fórmula de muestra finita:

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

Donde

N= 3123

- $Z = 1,96$ (para un nivel de confianza al 95%)
 $p =$ proporción esperada (en esta caso $5\% = 0,05$)
 $q = 1-P$ (en este caso $1 - 0,5 = 0,95$)
 $d =$ *precisión (3%)*

$$n = \frac{3123 * 1,96^2 * 0,05 * 0,95}{0,03^2 * (3123 - 1) + 1,96^2 * 0,05 * 0,95} = 190$$

$$n = 190$$

2.3.3. Muestreo

Para esta exploración científica el muestreo fue realizado a través del muestreo por estratos teniendo en cuenta los dos estratos se distribuyó la muestra según corresponda.

Tabla 02. Cuadro distribución de la muestra

Servicios	N	Muestra x estratos
Medicina	1532	80
Obstetricia	1289	68
Odontología	302	42
Total	3123	190

Fuente: Sistema informático del Puesto de Salud

2.3.4. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

Usuarios mayores de edad

Usuarios que reportan más de dos visitas al Puesto de Salud

Usuarios que muestren disponibilidad para el estudio.

Criterios de exclusión:

Usuarios que tengan menos de 2 consultas

Usuarios que no dispongan de tiempo

Usuarios que presenten habilidades diferentes

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica

En este caso se planteó la “Encuesta”, siendo el documento hecho por el investigador con la finalidad de recaudar por medio de ella lo que se desea conocer sus expectativas, ideas, deseos, comportamiento, etc., y cuantificarla (Hernández, et al 2010)

2.4.2 Instrumento

Fue menster emplear el cuestionario, trata de un grupo de cuestionamientos de acuerdos a las variantes propuestas para analizar. Es preciso que sea conveniente con el plan del problema e hipótesis. En este caso se usarán dos instrumentos; uno centrado en la variable calidad del servicio y presenta de 22 reactivos divididos en las cinco dimensiones y con una escala de Likert: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Indiferente (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1).

Para la variable dos, fue preciso elaborar un instrumento referido a la misma, el cual presenta 19 reactivos divididos en las cuatro dimensiones con una escala de Likert: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Indiferente (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1).

2.4.3 Validez y confiabilidad

Validez

Viene siendo el nivel en que una prueba evalúa la variable que espera mensurar; dentro de esta indagación científica la validez de cada instrumento se obtiene gracias al proceso de validez de experto, consultando a tres expertos en la línea de estudio a fin de evaluar el instrumento y mediante el formato de validación de experto puedan calificar y proporcionar algunos alcances en base a su criterio, se utilizará el formato oficial de validez.

Tabla 3. Validez

Apellidos	Grado	Evaluación

Fuente: Ficha de validación

Confiabilidad

Se refiere al nivel en que al ser aplicada en reiteradas oportunidades a la misma persona u objeto provoca efectos iguales. A fin de llevar a cabo la confiabilidad de cada instrumento fue preciso ejecutar una prueba piloto a ambos y después llevar a cabo la técnica de consistencia interna de los instrumentos mediante el procedimiento Alfa de Cronbach. Los resultados de la prueba piloto son descritos a continuación:

Tabla 4. Confiabilidad

Instrumento	N° de ítems	confiabilidad
calidad del servicio	22 ítems	.938 (Elevada confiabilidad)
satisfacción del usuario	19 ítems	.895 (Muy buena confiabilidad)

Fuente: Prueba de confiabilidad

2.5. Procedimiento

Dentro de este estudio se ejecutaron los procesos detallados a continuación; primero se establecerá contacto con los encargados del Puesto de Salud El Alto, para fin de obtener la aprobación del centro, una vez obtenida dicha autorización fue preciso coordinar las fechas de aplicación de instrumentos a la muestra en los tres servicios seleccionados; al empezar a aplicar se le indicó al conjunto de usuarios los objetivos de cada instrumento y se solicitó la firma del formato de consentimiento informado.

2.6. Métodos de análisis de datos

Habiendo aplicado los instrumentos llegó el momento de la codificación de cada instrumento a fin de vaciar los datos a hojas de Excel, en base a lo detallado en cada ficha técnica, lo que permitió el traslado de la información al programa estadístico SPSS versión 23 y a continuación fue posible contruir cada tabla de frecuencia simple además de corroborar las hipótesis empleando el estadístico de correlación de Spearman puesto que las variables son cualitativas y de escala ordinal.

2.7. Aspectos éticos

Se tomaron todas las medidas éticas en la aplicación de los instrumentos, usando el formato de consentimiento informado y resguardando la identidad de los usuarios, asimismo se aplicaron medidas de protección de los resultados para que solo sirvan dentro del presente estudio.

III. RESULTADOS

La presente exploración científica se centró en indicar como se relacionan la calidad del servicio y la satisfacción del cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019; así mismo descubrir la relación entre la variable calidad del servicio con las dimensiones información recibida, capacidad humana, disponibilidad de insumos y disponibilidad de insumos de la satisfacción del cliente externo, siendo la calidad un factor primordial se evidencian algunas deficiencias que están generando niveles de satisfacción inadecuados.

A fin de alcanzar los resultados de cada correlación anteriormente indicada y demostrar cada objetivo de estudio, fue preciso aplicar dos cuestionarios con escala de Likert a los 190 usuarios de los tres principales consultorios como son Medicina, Obstetricia y Odontología. Las tablas presentadas se elaboraron con las respuestas que presentaron los usuarios externos en base a su percepción promedio sobre las variables calidad del servicio y la satisfacción, al igual que de sus dimensiones.

Para la decisión del análisis estadístico inferencial empleado fue menester apreciar los siguientes criterios: las dos variables son cualitativas y de escala ordinal, además se procedió a aplicar la prueba de normalidad de datos, siendo Kolmogorov Smirnov; (muestra mayor de 50) misma que no excedió el 0.05 indicando que los datos no presentan una distribución normal, entonces el estadístico de comprobación de hipótesis fue la prueba no paramétrica de Spearman.

En la siguiente arte se detallan los resultados obtenidos.

Resultados descriptivos

Dentro de la tabla 5 y gráfico 1 podemos observar que más de la mitad (74,7%) de los usuarios evaluados en el Puesto de Salud El Alto de Talara evaluaron en un nivel medio la calidad del servicio brindado dentro del centro, seguido de un nivel alto y bajo.

Tabla 5

Porcentaje de nivel de calidad del servicio en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019

Niveles	N ^a	%
Bajo	20	10,5%
Medio	142	74,7%
Alta	28	14,7%
Total	190	100,0%

Fuente: Cuestionario de calidad de los servicios aplicado a los clientes externos

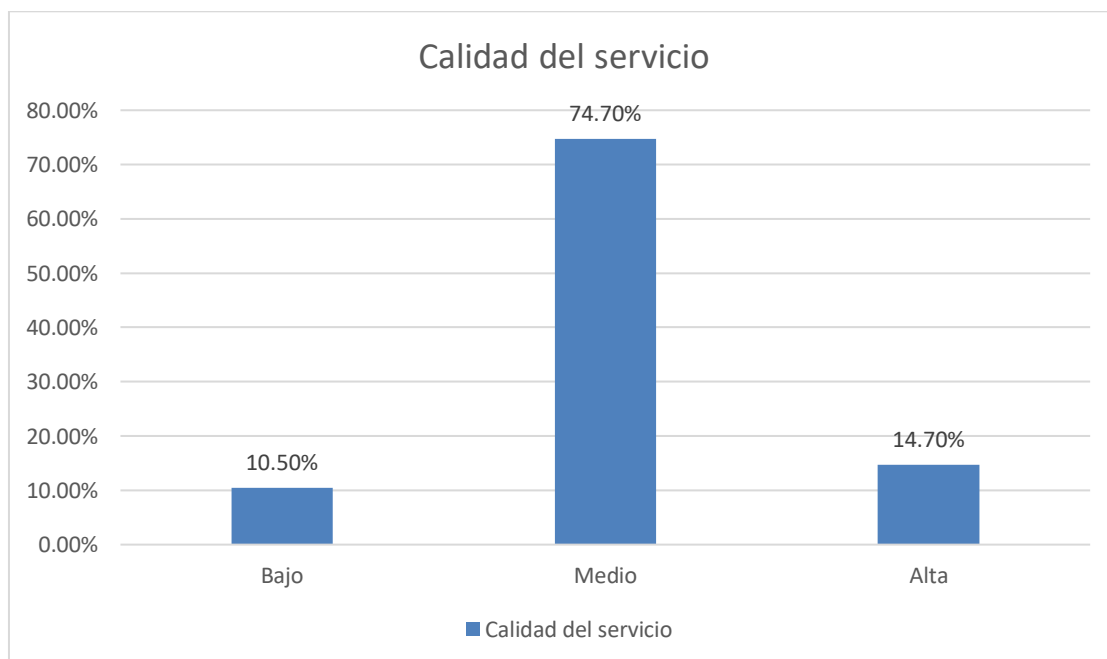


Figura 1: Nivel de calidad del servicio en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019

En la tabla 6 y gráfico 2 es posible apreciar el porcentaje de los niveles de las dimensiones de la calidad del servicio según la percepción el usuario, podemos evidenciar que la mayoría de las dimensiones como capacidad de respuesta (80,5%), seguridad (85,3%), empatía (71%) y los elementos tangibles (64,2%) fueron evaluados en un nivel medio a diferencia de la dimensión fiabilidad que fue considerada en un nivel alto de calidad (72,1%)

Tabla 6

Porcentaje de nivel de las dimensiones de la calidad del servicio en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019

Dimensiones	Bajo		Medio		Alta	
	N°	%	N°	%	N°	%
Fiabilidad	0	0.0%	53	27.9%	137	72,1%
Capacidad de respuesta	0	0.0%	153	80.5%	37	19,5%
Seguridad	0	0.0%	162	85.3%	28	14,7%
Empatía	20	10.5	135	71.0%	35	18.4%
Elementos tangibles	38	20.0%	122	64.2%	30	17,8%

Fuente: Cuestionario de calidad de los servicios aplicado a los clientes externos
n=190

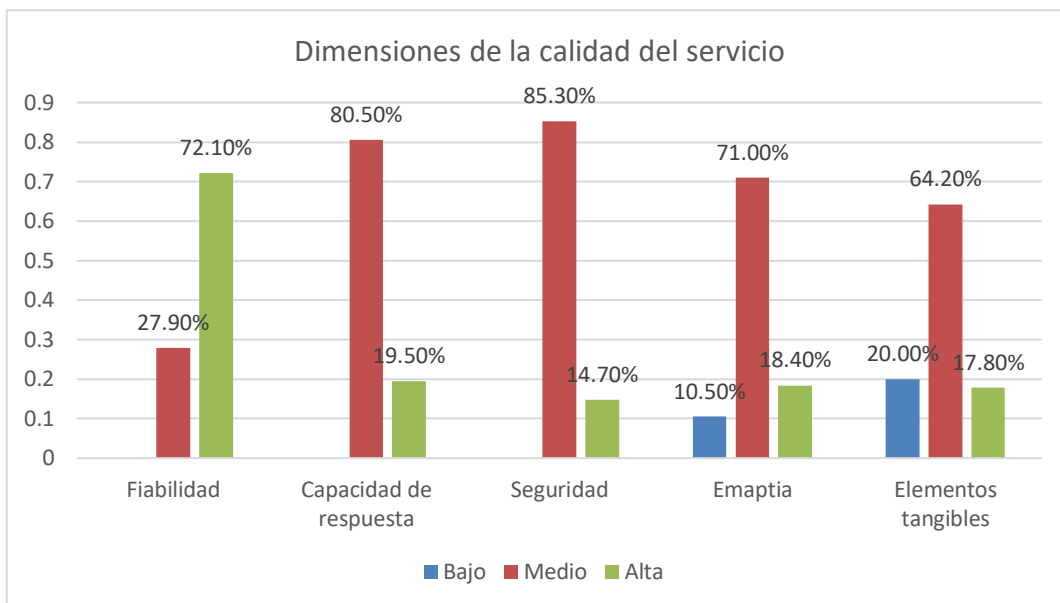


Figura 2: Niveles de las dimensiones de calidad del servicio en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019

En la tabla 7 y gráfico 3 podemos evidenciar que más de la mitad (67,4%) de los usuarios externos del Puesto de Salud El Alto consideran estar medianamente satisfechos y el 32,6% señalan estar altamente satisfecho.

Tabla 7

Porcentaje de nivel de satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019

Niveles	N ^a	%
Bajo	0	0.0%
Medianamente	128	67.4%
Alta	62	32.6%
Total	190	100,0%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción aplicado a los clientes externos n=190

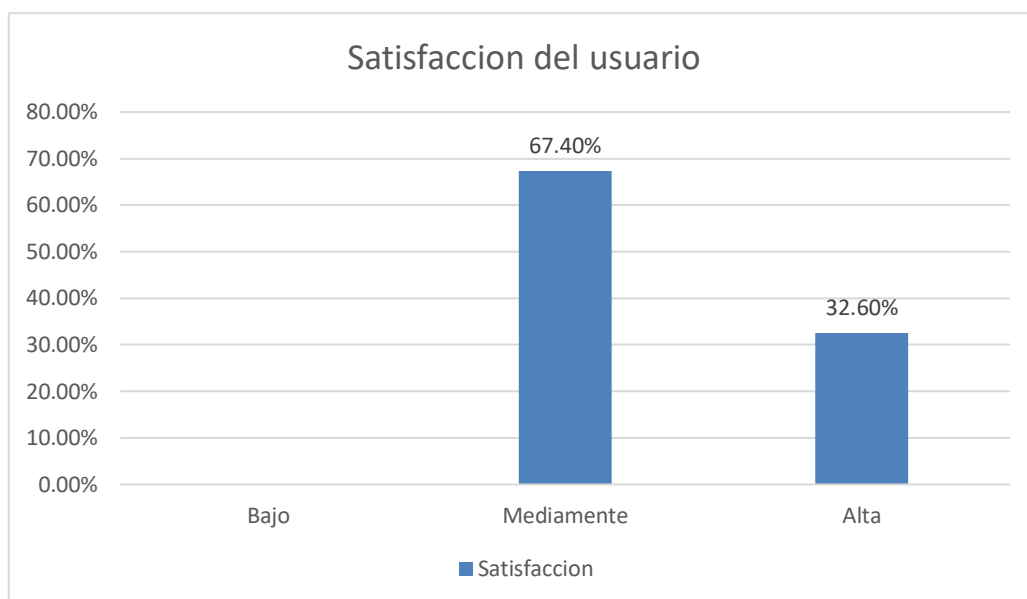


Figura 3: Nivel de satisfacción del usuario en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019

En la tabla 8 y gráfico 4 es posible apreciar el porcentaje de los niveles de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud El Alto de Talara, podemos apreciar que las cuatro dimensiones como son información recibida (57,9%), capacidad humana (64,7%), disponibilidad de insumos (72,6%) y capacidad técnica (50,5%) fue de medianamente satisfechos

Tabla 8

Porcentaje de nivel de las dimensiones de la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	N°	%	N°	%	N°	%
Información recibida	0	0.0%	100	57.9%	80	42.1%
Capacidad humana	0	0.0%	123	64.7%	67	35.3%
Disponibilidad de insumos	0	0.0%	138	72.6%	52	27.4%
Capacidad técnica	0	0.0%	96	50.5%	94	49.5%

Fuente: Cuestionario de satisfacción aplicado a los clientes externos n=190

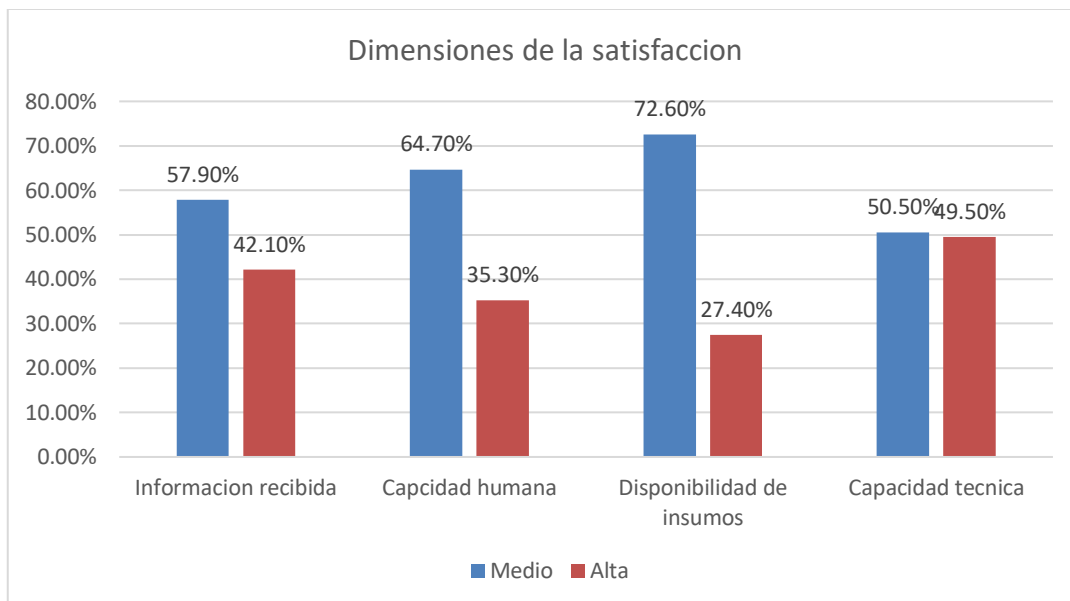


Figura 4: Niveles de las dimensiones de la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019

Resultados de correlación

Hipótesis general:

Hi: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019

Al interior de la tabla 9 es posible apreciar, que en la prueba de Spearman aplicada a la muestra, se logró obtener un coeficiente de correlación de ,862 (correlación alta, directa y positiva) y un p -valor alcanzado de 0,000, mismo que es inferior al p -valor tabulado de 0,01, entonces, la hipótesis nula fue rechazada haciendo posible la aceptación de la hipótesis de estudio que refiere que la calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019.

Tabla 9

Correlación entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019

			Calidad del servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1.000	.862**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	190	190
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	.862**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	190	190

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

Fuente: Cuestionario de calidad del servicio y satisfacción del usuario

Hipótesis específica 1:

Hi: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la información recibida por el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019

Ho: No existe relación significativa entre la calidad del servicio y la información recibida por el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019

Al interior de la tabla 10 es posible apreciar, que según la prueba de Spearman aplicada a la muestra, fue posible obtener un coeficiente de correlación de ,878 (correlación alta, directa y positiva) y un *p*-valor alcanzado de 0,001, mismo que es inferior al *p*-valor tabulado de 0,01, entonces, la hipótesis nula quedó rechazada y se procedió a aceptar la hipótesis de estudio que refiere la presencia de una relación significativa entre la calidad del servicio y la información recibida por el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019

Tabla 10

Correlación entre las variables calidad del servicio y la dimensión información recibida por el usuario externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019

			Calidad del servicio	Información recibida
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	1.000	.878**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	190	190
	Información recibida	Coefficiente de correlación	.878**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	190	190

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

Fuente: Cuestionario de calidad del servicio y satisfacción del usuario

Hipótesis específica 2:

Hi: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la capacidad humana percibida por el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad del servicio y la capacidad humana percibida por el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019.

Al interior de la tabla 11 es posible apreciar, que según la prueba de Spearman aplicada a la muestra, se logró obtener un coeficiente de correlación de ,750 (correlación alta, directa y positiva) y un *p*-valor alcanzado de 0,021, mismo que es inferior al *p*-valor tabulado de 0,05, entonces la hipótesis nula fue rechazada y se procede a aceptar la hipótesis de estudio que refiere que refiere la presencia de una relación significativa entre la calidad del servicio y la capacidad humana percibida por el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019.

Tabla 11

Correlación entre las variables calidad del servicio y la dimensión capacidad humana según la percepción del usuario externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019

			Calidad del servicio	Capacidad humana
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	1.000	.750*
		Sig. (bilateral)	.	.021
		N	190	190
	Capacidad humana	Coefficiente de correlación	.750*	1.000
		Sig. (bilateral)	.021	.
		N	190	190

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Cuestionario de calidad del servicio y satisfacción del usuario

Hipótesis específica 3:

Hi: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la disponibilidad de insumos percibida por el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad del servicio y la disponibilidad de insumos percibida por el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019.

Al interior de la tabla 12 fue posible observar, que según la prueba de Spearman aplicada a la muestra, se encontró un coeficiente de correlación de ,772 (correlación alta, directa y positiva) y un p -valor alcanzado de 0,000, miso que es inferior al p -valor tabulado de 0,01, entonces la hipótesis nula es rechazada y se precede a aceptar la hipótesis de investigación que refiere la presencia de una relación significativa entre la calidad del servicio y la disponibilidad de insumos percibida por el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019.

Tabla 12

Correlación entre las variables calidad del servicio y la dimensión disponibilidad de insumos según la percepción del usuario externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019

			Calidad del servicio	Disponibilidad de insumos
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	1.000	.772**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	190	190
	Disponibilidad de insumos	Coefficiente de correlación	.772**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	190	190

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

Fuente: Cuestionario de calidad del servicio y satisfacción del usuario

Hipótesis específica 4:

Hi: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la capacidad técnica percibida por el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad del servicio y la capacidad técnica percibida por el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019.

Al interior de la tabla 13 fue posible observar, que según la prueba de Spearman aplicada a la muestra, se encontró un coeficiente de correlación de ,755 (correlación alta, directa y positiva) y un p -valor alcanzado de 0,000, mismo que es inferior al p -valor tabulado de 0,01, entonces la hipótesis nula fue rechazada y procede a aceptar la hipótesis de investigación que refiere la presencia de una relación significativa entre la calidad del servicio y la capacidad técnica percibida por el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019.

Tabla 13

Correlación entre las variables calidad del servicio y la dimensión capacidad técnica según la percepción del usuario externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019

			Calidad del servicio	Capacidad técnica
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1.000	.755**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	190	190
	Capacidad técnica	Coeficiente de correlación	.755**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	190	190

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

Fuente: Cuestionario de calidad del servicio y satisfacción del usuario

IV. DISCUSION

En tanto en cada tabla descriptiva, fue posible apreciar que más de la mitad (74,7%) de la muestra calificaron en un nivel medio la calidad del servicio brindada dentro del centro, en cuanto a sus dimensiones se evidencia que la mayoría de las dimensiones como capacidad de respuesta (80,5%), seguridad (85,3%), empatía (71%) y los elementos tangibles (64,2%) fueron evaluados en un nivel medio a diferencia de la dimensión fiabilidad que fue considerada en un nivel alto de calidad (72,1%). En cuanto al fundamento teórico la calidad de la atención médica consiste en brindar atención médica a los beneficiarios, y se halle acorde con los saberes médicos y los principios éticos actuales, que hagan posible cubrir la necesidad de salud y sus expectativas”¹⁸. Estos hallazgos se asemejan a los encontrados por Ruiz ¹² (Perú 2016), el resultado obtenido en el estudio, contempla que la calidad de atención en un 67% mostraron que se halla en un nivel regular, a diferencia del 33% que manifestó que ocupa un nivel bueno.

Con respecto a la segunda variable fue posible evidenciar que más de la mitad (67,4%) de los usuarios consideran estar medianamente satisfechos y en cuanto a sus

dimensiones se puede apreciar que las cuatro dimensiones como son información recibida (57,9%), capacidad humana (64,7%), disponibilidad de insumos (72,6%) y capacidad técnica (50,5%) fue de medianamente satisfechos. Por ello la satisfacción del usuario se envuelve en una experiencia racional o cognitiva, procedente al comparar las expectativas y la conducta del servicio; está determinada a varios factores como las expectativas, principios, valor moral, cultural, deseos propios y la misma institución sanitaria. Estos componen establecen que la satisfacción sea variada para las personas y para el mismo individuo en diferentes situaciones³⁴. Resultados distintos se hallaron en la investigación de González E., Fernández F., Vargas E., & Ramírez, L (Paraguay 2010). Donde se apreció que el nivel de satisfacción de los beneficiarios externos mantuvo un índice general de 3,33 en una escala del 0 al 4; los niveles más se percibieron en los indicadores de “comunicación”, “limpieza e iluminación del consultorio”, e “interés de la enfermera por la higiene y orden”. Los niveles más bajos se percibieron en los indicadores “tiempo de espera”, “eficiencia”, “limpieza y ventilación de la sala de espera” ¹⁰.

Por otro lado, las tablas correlacionales muestran que la calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara; es decir los usuarios al percibir que se les proporciona y detalla sencilla y adecuadamente los procesos para la atención en consulta, se mostraran satisfechos y contentos recomendando el puesto de Salud. Ante ello se describe que la calidad de atención es una responsabilidad que necesita acudir a todos los componentes positivos para conseguirlos; con respecto a ello, existe la apreciación de que hoy los beneficiarios están rebuscando profesionales que procedan de manera humana siendo empáticos, esperando que los ayude a recobrar la salud pero también que los escuche y entienda puesto que no solamente su bienestar físico se ve deteriorado sino también su ambiente afectivo²¹. Y por otra parte la satisfacción del usuario viene siendo el grado de estado anímico de los individuos y que es originado por el beneficio observado del servicio con sus expectativas”. Dicho de otra manera, es un sentir de placer o de desilusión que se deriva en la comparación del servicio recibido con las expectativas de los beneficios previos³⁵. Los datos coinciden con la conclusión final del estudio de Ruiz ¹² (Perú 2016), por lo que el estudio ultimó la

presencia de una correlación directa entre la calidad de atención al cliente y la satisfacción del beneficiario externo.

También se evidencia la presencia de una relación significativa entre la calidad del servicio y la información recibida por el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara; es decir los usuarios al percibir que la institución les brinda una calidad regular se sentirán mediamente satisfecho con la información recibida. Los referentes teóricos manifiestan que la calidad de atención es determinada como el nivel donde las formas más anheladas se manipulan para lograr los incrementos potenciales de la salud que los encaminaría hacia el triunfo en la obtención de cada objetivo y meta institucional²². Y sobre la satisfacción del usuario de acuerdo a la información recibida, la información es uno de los indicadores latentemente más importante que puede caracterizar a una institución. La importancia primordial de esa información se suscita de la manera cómo es formalizada, del espacio que se usa para analizarla y transcribirla en la expulsión de los productos o servicios y de qué forma se utilizan eficazmente y es cualitativamente superior a la de las instituciones que son competencia⁴¹. Los resultados no concuerdan con los resultados de la tesis de García, R. & Gálvez, N (Perú 2016), los resultados fueron: en el EsSalud se halló en un nivel de satisfacción global de 71,7%, y su indicador seguridad predominó según el 74.3%, en base al sector MINSA tiene una satisfacción global de 44,6% mostrando que su indicador empatía predominó con un porcentaje de 51,9%. Finalmente tuvo como conclusión que en todos los indicadores del EsSalud tienen mejor satisfacción que MINSA ¹⁴.

Asimismo, se observa que la calidad del servicio viene relacionándose significativamente con la capacidad humana percibida por el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara; esto quiere decir que si los usuarios perciben que se les brinda una calidad media mostraran una actitud de satisfacción regular con respecto a la capacidad humana. La revisión teórica reporta que la OMS refiere que la Calidad de Atención en Salud, viene siendo la existencia de altos niveles de profesionalismo, utilización eficaz del material, bajos niveles de riesgo hacia el beneficiario, altos niveles de satisfacción en cuanto a los beneficiarios y el impacto

final en la salud. Como se observa en la conceptualización de la calidad de atención de salud mayormente se ha resaltado en dos dimensiones: una dimensión técnico científica y una dimensión administrativa²³. Por otro lado, la satisfacción sobre la capacidad humana: Refiere que los individuos tengan en cuenta los distintos factores principales en el bienestar y la calidad de vida de los pueblos, que no se toman en cuenta y que dejan de existir para la vista de los demás. El modelo de las capacidades plantea determinar el progreso teniendo en cuenta diversos indicadores del bienestar, como la esperanza de vida, la atención sanitaria primaria o los índices de alfabetización⁴². Estos hallazgos se distinguen de lo que encontró Merino¹⁵ (Perú 2016), quien como conclusiones determinó la ausencia de factores asociados al maltrato de los beneficiarios por el personal médico del Hospital, no obstante, si informó sobre la existencia de una amplia desconfianza por parte de los pacientes hacia los médicos mientras se les atiende.

Asimismo, se encontró que la calidad del servicio viene relacionándose significativamente con la disponibilidad de insumos que percibe el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara; es decir los usuarios al percibir que la institución les brinda una calidad regular se sentirán mediamente satisfechos sobre la disponibilidad de los insumos. En cuanto al marco teórico es importante tomar en consideración que la calidad no se trata de una secuencia positiva vertical si no que es una secuencia dinámica constante y profundo, e identificando problemas en las labores diarios y programaciones. Aquel proceso tiene que ser habitualmente examinado, renovado y divulgado con la colaboración del personal ^{19,20}. En cuanto a la disponibilidad de insumos: En el desarrollo fructífero para la producción de un servicio, donde interceden una gran diversidad de materiales, los cuales se pueden clasificarse en: materiales principales, son los que se involucran principalmente en el proceso, evolucionando, combinándose, con otro material y los materiales secundarios, son los que se involucran principalmente en el proceso, pero que son indispensables⁴³. Estos hallazgos se asemejan a los de Salas¹⁶ (Perú 2014), como conclusiones: Un gran número de beneficiarios se hallan satisfechos con la calidad de atención. Dicha satisfacción tuvo la influencia positiva por su estructura calificada como buena, Proceso de la Atención

según indicadores la satisfacción es buena, gran parte del grupo evaluado encontró satisfacción concerniente a los resultados de la Atención.

Por último, se halló la presencia de una relación significativa entre la calidad del servicio y la capacidad técnica percibida por el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara; es decir los usuarios al percibir que la institución les brinda una calidad regular se sentirán mediamente satisfechos sobre la capacidad técnica. Los referentes teóricos mencionan que la calidad de atención es una responsabilidad que necesita acudir a todos los componentes positivos para conseguirlos; con respecto a ello, existe la apreciación de que hoy los beneficiarios están rebuscando profesionales que procedan de manera humana siendo empáticos, esperando que los ayude a recobrar la salud, pero también que los escuche y entienda puesto que no solamente su bienestar físico se ve deteriorado sino también su ambiente afectivo²¹. Por otro lado, la capacidad técnica: Abarca el conocimiento práctico y capacidades que el que brinda el servicio de tener para otorgar los servicios de salud. Los escasos conocimientos pueden generar problemas en la salud, dolor innecesario, infecciones y/o complicaciones. Comprensiblemente estos problemas pueden generar miedo y a reducir la aglomeración de la multitud usuaria⁴³. Los datos son algo similares con el estudio de Juárez, D.17 (Perú 2015), el nivel de satisfacción de los beneficiarios sobre la calidad de cuidado, para el 44,8% es media. Según componente técnico atención es rápida (63,8%), priorizan atención (65,5%). Conclusiones: El nivel de satisfacción de los beneficiarios sobre la calidad de cuidado predominantemente es media y no es apta para atender la diversidad necesidad de los beneficiarios.

V. CONCLUSIONES

- La calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara, debido a la presencia de los siguientes valores ($\rho = .862$ y sig. $.000$), permitiendo la aceptación de la hipótesis de investigación.
- La calidad del servicio se relaciona significativamente con la información recibida por el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara, debido a la presencia de los siguientes valores ($\rho = .878$ y sig. $.001$), permitiendo la aceptación de la hipótesis de investigación.
- La calidad del servicio se relaciona significativamente con la capacidad humana percibida por el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara, debido a la presencia de los siguientes valores ($\rho = .750$ y sig. $.021$), permitiendo la aceptación de la hipótesis de investigación.
- La calidad del servicio se relaciona significativamente con la disponibilidad de insumos percibida por el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara, debido a la presencia de los siguientes valores ($\rho = .772$ y sig. $.000$), permitiendo la aceptación de la hipótesis de investigación.
- La calidad del servicio se relaciona significativamente con la capacidad técnica percibida por el cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara, debido a la presencia de los siguientes valores ($\rho = .7$ y sig. $.000$), permitiendo la aceptación de la hipótesis de investigación.

VI. RECOMENDACIONES

- Al Director del puesto sanitario, llevar a cabo el correcto análisis de la infraestructura interna y el sistema de trabajo, y según estos datos presentar diferentes estrategias que encaminen a la adecuada funcionalidad interna y a una oportuna relación con los usuarios al estar satisfechos de gozar de una alta calidad del servicio.
- Al Director del puesto de Salud, coordinar con todo el personal para efectuar un accionar de mejora en los procesos de atención en las áreas donde se reportan usuarios mediamente satisfechos o insatisfechos.
- Al Director del puesto de Salud, realizar una evaluación periódica de la satisfacción sobre la capacidad humana en los usuarios externos, con el objetivo de implementar un avance en la calidad del servicio.
- Al Director del puesto de Salud, emprender un trabajo multidisciplinario a fin de potencializar la calidad del servicio ya que la salud de los beneficiarios externos necesita este esfuerzo grupal, por lo contrario, la brecha que existe y es manifestada en el nivel mediamente insatisfechos no va disminuir.
- Al Director del puesto de Salud, coordinar con otras entidades para que el personal que labora dentro de su jurisdicción pueda ser capacitados y actualizados y con ello se logre mejorar en su totalidad la calidad del servicio y así el usuario estará satisfecho.

Referencias

1. García Roberto E. El concepto de calidad y su aplicación en Medicina. Rev, méd. Chile 2010 [Sitio en Internet]. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script%20sci_arttext&pid-S0034%2098872001000700020&Ing-es.http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872001000700020
2. Ramírez Hita, S. Calidad de atención en salud: prácticas y representaciones sociales en las poblaciones quechua y aymara del altiplano boliviano. 2da. Edición La Paz. OPS/OMS, 2010. [Sitio en Internet]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/topics>
3. Saturno Hernández PJ, Gutiérrez Reyes JP, Vieyra Romero WI, Romero Martínez M, O'Shea Cuevas GJ, Lozano Herrera J, Tavera Martínez S, Hernández Ávila M. Satisfacción y calidad percibida de afiliados al Sistema de Protección Social en Salud de México. Fundamentos metodológicos. Salud Publica Mex. Mexico 2016. [Sitio en Internet]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.21149/spm.v58i6.8323>
4. Forrellat Barrios M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter. Cuba 2014 [Sitio en Internet]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086402892014000200011&Ing=es.
5. Urquiza R. Satisfacción laboral y calidad del servicio de salud. Rev Médica Paz. 2012;18(2):65-9
6. Vicuña N, Michael W. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014 [Internet] [Tesis para optar el Título Profesional de Médico-Cirujano]. [Lima]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014 [citado 14 de abril de 2019]. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3569>
7. Infantes Gómez FM. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Rev Peru Med Integrativa. Perú, Iquitos 2017 [Sitio en Internet]. Disponible en: http://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf
8. Ministerio de salud Peruano. Norma Técnica de Salud "Categorías De Establecimientos del Sector Salud" Resolución Ministerial N° 546-2011/Minsa. Disponible en:

- https://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/Uploaded/PDF/AtencionFarmaceutica/Categorizacion-UPSS_Farmacia.pdf
9. Saturno P., Gutiérrez J, Vieyra W., Romero M, O'Shea G, Lozano J, et al. Satisfacción y calidad percibida de afiliados al Sistema de Protección Social en Salud de México. Fundamentos metodológicos. Salud Pública Mex. México 2016 [Sitio en Internet]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.21149/spm.v58i6.8323>
 10. González E., Fernández F., Vargas E., & Ramirez, L. Cómo perciben los usuarios la calidad de la atención recibida del personal de enfermería del consultorio externo del hospital distrital de minga guazú. Universidad Nacional del Este - Facultad de Ciencias de la Salud. Paraguay 2010. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/260071484/articulo-3como-perciben-los-usuarios-la-calidad-de-la-atencion-recibida-del-personal-de-enfermeria-del-consultorio-externo-del-hospital-distrital-de-m>
 11. Vargas, D. Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha, como una estrategia para la gestión de calidad", Universidad San Francisco de Quito. Ecuador 2013. Disponible en: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2189/1/104899.pdf>
 12. Ruiz Pinchi, R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín - 2016. Universidad César Vallejo. (Tesis de postgrado). Perú 2016. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1597>
 13. Rodríguez Vargas, M. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de una Clínica Odontológica Universitaria, Lima 2015. EAP Estomatología, Universidad Alas Peruanas (Tesis de postgrado). Perú 2015. Disponible en: <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/SD/article/viewFile/1332/1309>
 14. García, R. y Gálvez, N. Calidad De Atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa- Essalud, Chongoyape - Perú. 2015. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>
 15. Merino Escobar, R. Factores asociados al mal trato de pacientes por médicos del hospital Santa Rosa Piura, marzo-agosto 2016. Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO (tesis de postgrado). Perú 2016. Disponible en http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4025/1/RE_MED.HUMA_ROSITA.MERINO_FACTORES.ASOCIADOS.MALTRATO.PACIENTES_DATOS.pdf

16. Salas Castillo, D. Factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios de la consulta externa de medicina interna hospital III cayetano heredia. Piura. 2014. Universidad Privada Antenor Orrego UPAO. Perú 2014. Disponible en <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/3757>

17. Juárez Alvarado, D. Nivel de satisfacción del usuario adulto acerca de la calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital 11-2 Sullana, julio - diciembre 2015. Perú 2015. Disponible en http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/2425/Tesis_44729.%20pdf?sequence=1&isAllowed

18. Cerezo, P. La Calidad del Servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente. (1996). Telework Spain Internet. Recuperado de: <http://www.ctv.es/users/ges.world/2.htm>.

19. Aguirre, H. Principios éticos de la práctica médica, Noviembre-Diciembre de 2004. Medigraphic, 2004. (A.-G. HG, Productor, y Cirugia Cirujanos, Academia Mexicana de Cirugía) Recuperado el 28 de Agosto de 2011, de: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/medigraphic.cgi>

20. Ortiz, A. Calidad del cuidado de enfermería disponible en: <Http://tone.udea.edu.co/revista/esp2001/calidad%RDdel20cuidado.30.10.11.2001>

21. . Donabedian, A. Avedis: Los siete Pilares de la calidad. Revista Calidad Asistencial. 2001. Centro Empresarial Latinoamericano: CELA Módulo V: Mejoramiento de la satisfacción del cliente. Lima- Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2005.

22. OMS/OPS, 1998. Programa de la Garantía de la Calidad de atención en Salud. Washington. Minsa- Dirección General de Salud de las Personas: "Sistema de Atención de la Calidad en Salud" Copyright. Lima-Perú. Junio-2002.

23. Otero, J. y Otero, M. "Abedis Donabedian y la calidad de atención en salud" Informando y Reformando, boletín trimestral del NAADIIR/AL, Abril/Junio N° 8. México. 2001.

24. Sifuentes, A. Uso exploratorio del SERVQUAL en la evaluación de calidad de servicio de pediatría del HNC, Heredia. Lima- Perú. (Tesis) 2000. Calidad. Lima - Perú: Universidad Nacional de San Marcos, 2005.

25. Gilmore, C. Manual de Gerencia de la Calidad OMS OPS. España Interamericana 2000

26. Dasatnick. (1990). Obtenido de Atención al cliente. <https://www.monografias.com/trabajos%2011/atecli/atecli>

27. Viterio, B. Evaluación de la calidad de atención percibida por el usuario externos de la unidad académica odontológica de la Universidad Nacional de Chimborazo durante el periodo Setiembre 2014 febrero 2015. [Tesis de titulación]. Ecuador: Carrera de odontología Universidad de Chimborazo, 2015.

28. Kindelan. L. Crece negocios, 2011. Obtenido de <http://www.crecenegocios.com/lasatisfaccion-del-cliente/>.

29. Jacinto, J. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007 [Tesis de titulación]. Lima - Perú: Perú facultad de Odontología Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2008

30. Shaw, D. y Haynes, B. Una evaluación de la percepción del cliente del servicio de FM, 2004

31. Zeithaml, V., Parasuraman y Berry, M. Marketing de Servicios (Segunda edición). México: Mc Graw Hill, 1993

32. Alonso, M., Barcos, L. y Martín, J. Gestión de la Calidad de los procesos turísticos. España: Editorial Síntesis, 2006

33. Thompson, A. y Sunol, R. Expectations as determinants of patient satisfaction: Conceptos, teoría y evidencia, International Journal for Quality in Health Care 7(2): 127-141. 1995

34. Andía C., Pineda A., Sottec, V., Ramiro, J., Molina, M. y Romero, Z. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar. Abril 2002. (En línea). http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/situa/2002_n20/satis_unmsm.htm. (Consulta: octubre de 2003).

35. Kotler, P. Atención al cliente. Perú, 2003

36. Labrador, H. La Satisfacción del Cliente. CIDEA, 2006. Recuperado de http://www.galeon.com/henderlabrador/hender_archivos/lsc.pdf.

37. Reyes, S; Mayo, J. y Loredó, N. (2009). La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno

- empresarial cubano. Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 113. En: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>
38. Horovitz y Panak (2013). Manifiestan que, en la actualidad, lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta. el 12 de Abril
 39. Thompsom, I (2005). La Satisfacción del Cliente (internet). Consultado de 2017) Consultado Promonegocios.net. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>.
 40. Herzberg, F. Word and thr Nature of man, Cleveland Ohio: La publicación de palabras company, 1998. (Obra original).
 41. Martinez, A. La información en la organización, su gestión y auditoria, 2013.
 42. Parellada, R. Las capacidades humanas, 2008.
 43. Sánchez, A. Satisfacción de los servicios de Salud y su relación con la calidad en los Hospitales Públicos de Ixmiquilooan HGO, 2005

ANEXOS

ANEXO 01
CUESTIONARIO APLICADO A LOS USUARIOS
VARIABLE: 1 CALIDAD DEL SERVICIO

CÓDIGO:

Indicaciones:

Estimado usuario, este cuestionario contiene ítems para evaluar su percepción respecto a la calidad del servicio que le brinda Puesto de Salud El Alto, Talara, por favor responda con toda sinceridad, ya que de ello dependerá que los resultados de esta investigación sean objetivos y puedan contribuir con el mejoramiento de la gestión en la institución.

Lea Usted comprensivamente y conteste a las afirmaciones marcando “X” en una sola alternativa.

Las categorías de respuesta son:

Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Indiferente (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1)

Nº	Dimensión/ítems	Categorías				
		1	2	3	4	5
Fiabilidad						
1	El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.					
2	La consulta con el médico se realiza en el horario programado.					
3	La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.					
4	Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.					
5	Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.					
Capacidad de respuesta						
6	La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápida.					
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida.					
8	La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápido.					
9	La atención en farmacia es rápida.					
Seguridad						
10	Durante su atención en consultorio se respeta su					

	privacidad.					
11	El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.					
12	El médico le brinda el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención.					
13	El médico que atenderá su problema de salud, le inspira confianza.					
Empatía						
14	El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.					
15	El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud.					
16	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención.					
17	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
18	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizó.					
Elementos tangibles						
19	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes.					
20	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.					
21	Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
22	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos.					

ANEXO 02

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO CALIDAD DEL SERVICIO

- 1. NOMBRE** : Cuestionario sobre Calidad del servicio
- 2. AUTOR** : Bach. Leisly Yarlequé Navarro
- 3. FECHA** : 2019
- 4. OBJETIVO** : Diagnosticar de manera individual el nivel de calidad del servicio en sus dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles en cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019.
- 5. APLICACIÓN** : Se aplicará a los usuarios que asisten al Puesto de Salud El Alto, Talara 2019.
- 6. ADMINISTRACIÓN** : Individual
- 7. DURACIÓN** : 15 minutos aproximadamente
- 8. TIPO DE ÍTEMS** : Enunciados
- 9. N° DE ÍTEMS** : 22
- 12. DISTRIBUCIÓN** : Dimensiones e indicadores

VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO		
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
I. FIABILIDAD : 5 ÍTEMS	• Se evidencia compromiso por parte de las autoridades del puesto de salud para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades.	1
	• Cuando tienes un problema de salud, la entidad muestra un sincero interés en solucionarlo.	2
	• Los profesionales de salud de la entidad realizan bien el servicio que brindan desde un inicio.	3
	• La entidad concluye el servicio en el tiempo prometido.	4
	• La entidad de servicios insiste en mantener registros	5

	exentos de errores.	
II. CAPACIDAD DE RESPUESTA: 4 ÍTEMS	<ul style="list-style-type: none"> • La atención fue rápida en el módulo de atención • La atención fue rápida en el consultorio médico. • Se le atendió de manera rápida su problema de salud. • Se cuenta con equipo necesario para la atención de una emergencia en el puesto de salud. 	6 7 8 9
III. SEGURIDAD: 4 ÍTEMS	<ul style="list-style-type: none"> • El comportamiento de los trabajadores del puesto de salud le transmite confianza a los usuarios. • Los usuarios se sienten seguros en sus atenciones en el puesto de salud • El personal que lo atiende en el puesto de salud son siempre amables con los usuarios. • El personal de salud tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios. 	10 11 12 13
IV. EMPATÍA : 5 ÍTEMS	<ul style="list-style-type: none"> • El personal del puesto de salud le brinda a los usuarios una atención individualizada. • El puesto de salud tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios. • El puesto de salud tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios. • El personal del puesto de salud se preocupa por los intereses de sus usuarios. • El personal del puesto de salud comprende las necesidades específicas de sus clientes. 	14 15 16 17 18
IV. ELEMENTOS TANGIBLES : 4 ÍTEMS	<ul style="list-style-type: none"> • La entidad de servicios tiene equipos de apariencia moderna. • Las instalaciones físicas del puesto de salud son visualmente atractivos. • Los elementos materiales (folletos, orden de medicamentos y similares) son visualmente atractivos • La sala de espera de la farmacia está limpia. • La sala de espera tiene buena ventilación e iluminación. • La sala de espera está limpia y ordenada. • Los baños están limpios permanentemente. • Existe recipientes para recolectar residuos sólidos. 	19 20 21 22

13. EVALUACIÓN

- Puntuaciones

Escala cuantitativa	Escala cualitativa
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indiferente
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

- Evaluación en niveles por dimensión

Escala cualitativa	ESCALA CUANTITATIVA											
	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles		Calidad del servicio	
	P. Min.	P. Max.	P. Min	P. Max.	P. Min	P. Max	P. Min	P. Max	P. Min	P. Max	P. Min	P. Max
BAJO	1	8	1	6	1	6	1	8	1	6	1	37
MEDIO	9	16	7	13	7	13	9	16	7	13	38	74
ALTO	17	25	14	20	14	20	17	25	14	20	75	110

Evaluación de la variable

Escala cualitativa	CALIDAD DEL SERVICIO	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
BAJO	1	37
MEDIO	38	74
ALTO	75	110

- Interpretación de los niveles

Bajo: Existe una baja percepción relacionados con la fiabilidad, es decir, los usuarios sienten con los profesionales del Puesto de Salud no se interesan por su problema de salud, hay demoras en la atención, no hay una buena capacidad de respuesta, escasos equipos para ser atendidos, inseguridad con el personal que lo atiende, escases de material para su atención, desabastecimiento de la farmacia, los baños y espacios no están limpios y no hay una buena atención por parte del personal

Medio: Hay mejoras en la calidad del servicio pero aún falta mostrar más interés por los profesionales del Puesto de Salud por los problemas de salud de sus pacientes, regularmente se atiende con rapidez, de vez en cuando se reacciona rápidamente, hay equipos nuevos pero no son suficientes para la atención en todas las especialidades con las que cuenta el Puesto de Salud, si bien la farmacia cuenta con medicina sin embargo no hay todo lo que los especialistas recetan, los baños y espacios están limpios pero muy pocas sillas para la espera y regularmente la atención es buena por parte del personal.

Alto: La percepción de la calidad por parte del usuario es buena, dado que hay fiabilidad en el servicio ya que los profesionales si se preocupan por la salud de sus pacientes, la atención es rápida y se respeta el orden de llegada, el Puesto cuenta con una capacidad de respuesta rápida ante las emergencias, los equipos para ser atendidos es una cantidad suficiente para cumplir con la atención, confían en el personal que lo atiende, la farmacia cuenta con todos los medicamentos, los baños y espacios están limpios y hay una buena atención por parte del personal

14. Validación: La validez de contenido se desarrolló a través de la asesora metodóloga Dra. Maribel Diaz Espinoza que actuó como experto en el tema.

15. Confiabilidad: A través de estudio piloto el valor de Alfa de Cronbach es de 0.938 que de acuerdo a los rangos propuestos por Vellis (1991) corresponde una elevada confiabilidad

ANEXO 03

PRUEBA DE CONFIABILIDAD INSTRUMENTO CALIDAD DEL SERVICIO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	22

Resultados muestran una elevada confiabilidad en el instrumento para ser aplicado en la investigación

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	77,94	265,254	,676	,934
VAR00002	78,06	273,140	,446	,938
VAR00003	77,58	269,107	,724	,934
VAR00004	77,67	263,371	,756	,933
VAR00005	77,83	276,086	,431	,938
VAR00006	78,11	266,787	,655	,935
VAR00007	78,31	275,761	,327	,940
VAR00008	78,58	270,764	,409	,939
VAR00009	77,86	267,437	,567	,936
VAR00010	78,06	263,425	,530	,937
VAR00011	77,81	257,418	,740	,933

VAR0001 2	77,81	260,047	,777	,933
VAR0001 3	77,78	264,692	,626	,935
VAR0001 4	78,03	262,828	,580	,936
VAR0001 5	77,83	258,314	,727	,933
VAR0001 6	77,56	264,140	,802	,933
VAR0001 7	77,56	262,483	,765	,933
VAR0001 8	77,53	263,971	,752	,933
VAR0001 9	78,03	270,199	,733	,934
VAR0002 0	78,17	266,143	,674	,935
VAR0002 1	78,42	265,164	,556	,937
VAR0002 2	77,92	265,793	,648	,935

ANEXO 04

MATRIZ DE EXPERTO INSTRUMENTO CALIDAD DEL SERVICIO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa Gestión en los Servicios de Salud como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Maribel Díaz Espinoza		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (x)	
Área de Formación académica:	Salud (x)	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	18 años		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación	Docente de la experiencia curricular Diseño y Desarrollo de la Investigación.		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Es validar el instrumento en su contenido teórico a través de expertos en el área.

3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación a usted le presento el cuestionario de la calidad del servicio elaborado por Yarlequé N., Leisly en el año 2019, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador (Preguntas)
CLARIDAD El ítem se	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.

comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

- Primera dimensión : **Fiabilidad**

Objetivos de la Dimensión: Reflejar la capacidad que tiene el personal para brindar un servicio promedio de forma íntegra y honradas.

Dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fiabilidad	1. El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	3	4	4	
	2. La consulta con el médico se realiza en el horario programado.	4	3	4	
	3. La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	3	4	4	
	4. Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.	4	3	4	
	5. Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	4	3	4	

- Segunda dimensión: **Capacidad de respuesta**

Objetivos de la Dimensión: identificar el grado de disponibilidad y voluntad proporcionando un servicio rápido y eficiente.

Dimensiones	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud	3	4	4	

Capacidad de respuesta	(SIS) es rápida.				
	2. La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida.	4	4	3	
	3. La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápido.	4	3	3	
	4. La atención en farmacia es rápida.	3	3	4	

- Tercera dimensión: **Seguridad**

Objetivos de la Dimensión: brindar un servicio de alta calidad brindando el respaldo de los clientes.

Dimensiones	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad	1. Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad.	3	3	3	
	2. El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	3	4	4	
	3. El médico le brinda el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención.	3	4	4	
	4. El médico que atenderá su problema de salud, le inspira confianza.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: **Empatía**

Objetivos de la Dimensión: Reflejar el grado de compromiso de los trabajadores de la institución con el trato a los clientes.

Dimensiones	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	1. El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.	4	4	4	
	2. El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud.	4	4	4	
	3. Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención.	4	3	4	
	4. Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	4	3	3	
	5. Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizó.	3	4	4	

- Quinta dimensión: **Elementos tangibles**

Objetivos de la Dimensión: brindar productos de buen servicio de calidad hacia los clientes.

Dimensiones	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes.	3	4	4	
	2. La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y	4	3	4	

Elementos tangibles	acompañantes.				
	3. Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	4	3	4	
	4. El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos.	3	3	4	

Firma del evaluador
Dra. Maribel Díaz Espinoza

CUESTIONARIO APLICADO A LOS USUARIOS
VARIABLE: 2 SATISFACCION DEL USUARIO

CÓDIGO:

Indicaciones:

Estimado usuario, este cuestionario contiene ítems para evaluar su percepción sobre su satisfacción a la calidad del servicio que le brinda Puesto de Salud El Alto, Talara, por favor responda con toda sinceridad, ya que de ello dependerá que los resultados de esta investigación sean objetivos y puedan contribuir con el mejoramiento de la gestión en la institución.

Lea Usted comprensivamente y conteste a las afirmaciones marcando “X” en una sola alternativa.

Las categorías de respuesta son:

Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Indiferente (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1)

Nº	Dimensión/ítems	Categorías				
		1	2	3	4	5
Información recibida						
1	¿Considera que el personal que lo atiende le brinda instrucciones claras y precisas?					
2	¿Considera que el personal atiende sus dudas y quejas oportunamente?					
3	¿Ud. considera que el personal es discreto con relación a su salud?					
4	¿Cree Ud., que el personal del Hospital escucha atentamente sus dudas?					
5	Personal de informes que orienta y explica de forma clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.					
Capacidad humana						
6	El personal de salud le brindó un trato cordial y amable.					
7	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.					
8	El tiempo de espera es el adecuado para ser atendido.					
9	El personal muestra interés cuando Ud. Le					

	consulta sobre su problema de salud.					
10	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.					
Disponibilidad de insumos						
11	Se cuenta con insumos suficientes para su atención.					
12	Le otorgan todos los medicamentos recetados por el médico.					
13	Se cuenta con insumos para la atención rápida en el laboratorio.					
14	Faltan especialista en el puesto de salud.					
Capacidad técnica						
15	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.					
16	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a entregar.					
17	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.					
18	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.					
19	El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.					

ANEXO 06

Ficha técnica del instrumento Satisfacción del Usuario

FICHA TÉCNICA

- 1. NOMBRE** : Cuestionario sobre Satisfacción del Usuario
- 2. AUTOR** : Bach. Leisly Yarlequé Navarro
- 3. FECHA** : 2019
-
- 10. OBJETIVO** : Diagnosticar de manera individual el nivel de Satisfacción el Usuario en sus dimensiones: Información recibida, Capacidad humana Disponibilidad de insumos y Capacidad técnica en cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019.
-
- 11. APLICACIÓN** : Se aplicará a los usuarios del Puesto de Salud El Alto, Talara 2019.
-
- 12. ADMINISTRACIÓN** : Individual
- 13. DURACIÓN** : 15 minutos aproximadamente
- 14. TIPO DE ÍTEMS** : Enunciados
- 15. N° DE ÍTEMS** : 19
- 12. DISTRIBUCIÓN** : Dimensiones e indicadores

VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO		
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
I. INFORMACIÓN RECIBIDA 5 ÍTEMS	• Explicaciones claras	1
	• Intimidación en la conversación	2
	• Escucha con interés	3
	• Ud. comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas.	4
	• Personal de informes que orienta y	5

	explica de forma clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.	
II. CAPACIDAD HUMANA : 4 ÍTEMS	<ul style="list-style-type: none"> - El personal de salud le brindó un trato cordial y amable. - El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes. - El tiempo de espera es el adecuado para ser atendido - El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud. - El personal de salud respeta su privacidad durante la atención. 	<p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>9</p>
III. DISPONIBILIDAD DE INSUMOS: 4 ÍTEMS	<ul style="list-style-type: none"> - Se cuenta con insumos suficientes para su atención. - Le otorgan todos los medicamentos recetados por el médico. - Se cuenta con insumos para la atención rápida en el laboratorio. - Faltan especialista en el puesto de salud. 	<p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p>
I V. CAPACIDAD TÉCNICA: 5 ÍTEMS	<ul style="list-style-type: none"> -Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido. - El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a entregar. - El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar. - El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico. - El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención. 	<p>14</p> <p>15</p> <p>16</p> <p>17</p> <p>19</p>

13. EVALUACIÓN

- **Puntuaciones**

Escala cuantitativa	Escala cualitativa
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indiferente
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

- **Evaluación en niveles por dimensión**

Escala cualitativa	ESCALA CUANTITATIVA							
	Información recibida		Capacidad humana		Disponibilidad de insumos		Capacidad técnica	
	P. Min.	P. Max.	P. Min.	P. Max.	P. Min.	P. Max.	P. Min.	P. Max.
BAJO	1	8	1	6	1	6	1	8
MEDIO	9	16	7	13	7	13	9	16
ALTA	17	25	14	20	14	20	17	25

- **Evaluación de la variable**

Escala cualitativa	SATISFACCION DEL USUARIO	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
BAJO	1	32
MEDIO	33	64
ALTO	65	95

- **Interpretación de los niveles**

Bajo: Existe una baja satisfacción del usuario de los servicios en el Puesto de Salud.

Medio: Existe una regular satisfacción por parte del usuario sobre los aspectos información recibida, capacidad humana, disponibilidad de insumos y la capacidad técnica.

Alto: La satisfacción del usuario es alta, dado que se cuenta con todas las condiciones necesarias para su atención información recibida, capacidad humana, disponibilidad de insumos y la capacidad técnica.

14. Validación: La validez de contenido se desarrolló a través de la asesora metodóloga Dra. Diaz Espinoza, Maribel que actuó como experto en el tema.

15. Confiabilidad: A través de estudio piloto el valor de Alfa de Cronbach es de 0.895 que de acuerdo a los rangos propuestos por Vellis (1991) corresponde una muy buena confiabilidad.

ANEXO 07

PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	18

Los resultados obtenidos de la prueba de confiabilidad determinan que el instrumento es de muy buena confiabilidad para su aplicación

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Considera que el personal que lo atiende le brinda instrucciones claras y precisas?	101,31	360,447	,727	,888
¿Considera que el personal atiende sus dudas y quejas oportunamente?	101,42	370,879	,406	,893
¿Ud. considera que el personal es discreto con relación a su salud?	101,17	365,857	,654	,890
¿Cree Ud., que el personal del Hospital escucha atentamente sus dudas?	101,22	358,749	,798	,887

Personal de informes que orienta y explica de forma clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.	101,31	363,418	,719	,889
El personal de salud le brindó un trato cordial y amable.	86,31	279,133	,771	,886
El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.	101,53	355,399	,798	,886
El tiempo de espera es el adecuado para ser atendido.	101,47	360,028	,607	,889
El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud.	101,69	362,675	,564	,890
El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.	101,22	356,863	,694	,887
Se cuenta con insumos suficientes para su atención.	101,25	356,936	,766	,887
Le otorgan todos los medicamentos recetados por el médico.	87,06	255,540	,808	,893
Se cuenta con insumos para la atención rápida en el laboratorio.	101,94	364,968	,516	,891
Faltan especialista en el puesto de salud.	102,00	363,371	,645	,889
Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.	101,75	373,107	,381	,893

El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a entregar.	101,81	365,818	,473	,891
El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.	92,42	310,250	,630	,889
El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.	101,97	366,713	,412	,892
El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	101,67	354,743	,650	,887

ANEXO 08

MATRIZ DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa Gestión en los Servicios de Salud como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

4. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	MARIBEL DIAZ ESPINOZA		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)	
Área de Formación académica:	Salud (x)	Educativa ()	Organizacional ()
	Social ()		
Áreas de experiencia profesional:	18 años de experiencia		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo Piura		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación	Docentes del curso Diseño y Desarrollo de la Investigación		

5. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Es validar el instrumento en su contenido teórico a través de expertos en el área.

6. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación a usted le presento la cuestionario de Satisfacción del usuario elaborado por Yarlequé N., Leisly en el año 2019 .De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador (Preguntas)
-----------	--------------	-----------------------

CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: SATISFACCION DEL USUARIO

- Primera dimensión : **Información recibida**

Objetivos de la Dimensión: manifestar confiabilidad y veracidad con la información recibida del cliente.

Dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Información recibida	1. ¿Considera que el personal que lo atiende le brinda instrucciones claras y precisas?	3	4	3	
	2. ¿Considera que el personal atiende sus dudas y quejas oportunamente?	4	4	4	
	3. ¿Ud. considera que el personal es discreto con relación a su salud?	3	4	4	
	4. ¿Cree Ud., que el personal del Hospital escucha atentamente sus dudas?	4	4	3	
	5. Personal de informes que orienta y explica de forma clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.	4	3	4	

- Segunda dimensión: **Capacidad humana**

Objetivos de la Dimensión: identificar respeto con el bienestar y la calidad de vida con los clientes.

Dimensiones	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. El personal de salud le	3	4	4	

Capacidad humana	brindó un trato cordial y amable.				
	2. El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.	4	4	4	
	3. El tiempo de espera es el adecuado para ser atendido.	4	4	3	
	4. El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud.	4	3	4	
	5. El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.	3	3	3	

- Tercera dimensión: **Disponibilidad de insumos**

Objetivos de la Dimensión: descubrir el buen uso de los insumos.

Dimensiones	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad de insumos	1. Se cuenta con insumos suficientes para su atención.	4	3	3	
	2. Le otorgan todos los medicamentos recetados por el médico.	4	4	3	
	3. Se cuenta con insumos para la atención rápida en el laboratorio.	4	4	4	
	4. Faltan especialistas en el puesto de salud.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: **Capacidad técnica**

Objetivos de la Dimensión: realizar difusiones sobre los servicios de salud a los pacientes.

Dimensiones		Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad técnica	1. Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.				
	2. El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a entregar.	4	3	3	
	3. El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.	4	3	4	
	4. El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.	4	4	3	
	5. El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	3	4	4	

Firma del evaluador
DRA MARIBEL DIAZ ESPINOZA

ANEXO 09

MATRIS DE ÍTEMS VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de medición
Variable N°1: Calidad del servicio	Consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio brindado y la percepción del servicio recibido, en esta percepción se incluyen aspectos como empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y los elementos tangibles de la institución. (Parasuraman, Zeithaml y Berry)	Es la percepción del usuario respecto a la calidad del servicio que se brinda en el Puesto de Salud El Alto, en los aspectos capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y los elementos tangibles de la institución, los cuales serán evaluados con un cuestionario en escala de Likert.	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - El personal del puesto de salud le brinda a los usuarios una atención individualizada. - El puesto de salud tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios. - El puesto de salud tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios. - El personal del puesto de salud se preocupa por los intereses de sus usuarios. - El personal del puesto de salud comprende las necesidades específicas de sus clientes. 	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - La atención fue rápida en el módulo de atención - La atención fue rápida en el consultorio médico. - Se le atendió de manera rápida 	Ordinal

				<p>su problema de salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se cuenta con equipo necesario para la atención de una emergencia en el puesto de salud. 	
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Se evidencia compromiso por parte de las autoridades del puesto de salud para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades. - Cuando tienes un problema de salud, la entidad muestra un sincero interés en solucionarlo. - Los profesionales de salud de la entidad realizan bien el servicio que brindan desde un inicio. - La entidad concluye el servicio en el tiempo prometido. - La entidad de servicios insiste en mantener registros exentos de errores. 	Ordinal
			Seguridad	<p>El comportamiento de los trabajadores del puesto de salud le transmite confianza a los usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los usuarios se sienten seguros en sus atenciones en el puesto de salud 	Ordinal

				<ul style="list-style-type: none"> - El personal que lo atiende en el puesto de salud son siempre amables con los usuarios. - El personal de salud tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios. 	
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - La entidad de servicios tiene equipos de apariencia moderna. - Las instalaciones físicas del puesto de salud son visualmente atractivos. - Los elementos materiales (folletos, orden de medicamentos y similares) son visualmente atractivos. <p>La sala de espera de la farmacia está limpia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La sala de espera tiene buena ventilación e iluminación. - La sala de espera está limpia y ordenada. - Los baños están limpios permanentemente. - Existe recipientes para recolectar residuos sólidos. 	

ANEXO 10

MATRIS DE ÍTEMS VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de medición
Variable N°2: Satisfacción del usuario externo	<ul style="list-style-type: none"> • “Es la conformidad que experimenta un usuario en relación a un producto o servicio que ha adquirido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en él al momento de adquirirlo. (SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988) • “Se ha definido como la medida en que la atención sanitaria y el estado de la salud resultante cumplen con las expectativas del usuario”. (Ribeiro 		Información recibida	<ul style="list-style-type: none"> • Explicaciones claras • Intimidación en la conversación • Escucha con interés • Ud. comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas. • Personal de informes que orienta y explica de forma clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención. 	•
			Capacidad humana	<ul style="list-style-type: none"> - El personal de salud le brindó un trato cordial y amable. - El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes. - El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos. - El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud. - El personal de salud respeta su privacidad durante la atención. - El personal de salud lo atiende cuidadosamente. 	

	<p>2003).</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Es la reacción del usuario a los aspectos de la atención recibida, haciendo hincapié en los elementos subjetivos vinculados a su experiencia que mide la evaluación cognitiva y la reacción emocional del usuario a la estructura, proceso y / o resultados de la atención”. (Clearly e McNeil 1988) • “Es la comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria”. (Pascoe G. 1983) 			- El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio	
			Disponibilidad de insumos	<ul style="list-style-type: none"> - Se cuenta con insumos suficientes para su atención. - Le otorgan todos los medicamentos recetados por el médico. - Se cuenta con insumos para la atención rápida en el laboratorio. - Faltan especialista en el puesto de salud. 	-
			Capacidad técnica	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido. - El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a entregar. - El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar. - El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico. - El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención. 	

ANEXO 11



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

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Yarlequé Navarro Leisly, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, estoy desarrollando una investigación denominada: Calidad del servicio y satisfacción del cliente externo en el Puesto de Salud El Alto, Talara 2019, con el objetivo de: Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente externo, por lo que solicito su autorización en la participación de la presente investigación, es importante indicarle que todo lo que se recoja como información será únicamente utilizada como dato estadístico para el análisis de los resultados y se guardará confiabilidad de la información brindada.

Muchas gracias por su comprensión y participación en este estudio.

Documento de Identidad.....

.

Piura,.....de.....de

2019

.....

FIRMA

ANEXO 12

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Talara, 02 de mayo del 2019

M.D. Leisty Yarteque Navarro

Estimada y Distinguida Señora:

Reciba mi cordial saludo. El motivo de la presente es brindar respuesta a su solicitud presentada el 15 de abril del 2019, en la cual requería permiso para realizar su investigación titulada CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO EN EL P.S. EL ALTO, TALARA 2019 en la institución donde laboro. En el cargo que ostento, me es grato comunicarle que su solicitud ha sido aprobada y esperamos brindarle todas las facilidades correspondientes, ya que el resultado de la investigación será en beneficio de nuestra población. No siendo más, quedamos a su disposición.

Atentamente.



Maria V. Giraldo Obregon
LIC. PSICOPEDAGOGA
2019

Lic. Maria Venancia Giraldo Obregon

Jefa de personal del P.S El Alto