



Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del  
usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso -  
Carabayllo, 2017.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Raquel Jeniffer Roca Zegarra

**ASESOR:**

Dr. Mitchell Alarcón Díaz

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del talento humano

**LIMA - PERÚ**

**2018**

## **Página del jurado**

.....  
Dra. Roxana Beatriz Gonzales Huaytahuilca  
Presidente del jurado

.....  
Mg. Guido Junior Bravo Huaynates  
Secretario del jurado

.....  
Dr. Mitchell Alberto Alarcón Díaz  
Vocal del jurado

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mis padres por su apoyo incondicional, a mis hijas Katty y Nicoll por su comprensión y apoyo brindado para seguir adelante, ustedes son el motivo de mi perseverancia.

Raquel

## **Agradecimiento**

Agradecer a Dios por acompañarme en todo momento y brindarme las fuerzas para seguir adelante.

También deseo agradecer de manera muy especial al personal y a los usuarios del Centro de Salud Materno Infantil El Progreso de Carabayllo por brindarme muy amablemente la información necesaria para la realización del presente trabajo de investigación.

A la Universidad César Vallejo por haberme permitido alcanzar un importante logro personal.

A mi asesor de tesis el Dr. Mitchell Alarcón Díaz y al revisor el Magtr. Guido Bravo Huaynates porque con su apoyo y paciencia logré concluir este trabajo de investigación.

La autora

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Raquel Jeniffer Roca Zegarra, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado: “Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, 2017” presentada, para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 18 de marzo del 2018.

---

Br. Raquel Jeniffer Roca Zegarra

DNI N° 09905787

## Presentación

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en en Gestión Pública.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene Realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, y VII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias.

Señores miembros del jurado, pongo a vuestra disposición esta investigación para ser evaluada esperando merecimiento de aprobación.

La autora.

## Índice

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>Resumen</b>	xii
<b>Abstract</b>	xiii
<b>I. Introducción</b>	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del problema	46
1.5. Justificación del estudio	47
1.6. Hipótesis	48
1.7. Objetivos	49
<b>II. Método</b>	51
2.1. Diseño de investigación	52
2.2. Variables, operacionalización	54
2.3. Población y muestra	57
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	57
2.5. Métodos de análisis de datos	60
2.6. Aspectos éticos	61
<b>III. Resultados</b>	62
<b>IV. Discusión</b>	81

<b>V. Conclusiones</b>	86
<b>VI. Recomendaciones</b>	89
<b>VII. Referencias</b>	91
<b>Anexos</b>	97
Anexo A Matriz de consistencia	
Anexo B Instrumentos	
Anexo C Validez de los instrumentos	
Anexo D Permiso de la institución donde se aplicó el estudio	
Anexo E Base de dato	
Anexo F Artículo científico	



**Lista de tablas**

	Página
Tabla 1 Operacionalización de la variable calidad de servicio	55
Tabla 2 Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	56
Tabla 3 Validación de juicio de expertos	59
Tabla 4 Niveles de confiabilidad	60
Tabla 5 Resultado de la fiabilidad de calidad de servicio y la satisfacción del usuario.	60
Tabla 6 Distribución de frecuencia de calidad de servicio	63
Tabla 7 Distribución de frecuencia de la tangibilidad	64
Tabla 8 Distribución de frecuencia de la fiabilidad	65
Tabla 9 Distribución de frecuencia de la capacidad de respuesta	66
Tabla 10 Distribución de frecuencia de seguridad	67
Tabla 11 Distribución de frecuencia de la empatía	68
Tabla 12 Distribución de frecuencia de la satisfacción del usuario	69
Tabla 13 Distribución de frecuencia del acceso a la atención	70
Tabla 14 Distribución de frecuencia del trato al usuario	71
Tabla 15 Distribución de frecuencia de la recomendación	72
Tabla 16 Distribución de frecuencia de las expectativas	73
Tabla 17 Distribución de frecuencia de la satisfacción global	74
Tabla 18 Prueba de correlacional de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.	75

Tabla 19 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la tangibilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.	76
Tabla 20 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.	77
Tabla 21 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.	78
Tabla 22 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la entre la seguridad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.	79
Tabla 23 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la empatía y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.	80

**Lista de figuras**

	Página
Figura 1 Niveles de calidad de servicio.	63
Figura 2 Niveles de la tangibilidad.	64
Figura 3 Niveles de la fiabilidad.	65
Figura 4 Niveles de la capacidad de respuesta.	66
Figura 5 Niveles de seguridad.	67
Figura 6 Niveles de empatía.	68
Figura 7 Niveles de la satisfacción del usuario	69
Figura 8 Niveles acceso a la atención	70
Figura 9 Niveles de trato al usuario	71
Figura 10 Niveles de la recomendación	72
Figura 11 Niveles de las expectativas	73
Figura 12 Niveles de la satisfacción global	74

## Resumen

En la presente investigación cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.

El tipo de investigación fue básica del nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 90 usuarios externos concurrentes al servicio de medicina general de dicha entidad. La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta y sus instrumentos el cuestionario con una escala Likert, validados previamente a través de juicios de expertos y la confiabilidad fue hallada mediante el Alfa de Cronbach con el 0.909 y 0.833 respectivamente, mostrando resultados de alta confiabilidad y fuerte confiabilidad, respectivamente.

En la presente investigación se encontró en la parte descriptiva que el 43,3% de los usuarios del Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, manifiestan que la calidad de servicio es de nivel medio y el 52,2% de los usuarios perciben que la satisfacción del usuario se ubica en el nivel medio. Por lo tanto se concluyó mediante el coeficiente de Rho de Spearman ( $r = 0.823$  y  $\text{sig.} = 0.000$ ) lo que indica una correlación positiva alta y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

*Palabra claves:* Calidad de servicio, Seguridad, Empatía y Satisfacción del usuario.

## Abstract

In the present investigation, whose general objective was to determine the relationship between quality of service and satisfaction of the user in the center of maternal child health progress - Carabayllo, 2017.

The type of research was basic of the descriptive level, of quantitative approach; of non-experimental, cross-sectional design. The sample consisted of 90 external users attending the general medical service of said entity. The technique used for the data collection was the survey and its instruments the questionnaire with a Likert scale, validated previously through expert judgments and the reliability was found by the Cronbach's Alpha with the 0.909 and 0.833 respectively, showing high results reliability.

In the present investigation it was found in the descriptive part that 43.3% of the users of the El Progreso - Carabayllo Maternal and Child Health Center, state that the quality of service is of average level and 52.2% of the users perceive that user satisfaction is located at the middle level. Therefore, it was concluded by Spearman's Rho coefficient ( $r = 0.823$  and  $\text{sig} = 0.000$ ), which indicates a high and significant positive correlation between quality of service and user satisfaction.

Key word: Quality of service, Security, Empathy and user Satisfaction.

## **I. Introducción**

## 1.1. Realidad problemática

En el mundo los organismos como la Organización Mundial de la Salud señalan lo trascendente del desarrollo en la calidad de atención a los usuarios recurrentes; por lo que se han adscrito a la administración de estándares generales para homologar el nivel de calidad en las organizaciones del área de salud del mundo. La calidad es entendida como la expresión del servicio de prestación de una entidad que reúne un conjunto de elementos que son percibidos por el usuario como categorías referenciales del cumplimiento de condiciones de relación, trato y conformidad de satisfacciones. El proceso de cambios en la ciencia y la tecnología determinan su afectación en las organizaciones, propiciando nuevas funciones o determina coordinaciones de función hacia el logro de los objetivos. Los estándares internacionales de funcionamiento y la presencia de sus normas definen las condiciones organizacionales y de satisfacción de sus clientes o usuarios. Los procesos administrativos cada vez están más orientados a cumplir con los estándares y la permanente supervisión de sus objetivos, procesos, condiciones de organización, infraestructura, aptitud o competencia de los recursos humanos.

Por ello que la transformación en el sistema de salud, dan prioridad a la atención, como uno de los pilares fundamentales en los servicios de salud. Con la orientación de calidad, y propósito de dar seguridad a los usuarios, evitando riesgos en la prestación de servicios; para una gestión de calidad en todas las instituciones, con evaluación regulada, y mejoras progresivas en la calidad, susceptible a la percepción de la imagen que tiene el clientes o usuarios; cuya evaluación permitirá mejorar en forma continua los procesos vinculados con la salud, vida y seguridad de los pacientes; lograr reconocimiento ante instituciones similares; logrando servicios para un mercado competitivo; y Así reducir los costos por la baja calidad.

En el Perú MINSA adopta la visión de Donabedian, que propone tres dimensiones de análisis: la humana, la técnica y el entorno, para identificar características o rasgos de calidad en el servicio de salud. Desde un enfoque

sistémico diferenciado en tres áreas: como estructura de la organización institucional; las características de sus recursos humanos, físicos y financieros. Los procesos corresponden al contenido y la forma de la atención en su ejecución. Los resultados representan el impacto en la atención, que se refleja en la salud y el bienestar de las personas, grupos o poblaciones, así como la satisfacción de los usuarios en el servicio recibido. Las estrategias para analizar y evaluar la calidad, se considera como el conjunto de estrategias, metodologías, instrumentos y procedimientos de reunir evidencias en forma sistemática y continua. El uso de estándares de calidad permite progresar hacia niveles deseados; como componente de garantía de la calidad, forma la base normativa del proceso de autoevaluación, en la planificación y el mejoramiento continuo. Como procedimientos que cada cierto tiempo reportan logros obtenidos y avances científicos y tecnológicos en salud, para generar modelos en la evaluación de la calidad.

El crecimiento poblacional del Perú propicia la demanda de servicio de salud que excede la capacidad de instalación en centros de salud, la insatisfacción de pacientes, baja calidad en la atención en salud son obstáculos para enfrentar los problemas del área con éxito. El Centro de Salud Materno Infantil El Progreso del distrito de Carabayllo, como institución dedicada al servicio de la salud; a pesar de contar con instalaciones y equipamiento modernos, tiene dificultades para alcanzar niveles de satisfacción en el usuario. La necesidad de realizar evaluaciones periódicas y proponer soluciones a los problemas que afronta es evidente. La encuesta SERVQUAL es un instrumento que mide percepción y expectativa en usuarios de servicios de salud que evalúa cinco criterios; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, que se aplica para explorar la percepción del paciente que expresa inconformidad e insatisfacción con el trato que recibe en la consulta externa que se manifiesta en descortesía, impaciencia, descortesía en el saludo, por el comportamiento del personal de salud, explicación sobre el problema de salud; todas estas deficiencias lo que evidencian baja calidad del servicio que no permiten desarrollar un trabajo altamente eficiente y efectivo, trayendo consigo la insatisfacción del usuario. Este trabajo de investigación se propone estudiar la



satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso – Carabayllo.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Trabajos previos internacionales.**

Sánchez (2012) realizó la investigación titulada: Satisfacción de los usuarios de la consulta externa en una Institución de Seguridad Social del Municipio de Guadalupe, N. L., México. (León de Monterrey, México. El objetivo general, es determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa y establecer su asociación con las dimensiones: infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta. La hipótesis fue: la satisfacción del usuario de la consulta externa de esta unidad está asociada con las dimensiones de infraestructura, accesibilidad, trato personal tiempo de espera y tiempo de consulta diseño metodológico; el estudio es de tipo transversal, y se aplicó una encuesta de satisfacción a los usuarios directos de la consulta externa de una unidad de medicina familiar en una institución de seguridad social. El instrumento es una adaptación de la encuesta aplicada en el programa calidad, fue validada por jueces expertos, para las dimensiones: infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta. En el diseño estadístico; se consideró como muestra a los pacientes que concurren a consulta externa en el periodo noviembre 2011 a enero de 2012. El muestreo es no probabilístico por intencional y se entrevistó a usuarios de consulta por primera vez y subsecuentes que aceptaron participar como encuestados. Se presenta una estadística descriptiva para presentar a la población y en la comprobación de hipótesis se ejecutó con la prueba de  $\chi^2$ . En los resultados se encontró que la iluminación, la temperatura, el mobiliario, así como la limpieza están asociados a la satisfacción de los usuarios; y el trato en el área de admisión, el trato al ser recibido por el médico, el trato recibido por el médico, y el trato recibido por el personal de salud también están asociados a la satisfacción del paciente. En cuanto a la accesibilidad, el tiempo de trámite de la consulta resultó estar asociada a la satisfacción, no así la percepción del tiempo

de traslado a la unidad; el tiempo de espera en sala para ser atendido por el médico no resultó estar asociado a la satisfacción, sí el tiempo de duración de la consulta.

Ortiz, Muñoz, Lechuga y Torres (2013) elaboraron la investigación: Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios. Tesis de Maestría en la Universidad de Tijuana-México. El objetivo fue identificar y evaluar los factores asociados con la calidad de atención en las consultas externas de los hospitales del sector público en el Estado de Hidalgo, México mediante la opinión que manifiestan los usuarios. Se aplicó un diseño transversal, comparativo y analítico en 15 hospitales públicos del estado de Hidalgo, México. La muestra estuvo compuesta por 9 936 encuestados, fue seleccionada mediante muestreo aleatorio simple entre las personas atendidas en las consultas externas de julio de 1999 a diciembre de 2000. Se analizó la calidad de la atención mediante una escala de Likert y el análisis estadístico fue mediante la regresión logística no condicional. Las conclusiones de la investigación revelan que: la calidad de la atención fue percibida como buena por 71,37% de los encuestados y como mala por 28,63%. Los principales elementos que definieron la mala calidad de la atención, según los usuarios, fueron los largos tiempos de espera, las omisiones en las acciones de revisión y diagnóstico, la complejidad de los trámites de la consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios.

Boza (2016), realizó el estudio: Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016". Tesis Maestría en la Universidad Estatal de Ciencias Exactas y Naturales de San José de Costa Rica. El objetivo fue analizar la percepción de la calidad que tenían los padres de los niños ingresados en la UCI-HNN con un cuestionario validado y utilizado en el Reino Unido con muy buenos resultados, EMPATHIC (Empowerment of Parents in The Intensive Care). Se formó una muestra de 122 padres, con criterios de inclusión establecidos previamente. La autoadministración del cuestionario fue analizada sus resultados presentados

en gráficos. Los hallazgos encuentran que la UCI-HNN brindó una atención que, cumplió en la mayoría de los aspectos evaluados en las expectativas referidas al cuidado de su hijo durante febrero y marzo del 2016. La atención en salud según los padres fue excelente en relación con la satisfacción de la Información recibida, ya que fue siempre oportuna, con una adecuada frecuencia, de un buen modo, lo suficientemente objetiva y de mucho valor para ellos. Con respecto a la satisfacción en relación con el cuidado, consideraron que fue competente, adecuadamente coordinada y centrada en el paciente, que permitió una identidad e interacción del cuidado, ofreciéndoles la oportunidad de integrarse en el proceso de cuidado de su hijo. Sin embargo, los padres no están satisfechos con la empatía recibida en la atención. Con respecto a la satisfacción en relación con la participación de los padres en el cuidado, según la percepción de los padres la seguridad de la atención fue adecuada y se sintieron incluidos en el proceso de atención de sus hijos; sin embargo, la humanización de la atención no cumplió sus expectativas. Acerca de la satisfacción en relación con la organización de los cuidados, estos cumplieron sus expectativas en cuanto a su validez; no obstante, fueron medianamente accesibles y flexibles para ellos. En relación con la satisfacción con la actitud profesional, los padres consideraron que fue auténtica, sensible y prudente, con un adecuado humor en la atención. En conclusión, se cumplieron altamente las expectativas de los padres en relación con la atención en salud de la UCI-HNN; sin embargo, es necesario reevaluar lo que se está brindado desde la perspectiva de los padres, en donde la calidez del cuidado no cumple en totalidad sus expectativas.

### **1.2.2. Trabajos previos nacionales.**

Arguedas (2015) en su trabajo de investigación: Calidad de servicio y satisfacción de usuarios del programa nacional Vida Digna, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2014, para optar grado de maestra en gestión pública por la Universidad César Vallejo. La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios del Programa Nacional Vida Digna del Ministerio

de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, sede Lima 2014. La población es de 174 usuarios, la muestra fue probabilística de 120 usuarios, y se aplicaron encuestas para la variable Calidad de Servicio y Satisfacción. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario Calidad de Servicio y el Cuestionario de Satisfacción. Ambos cuestionarios estuvieron constituidos por 15 preguntas en la escala de Likert (Muy de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo, muy en desacuerdo). Los cuestionarios brindaron información acerca de la calidad de servicio y satisfacción de usuarios, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que el calidad de servicio se relaciona significativamente con la Satisfacción de usuarios del Programa Nacional Vida Digna del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2014. El coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.773, lo que representó una alta correlación entre las variables.

Caballero (2016) en su tesis titulada: *Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016*, para optar grado de maestra por la Universidad César Vallejo. Cuyo propósito fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016. Se aplicó una encuesta tipo Likert dirigida hacia los pobladores del distrito, así mismo para el análisis y procesamiento de los resultados se empleó el software estadístico SPSS y Excel, con una muestra de 385 usuarios, Se llegó a determinar que existe relación directa entre las variables, calidad del servicio y la satisfacción del usuario está en un nivel medio, con el 57.40% de relación, mientras que con un nivel alto solo un 36.62% respectivamente. Por consiguiente, en cuanto a la contrastación de la hipótesis planteada, existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016, se afirma que si existe

relación directa entre las variables en estudio, empleando la correlación de Spearman, con un nivel de significancia del 5% arroja un valor de 0.906; es decir a mayor calidad del servicio proporcionada por la Municipalidad Distrital de El Porvenir, mayor será la satisfacción hacia el usuario, en cambio si la municipalidad suministrara un servicio de menor calidad, menor será la satisfacción de los mismos. Por lo tanto se concluye que existe relación directa entre las variables estudiadas.

Rojas (2014) realizó la investigación: Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de Medicina General, Cirugía, Ginecología y Pediatría del Hospital de Naylamp, EsSalud de Lambayeque, 2014. Tesis de Maestría en la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima. El objetivo es identificar el nivel de satisfacción del usuario según cada dimensión y su relación con las características de la población, y las determinadas de la atención en el acto médico de la consulta externa de los servicios de medicina general, cirugía, ginecología y pediatría del Hospital I Naylamp, EsSalud-Chiclayo durante el periodo abril-junio 2014. El diseño fue de tipo descriptivo, de corte transversal. El instrumento, cuestionario de Marshall GN and Hanges RD (1994) The patient questionnaire: Short form (PSQ-18) (RAND, Santa Mónica); se aplicó en 320 usuarios. Los resultados mostraron que existe un grado de satisfacción significativa del 80,9% donde la dimensión de accesibilidad y conveniencia tuvo los más altos niveles de insatisfacción con un 60,9%, lo que refleja la gran dificultad que tuvieron los usuarios para acceder a la consulta médica en dicho establecimiento.

Urquiaga (2013) realizó la investigación: Medición de la calidad de servicio al usuario externo en el Centro de Salud Encañada – Red de Salud II Cajamarca, 2013. Tesis de Maestría en salud Pública en la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima. El método fue descriptivo simple, es un estudio de trabajo prospectivo, exploratorio con el objetivo de medir la calidad de servicio en el usuario externo del Centro de Salud La Encañada-Cajamarca, utilizando como instrumentos la encuesta SERVQUAL, encuesta complementaria y grupos focales. Las conclusiones fueron que el nivel general de satisfacción de 60,1%

revela que el Centro de Salud de Encañada brinda una atención de aceptable calidad. Las causas motivo de insatisfacción (39,9%) fueron las dimensiones de tangibilidad y confiabilidad, aspectos que tienen que ver con la capacidad resolutive del centro de salud como ambiente físico, instrumentos y equipos, medicamentos y falta de profesionales, entre otros.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Definición de calidad de servicio.**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) definieron:

La calidad de los servicios desde la óptica de los clientes como la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones. (p. 34)

La calidad de atención en salud por lo tanto, representa el conjunto de acciones directas y específicas que maximizan los beneficios, aumentando la satisfacción de los pacientes, destinadas a poner al alcance del usuario, los recursos de la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud de los pacientes minimizando los riesgos.

En esa misma línea Camizón, Cruz y González (2009) cita a Zeithaml, Parasuman y Berry (1993) quienes definieron:

La calidad de los servicios desde la óptica de los clientes como la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones. Así mismo menciona que el modelo SERVQUAL se presenta como un modelo ampliamente aceptado para medir la calidad percibida del servicio, aunque no exento de críticas, tanto de carácter teórico como operativo. (p. 940)

Según las diversas definiciones de los autores la calidad de servicio es el resultado de un proceso comparativo entre las expectativas que el usuario tiene del servicio esperado y la percepción del servicio recibido. Las expectativas están

referidas a los deseos, necesidades, lo que sienten que debe ser entregado en este caso por el centro Materno Infantil, en cambio las percepciones, son las creencias relativas al servicio recibido por los pacientes al acudir a una atención de salud.

Donabedian (1990) definió:

La Calidad de atención se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo a las necesidades del paciente más allá de los que el espera. Es satisfacer las necesidades del paciente de manera consciente en todos los aspectos. La calidad implica constancia de propósito y constancia y adecuación de las necesidades del paciente, incluyendo la oportunidad y el costo de servicio (p. 34)

La calidad de atención implica ofrecer un servicio alcanzando los mayores beneficios posibles, implica tomar en cuenta las necesidades y expectativas del usuario, quien estará satisfecho cuando los servicios superen sus expectativas.

Por otro lado Farías (2010) definió la calidad del servicio como:

El conjunto de prestaciones que el usuario espera, además del producto o el servicio básico. Para dar el mejor servicio se debe considerar el conjunto de prestaciones que el usuario quiere: el valor añadido al producto, el servicio en sí, la experiencia del negocio, la asistencia que otorga al usuario, necesidades básicas, ser comprendido, sentirse bienvenido, sentirse importante, sentir comodidad, sentir confianza, sentirse escuchado, sentirse seguro y sentirse valioso (p.2).

Es muy importante que se conozca las necesidades de los pacientes; en esta perspectiva para los servicios de salud se ha constituido como una exigencia el incorporar la perspectiva de los usuarios, es importante que se sientan comprendidos, escuchados, tomados en cuenta, que se les hable con un lenguaje sencillo y se sientan seguros y en confianza cuando acuden a un establecimiento de salud ya sea público o privado.

Según Zeballos (2000) en salud calidad se define como el “Conjunto de características de un bien o servicio que logran satisfacer las necesidades y expectativas del usuario o cliente”. (p. 31)

La calidad de servicio implica la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, permitiendo a su vez contribuir en la mejora del servicio prestado.

### **Teorías y modelos de calidad de servicio.**

Vargas y Aldana (2007) hicieron referencia algunas teorías sobre la calidad y servicio:

Teoría de la planificación para la calidad: Su teoría se basa en la administración de la calidad, plantea la trilogía de la calidad que consiste en planear, controlar y mejorar la calidad. La calidad para este autor se puede generar en una serie de pasos llamado “mapa de planeación de la calidad” y propone los siguientes aspectos: Identificación de los clientes, determinación de las necesidades de los clientes, traducir las necesidades a nuestro lenguaje, desarrollar productos que respondan a las necesidades de los clientes, desarrollar un proceso que produzca las características del producto y 6 Transferir el proceso a la operación. (p. 35)

Teoría de la gerencia del valor al cliente: Su teoría se basa en vender al cliente lo que el cliente desea comprar. “La calidad para él es la capacidad de ofrecer un servicio con un sentido definido. Y representa la medida que se le da a un servicio/ producto cuando se ha logrado resolver un problema, satisfacer una necesidad, o formar parte de la cadena por la que se agrega valor”. (40)

Teoría de la diferenciación a través del servicio al cliente: Su teoría centra la atención en cómo mejorar la satisfacción de los clientes, haciendo énfasis en el servicio como estrategia diferenciadora, desde los programas de fidelización de clientes,



hasta la creación de cultura de servicio. Su premisa: la excelencia en el servicio lleva a alcanzar la satisfacción del cliente clave. Como mecanismo de gestión en el servicio, desarrolla la rueda de la fortuna de la gestión del servicio, que inicia en el conocimiento del cliente y finaliza con el seguimiento y control. En la rueda utiliza la medición de la satisfacción del cliente y las normas de calidad del servicio, para unir las expectativas de los clientes con la misión de la organización que ofrece el servicio.

Camizón, Cruz y González, (2009) hace mención a la Teoría del paradigma disconfirmatorio: autores Grönroos (1994), Bolton (1991), Delvin y Dong (1994), Parasuman, Zeithmal y Bery, (1985). Precisarón:

Estos autores abogan por valorar la calidad de servicio percibida como un desajuste entre las expectativas de los clientes y sus percepciones de resultados (teoría del paradigma disconfirmatorio). Las expectativas serían los deseos y necesidades de los consumidores y las percepciones son las creencias de los consumidores relativas al servicio recibido. (p. 896)

Al respecto, los clientes valoran la calidad de servicio comparando lo que desean o esperan con lo que realmente reciben o perciben que reciben. Un cliente percibirá un servicio como de alta calidad cuando su experiencia con la prestación de ese servicio iguale o supere sus expectativas iniciales.

Grönroos (2009) indicó que “la calidad del servicio percibida es dependiente de la comparación del servicio esperado con el servicio percibido. Y es por esta razón el resultado de un proceso de evaluación continuado” (p. 32).

En ausencia de medidas objetivas, hemos de recurrir a las percepciones de los clientes en nuestro propósito de evaluar la calidad de servicio.

### **Modelos para la medición de la calidad del servicio.**

Existen diferentes modelos para la medición de la calidad de servicio, a continuación se mencionan los siguientes modelos:

**Modelo SERVQUAL;** MINSA (2011) En la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción al usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, define el SERVQUAL, como la escala multidimensional elaborada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), diseñada y validada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios. Define la calidad de atención como la brecha o diferencia (E-P) entre las expectativas (E) y las percepciones (P) de los usuarios.

**Modelo SERVPERF;** Los autores que definen este modelo son Cronin y Taylor (1992) quienes presentaron su escala SERVPERF, la cual evalúa solamente las percepciones del cliente sobre la calidad del servicio. Este modelo considera a diferencia del modelo anterior solo la medición de la calidad a partir de las percepciones.

### **Importancia de calidad de servicio.**

La calidad de servicio a los usuarios ha venido tomando mayor importancia considerando la competencia, ya que mientras más variedad de servicio de salud exista, los usuarios tienen mayor posibilidad de decidir en donde recibir su atención, es aquí donde radica dicha importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los usuarios, ya que estos mismos son quienes tendrán la última palabra para decidir. (Cruz, 2013, p. 12)

Si un usuario recibe una buena atención, es muy probable que vuelva a solicitar el servicio y recomiende con otros usuarios.

Izquierdo y Peresson (2000) precisaron que:

Es necesario saber lo que el usuario quiere, y la manera más efectiva es poder anticiparse a lo que ellos desean en cuanto sea posible. Por ello cobra mucha importancia el conocer bien a los usuarios, para así predecir sus cambios y deseos acertadamente. El usuario puede estar satisfecho pero no vinculado, no comprometido. Pueden estar satisfechos solo porque piensan que es la única opción que tiene no porque la institución lo hace mejor. La satisfacción no implica valor en la relación ni implica fidelidad, ni implica ausencia de quejas o, paradójicamente, de insatisfacciones. (p. 5)

La calidad de servicio no sólo se mide por la atención que se brinda sino por la fidelización de los usuarios. Un usuario satisfecho no sólo vuelve a requerir el servicio sino que a su vez se convierte en un agente de promoción del servicio.

### **Características de calidad de servicio.**

Camizón, Cruz y Gonzales (2009) precisaron las siguientes características de servicio como:

La intangibilidad, la calidad merece un tratamiento y una conceptualización diferente a la que se asigna a la calidad de los bienes tangibles. La calidad en los servicios es algo fugaz que puede ser difícil de medir, es decir la intangibilidad origina que estos sean en gran medida percibidos de una forma subjetiva.

La heterogeneidad, hace la referencia a la alta variabilidad, es decir el servicio puede ser cambiante de usuario a usuario y de un día a otro. Por lo tanto, esto afecta a la calidad de servicio con dificultades para asegurar uniformidad y para conocer si lo que la empresa cree prestar es diferente de lo que el cliente o usuario percibe de la prestación. (p 37)

El carácter perecedero de los servicios, expresa que los servicios deben consumirse cuando son producidos ya que no son inventariados y se dan al ser solicitados.

### **Dimensiones de la variable: Calidad del Servicio.**

#### **Dimensión 1. Elementos tangibles.**

Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) los elementos tangibles se refieren a los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (p. 49).

Es necesario que la infraestructura del servicio de salud se encuentre en condiciones favorables para brindar una adecuada atención, donde se facilite la seguridad, se garantice la atención personalizada y el confort al paciente.

Se debe garantizar un servicio de calidad, donde no sólo se contemple la atención, sino el espacio físico, los equipos, el instrumental médico, los medios de comunicación (cartillas, señalizaciones, medios informativos) y el personal suficiente que facilite al paciente y a sus familiares un servicio de calidad.

#### **Dimensión 2. Fiabilidad.**

Parasuraman, Zeithml y Berry (1988), fiabilidad es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro de este concepto se encuentran incluidos todos los elementos que permitan al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización. (p. 41).

Es decir la fiabilidad es la capacidad de brindar el servicio prometido de forma correcta y segura desde el primer momento, para garantizar el aprovechamiento de los objetivos institucionales.

Según, Ruiz (2012) manifestó “La fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallos y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria, va desde el inicio, hasta el seguimiento del final de la producción”. (p. 21)

En conclusión fiabilidad es la capacidad para cumplir con éxito el servicio ofrecido. La percepción que ellos tengan es de suma importancia para tenerlos como clientes o usuarios permanentes.

### **Dimensión 3. Capacidad de respuesta.**

Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) definió:

Capacidad de respuesta se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo. (p. 43)

En resumen, es la disposición de servicio hacia los usuarios a fin de proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda o necesidad.

Farias (2010) señaló que: “es la reacción que tiene cada persona y se pueden adaptar a las condiciones del medio ambiente debido a cambios evolutivos” (p. 12).

Podemos concluir que es la habilidad de tener una reacción favorable ante una situación desfavorable en la que nos encontramos.

En este sentido la sensibilidad es importante que lo perciban los usuarios ya que ello los motivará y dará confianza para que cada uno de los clientes se sienta tomado en cuenta y a gusto con los servicios que recibe.

#### **Dimensión 4: Seguridad.**

Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) definió: “es el conocimiento y atención demostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza” (p. 43).

La seguridad es la capacidad y actitud que posee un empleado para dar confianza y credibilidad a los clientes, para ello el empleado debe poseer conocimientos especializados, ser cortés, saber comunicarse de manera clara con el usuario, inspirar confianza y mantener la privacidad en la atención.

Ramírez (2013) precisó que: “Conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa a las anteriores dimensiones denominadas como profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad)” (p.9)

Los pacientes deben sentir confianza en la institución la cual le brindará un servicio. Deben inspirar confianza y credibilidad en cada una de sus acciones, servicios y productos que ofrece. Es importante que se brinden la seguridad del caso a cada uno de los pacientes y sus familiares, siempre es importante explicarle cada uno de los beneficios que poseen y los servicios que recibirá a su vez consultar antes de realizar un procedimiento médico, respetando su derecho a decidir. Es necesario ser consecuente entre lo que se le ofrece y lo que se le brinda.

#### **Dimensión 5. Empatía.**

Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) “es la disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares de cuidado y atención particular (p. 45).

De acuerdo el autor se entiende que la empatía significa la disposición de la institución para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No implica solamente ser cortés con el cliente, requiere de un fuerte compromiso e involucramiento con el cliente, conociendo en profundidad sus características y

sus requerimientos específicos. Agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente

Velásquez (2011) manifestó que: “Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa a los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario)” (p.9).

Asimismo se entiende que es la capacidad de ponerse en el lugar de otro, entender y atender adecuadamente las necesidades del otro, ya que el paciente percibe el esfuerzo y esmero que el profesional tiene al atenderlo, garantizando una atención personalizada, tomando en cuenta sus necesidades, temores, opiniones y sabiendo llegar a ellos con un lenguaje claro y sencillo, a fin de que el paciente se sienta comprendido y satisfecho con la atención recibida.

### **Bases teóricas de la satisfacción del usuario.**

#### **Definición de la satisfacción del usuario.**

Thompson y Col (1995) refirieron que:

La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (p. 55)

Pezoa (2012) definió que la satisfacción del usuario:

Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, o un producto y servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo. Para estos escritores, la satisfacción refleja el cumplimiento de una expectativa; es decir, proporciona una respuesta al acto del consumo del servicio (p. 17).

Phillip Kotler (citado por Labrador, 2006) definió la satisfacción del cliente como: “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias”. Expresa que luego de la adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles o grados de satisfacción:

Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Kotler citado por (Reyes, Mayo y Loredo, 2009, p. 17) afirmó que:

Un cliente puede experimentar diferentes grados de satisfacción. Si la actuación del producto no llega a complementar sus expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si la actuación está a la altura de sus expectativas, el cliente estará satisfecho. Si la actuación supera las expectativas, el cliente estará muy satisfecho o encantado.

Esta definición se ajusta perfectamente al concepto declarado en la norma ISO 9000, donde se expresa que la satisfacción “es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades o expectativas establecidas”.

Zevallos (2000) sostuvo:

En la mayoría de los casos, el cliente de un servicio no puede expresar su grado de satisfacción hasta que lo consume. Así, el servicio recibido se convierte en el elemento diferenciador de las empresas con respecto a su competencia. La calidad del servicio forma parte de la estrategia y es una de las cualidades más difíciles de imitar o copiar por empresas rivales. (p.10)



De esta manera se entiende que la satisfacción es la forma de aplicar las diferentes estrategias para que los pacientes se sientan satisfechos por la atención brindada, a la vez no se puede evaluar de inmediato sino hasta que los pacientes hagan el uso de ese servicio y solamente así podrá emitir un juicio valorativo sobre el servicio.

La satisfacción del usuario se consolida como una forma de evaluar la calidad de la atención en salud. El debate de los años noventa se centraba en si la calidad es antecedente de la satisfacción o viceversa. Algunos autores sugieren, a partir de sus trabajos empíricos, que la calidad percibida es un precursor de la satisfacción, mientras que otros mantienen que la satisfacción es un antecedente de la calidad.

Habitualmente, desde un punto de vista economicista se centra en la medida de la satisfacción, como resultado o estado final, y en las diferencias existentes entre tipos de consumidores y productos, ignorando los procesos psicosociales que llevan al juicio de satisfacción. En cambio, desde un enfoque más psicológico se centra más en el proceso de evaluación (Johnson y Fornell, 1991, p. 268). No obstante, los dos aspectos son importantes.

### **Teorías de la satisfacción del usuario.**

Hernández (2011, p. 355), plantea los siguientes modelos teóricos de satisfacción del usuario:

Teoría de la no confirmación de expectativas. Es un modelo retomado de la mercadotecnia, sugiere que los clientes determinan su satisfacción, al comparar las expectativas que traían de un servicio o producto con su funcionamiento real, permite predecir su satisfacción o insatisfacción, ya que compara las expectativas de calidad de lo que va a consumir un sujeto con la experiencia real de consumo. Cuando la actuación del producto o servicio es mayor que las expectativas, resulta una no confirmación positiva o satisfacción; cuando es menor es una no confirmación negativa o insatisfacción. Para esta teoría la actuación del servicio está definida como la

percepción subjetiva del cliente acerca de la calidad del producto o servicio después de ser consumido.

Descontento potencial. Empieza a utilizarse en la década de los setenta del siglo pasado, y considera que las quejas de los clientes son una serie de múltiples reacciones que emergen del descontento que sienten cuando esperan que cierto servicio sea de tal o cual forma. Este descontento puede ser de dos maneras: externo o que emerge, y potencial. En el externo el cliente presenta sus quejas ante las instancias que le puedan dar solución; en el potencial, el cliente no presenta públicamente su queja, sin embargo, está insatisfecho con el servicio.

Análisis de disponibilidad. Se encarga básicamente de medir que los recursos estén disponibles físicamente cuando se necesitan. Está conformada por cuatro medidas independientes, que se refieren a la probabilidad de la satisfacción de una demanda específica. Estas medidas se cruzan con parámetros de evaluación: número total de demandas en el período de estudio; demandas satisfechas; demandas no satisfechas por fallas: en la adquisición, en la circulación

Medición de la calidad percibida. Fue desarrollada por Cronin y Taylor (1992), a diferencia del modelo de no confirmación, este modelo sólo se basa en percepciones. Según esta tendencia los clientes forman sus percepciones sobre la calidad de un servicio con base en una evaluación del desempeño en múltiples niveles, y al final combinan esas evaluaciones para llegar a la percepción global de la calidad del servicio.

En el presente trabajo, se toma en cuenta la Teoría de la calidad percibida tomando en cuenta que la satisfacción es la evaluación que realiza el cliente respecto a un servicio y que depende de que el servicio respondiera a sus

necesidades y expectativas. Si esto no se cumple se produce la insatisfacción. A lo largo de la búsqueda de este concepto, se encontró que varios autores, coinciden que la satisfacción de los clientes es la medida de la calidad en los servicios.

En cuanto a la satisfacción como resultado o estado final, existen principalmente dos perspectivas (Oliver, 1989; Oliver, 1993b; Oliver, Rust y Varki, 1997; Rust y Oliver, 1994) indicaron:

En primer lugar, el concepto está relacionado con un sentimiento de estar saciado, asociado a una baja activación, a una sensación de contento, donde se asume que el producto o servicio posee un rendimiento continuo y satisfactorio.

En segundo lugar, interpretaciones más recientes de la satisfacción incluyen un rango de respuesta más amplio que la mera sensación de contento. En muchos casos, la satisfacción supone una alta activación, por lo que se podría hablar de una satisfacción como sorpresa. Esta sorpresa puede ser positiva o negativa.

Como se puede observar, por un lado, la satisfacción está asociada a la sensación de contento que corresponde con una visión utilitarista del comportamiento de consumo, ya que la reacción del sujeto es consecuencia de un procesamiento de información y de la valoración del cumplimiento de las funciones que tiene asignadas un determinado bien de consumo o servicio. Por otro lado, la satisfacción como sorpresa supone la existencia de un ser humano que busca un placer, hedonista, difícil de anticipar y valorar a priori.

Las cuestiones tratadas, tanto en relación con la satisfacción como resultado como con la satisfacción como proceso, se pueden integrar dentro de las corrientes utilitarista y hedonista. La primera haría referencia a la satisfacción como contento, a una escasa activación por parte del sujeto y la actuación de

procesamientos cognitivos de la información. La corriente hedonista, en cambio, se centraría en una satisfacción como sorpresa, con alta activación por parte del sujeto y con gran relevancia de los procesos afectivos. Aunque haya sujetos que buscan emociones a través del consumo, esos resultados emocionales son más inespecíficos y difíciles de resolver.

Por todo ello, se ha considerado que la satisfacción es considerada como una evaluación susceptible de ser cambiada en cada transacción, mientras que la calidad de servicio percibida supone una evaluación más estable a lo largo del tiempo.

Según Martínez-Tur, Peiró y Ramos (2001) consideran que:

La calidad de servicio percibida es tanto un antecedente como un consecuente de la satisfacción, al igual que otros investigadores. La satisfacción en una transacción concreta que viene determinada, entre otros factores, por la calidad de servicio percibida. A su vez, la satisfacción influye en la evaluación a largo plazo de la calidad de servicio que perciben los individuos. (p.41)

Camizón, Cruz y Gonzales (2009) mencionaron que:

Calidad de servicio ha sido definida como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, tomándose en cuenta que muchas veces se ha confundido y empleado estas dos variables como sinónimos: La diferencia radica en que mientras la calidad de servicio percibida es un juicio global, una actitud, una evaluación a largo plazo; la satisfacción hace referencia a una transacción específica, a un “encuentro” específico. (p. 78)

Tomando en cuenta que aún no se ha llegado a consensos sobre quien antecede o precede en nivel de orden, considero que se estaría hablando de una relación dinámica, donde la calidad percibida es un antecedente de la satisfacción y un mayor nivel de satisfacción del cliente reforzará sus percepciones de calidad del servicio.

Según Gosso (2008) lo definió como:

El agrado que experimentó el usuario después de haber consumido un determinado producto o servicio. También define satisfacción como el proceso que experimenta el cliente por el cual percibe y evalúa una experiencia (p. 58).

Es decir, la satisfacción es el resultado de un contraste o comparación entre la realidad percibida por el individuo y algún tipo de estándar de comparación (expectativas, normas basadas en la experiencia, etc.).

Kotler y Keller (2012) definieron que:

La satisfacción es el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto (o resultado) contra las expectativas que se tenía. Si el resultado es más pobre que las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si es igual a las expectativas, estará satisfecho. Si excede las expectativas, el cliente estará muy satisfecho o complacido (p. 128).

Para una debida percepción del grado de satisfacción del usuario, las organizaciones se vale de múltiples formas para verificar y es en base a estos estudios que perfecciona su servicio, revistiéndole con una óptima calidad. La satisfacción tendrá efecto positivo que quedara impregnado en la mente del usuario, la experiencia que se genera durante y después de la atención, como resultado de haber superado las expectativas.

Johnson y Fornell (1991) manifestaron lo siguiente:

La satisfacción del cliente está formada por la acumulación de la experiencia del cliente con un producto o servicio. Exponen que esta percepción de la satisfacción del cliente no es una percepción estática en el tiempo, sino que la satisfacción del cliente recoge la experiencia adquirida con la compra y uso de un

determinado producto o servicio hasta ese instante de tiempo (p.16).

### **Factores de satisfacción del usuario.**

Córdova (2007) mencionó que actualmente,

La satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida de los usuarios. No existe una definición homogénea del término “satisfacción” si nos referimos a productos o servicios. Todas las definiciones apuntan a la asociación entre lo que se desea ver cumplido (expectativas) y la percepción de lo cumplido. (p.14)

Desde esta definición, el mismo autor considera cuatro factores asociados al concepto de satisfacción, y que se consideran como los atributos que debe reunir un servicio público:

Necesidad del servicio prestado: Los servicios prestados, están encaminados a la satisfacción de necesidades sociales. Es decir, existe satisfacción cuando se resuelve las necesidades socio-sanitarias para las que ha sido definido;

Imagen del servicio: La imagen del servicio existe independientemente de la utilización del mismo;

Calidad del servicio: Habrá calidad cuando haya satisfacción, y esta existirá cuando se cubra la necesidad de la forma y manera en que el cliente o el usuario consideran que es la mejor en cada momento.

Importancia del servicio público: que tiene en cuenta la importancia concedida por los usuarios, así como elementos de representación social simbólica asociados al servicio. (p.15)

**Características de la satisfacción del usuario.**

Se determina desde el punto de vista del cliente o usuario, no de la empresa.

Se basa en los resultados que el cliente o usuario obtiene con el producto o servicio.

Está basado en la percepción del cliente o usuario.

Se puede ver influenciado por personas que influyen directamente en el cliente o usuario.

Depende ampliamente del estado de ánimo en el que estaba el cliente o usuario cuando adquiere el producto o servicio.

**Importancia de la satisfacción del usuario.**

Johnson y Fornell (1991), "cuando se habla de usuario, se trata de la persona que recibe los productos o servicios resultantes de un proceso, en el intento de satisfacer sus necesidades y de cuya aceptación depende la sobrevivencia de quien los provee" (p. 52).

Sin embargo, si visualizamos a los usuarios de una Empresa en un concepto más amplio e integral, podríamos decir que están constituidos por todas las personas cuyas decisiones determinan la posibilidad de que la organización prospere en el tiempo.

**Satisfacción es la respuesta de sociedad del cliente.**

Para Atalaya (1995) indicó que "La satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción". (p. 23)

Consecuentemente se dice que la satisfacción del usuario de los servicios de salud vendría a ser un resultado importante del trabajo realizado en los servicios de atención de salud y de acuerdo con este se determinaría su posterior utilización y el seguimiento adecuado de las indicaciones por parte del usuario.

Bravo (2011) precisó:

La satisfacción debe ser entendida como un problema multifactorial, considerando las diferentes variables que en esta intervienen, por ello al medir la calidad de servicio se debe contemplar los criterios que operan sobre la conformidad o no con un servicio o con el sistema de salud, esto permitirá replantear las prácticas de trabajo hacia la satisfacción del usuario. (p. 45)

Cantú (2001) refiere que:

“la satisfacción del usuario es la percepción que los clientes externos tienen acerca de los productos y servicios que proporciona la compañía; se buscan evidencias sobre los parámetros claves que utiliza la empresa para medir su desempeño e impulsarse hacia un estado de excelencia” (p. 33).

Por lo tanto, las empresas excelentes deben medir su desempeño de los competidores, así como de las mejores empresas que utilicen procesos productivos y/o administrativos similares, estableciendo lo que percibe el cliente respecto a sus productos y servicios y si realmente están satisfechos o no.

García (2013) refiere que:

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de los servicios y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en el usuario, siendo considerado desde hace poco más de una década, uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodología de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios. (p.20)

La satisfacción del cliente dependerá de la diferencia entre las expectativas y la percepción del mismo respecto al bien o servicio ofrecido. Por consiguiente,



cuando el servicio esperado es superior al percibido, el cliente no se sentirá satisfecho. Por el contrario, si la calidad percibida es mayor que la esperada, el cliente reconocerá la buena calidad de la empresa y estará satisfecho con el servicio.

Hernández (2015) plantea:

El concepto de satisfacción se ha ido modificando con el transcurrir del tiempo, enfatizando distintos aspectos y variando su concepción. En los años setenta el interés por el estudio de satisfacción se incrementó en buen número. Pero en la última década el objeto de la investigación de satisfacción ha variado. En los años setenta el interés se centraba fundamentalmente en determinar las variables que interviene en el proceso de su formación, en los ochentas se analizan además las consecuencias de su procedimiento. En los servicios en salud, la inclusión de las emociones en la concepción de la satisfacción es importante debido a que la mayoría de los servicios se basan en la experiencia, participación o vivencia del usuario. (p.24)

Sandoval, León, Rojas, Cortés, Gómez y Martínez, (2004) refiere que:

La satisfacción del usuario externo es uno de los indicadores más utilizados, en el ámbito de la gestión, para calificar la calidad en los servicios de salud y expresa un juicio de valor subjetivo de la atención que recibe el usuario externo en un establecimiento de salud determinado, este indicador sirve para conocer las deficiencias que se presentan en el proceso de atención y con los resultados poder mejorar los servicios que se brindan. (p. 98)

Si un usuario recurre a un establecimiento de salud es porque necesita una atención, y debe ser considerada como una persona, cliente y ciudadano, con derechos y necesidades, que deben ser cubiertas por el establecimiento.

Córdova (2007) señaló que: “la satisfacción o insatisfacción de los clientes o usuarios y sus familiares con los servicios sanitarios que reciben es un punto importante para examinar y conocer cuáles son sus preferencias” (p. 78).

Menciona también que el identificar el grado de satisfacción de dichos pacientes, son útiles para la evaluación de la calidad en torno a la atención del usuario y resulta importante para quienes deben ejercer las funciones de regulación y financiamiento de los sistemas de salud. No olvidemos que un paciente satisfecho volverá a solicitar el servicio, incluso recomendará a otros, pero si no está satisfecho, es de esperar que regresen menos a sus controles y que tengan menos incidencia positiva en su salud.

Salud, Encuesta de Satisfacción de usuarios externos de servicios de salud, Dirección General de las Personas y Dirección Ejecutiva de servicios de salud (2002) señalaron:

“Es cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos le ofrecen un servicio que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad” (p. 41).

Asimismo, en lo que respecta a las actitudes se espera que el servidor sea amistoso, atento, responsable, educado, amable, cortés, etc. Su apariencia se ve influenciada por el uso de vestimenta apropiada, la limpieza y el aspecto general de su persona. En cuanto al comportamiento, debe ofrecer respuesta rápida, dar explicaciones claras, mostrar respeto al cliente, utilizar un lenguaje adecuado y saber escuchar con atención al cliente.

## **Dimensiones de la variable: Satisfacción del usuario.**

### **Dimensión 1. Acceso a la atención.**

Thompson y Col (1995) manifestaron:

Debe brindar garantías de respuesta en la atención erigiéndose la accesibilidad en un componente crítico de la calidad. De igual modo debe garantizar como derecho el acceso a tener unas repuestas a su gestión en plazos adecuados, sin más criterios que el de la necesidad cultural de lengua geográfica o de oportunidades. (p. 25)

Se entiende que el acceso a la atención, algo que se logra cuando todas las personas acceden a los servicios de salud, acorde a sus necesidades y características particulares.

Andersen y Aday (1974) precisaron:

El acceso a la atención de salud está determinado por las políticas de salud, las características del sistema sanitario y de la población de riesgo, y la utilización de los servicios y la satisfacción del usuario; en este sentido, enfatizan el modo como las políticas de salud determinan las características del sistema y de la población de riesgo, las cuales a su vez influyen la utilización de los servicios y la satisfacción de los usuarios. (p. 56)

Por otro lado, para evaluar si los individuos tienen acceso a la atención apropiada se requiere además analizar si los individuos son capaces de conseguir la atención necesaria una vez que están dentro del sistema.

### **Dimensión 2. Trato al usuario.**

Thompson y Col (1995) manifestaron:

“(…) El usuario reciba un trato humano, goce plenamente de todos sus derechos y no reciba agravios a su dignidad- (p. 26)

Se refiere, cuando el servicio brindado en salud, se diseñan y prestan tomando en consideración las expectativas y preferencias de los usuarios en aquellos aspectos de su relación con los servicios. Se aspira conocer qué es en definitiva para los pacientes un trato digno en la atención de salud y en qué están pensando al exigirlo como un derecho. Parte de la satisfacción de los usuarios en la atención de salud se expresa en el cumplimiento de lo que ellos consideran sus derechos.

### **Dimensión 3. Recomendación.**

Tiene estrecha relación con la evaluación de satisfacción global. (Thompson y Col, 1995, p. 26)

Al respecto, la CONAMED considera importante que todos los profesionales de la salud, entre los que se encuentra el personal de enfermería, quien desempeña una actividad fundamental en los servicios de salud, cuente con recomendaciones de carácter general y específico que:

- contribuyan a mejorar la calidad de la atención otorgada y orienten la práctica y los cuidados que prestan a los pacientes.

### **Dimensión 4. Expectativas.**

Thompson y Col (1995) manifestaron:

Las personas comparan los atributos positivos y negativos de un estímulo con su expectativa afectiva antes de formarse un juicio. Al respecto, es posible sostener que son las experiencias afectivas y el procedimiento afectivo los aspectos que dan cuenta de la formación de las expectativas su evaluación y contrastación cuando se participa de una experiencia. (p. 27)

Se debe conocer a sus usuarios de forma detallada, por tanto hay que saber sus necesidades, expectativas y demandas para poder desarrollar las estrategias que se dirijan a lograr su fidelización ya que esta permite a la institución retenerlo, de manera que asegura la rentabilidad de la inversión que hace al desarrollar los productos y servicios.

Fornell (2005) precisó:

Las expectativas de los clientes son una medida de la anticipación del cliente sobre la calidad de los productos o servicios de una empresa. Las expectativas representan tanto la experiencia previa en el consumo, que incluye información no exclusiva como la publicidad y el boca a boca, y una previsión de la capacidad de la empresa para ofrecer calidad en el futuro. (p. 45)

Se entiende que la transformación de la exigencia de calidad está en función de las propias expectativas de servicio, viene determinada por una serie de variables derivadas, en gran parte, de la eficacia de la comunicación organizativa. Todos estos elementos tienen una clara implicación en el proceso de otorgar una valoración del servicio y de medir el grado de satisfacción del usuario.

### **Dimensión 5. Satisfacción global**

Thompson y Col (1995) indicaron:

La satisfacción global con la atención recibida es un aspecto clave de la calidad de la gestión que proporciona información fundamental sobre las expectativas y las percepciones de los usuarios en atención primaria. La valoración de la satisfacción permite evaluar la calidad de la atención prestada, detectar posibles áreas de mejora y adecuar las mejores prácticas asistenciales a las prioridades y la satisfacción del usuario es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tiene en un principio o de las que pueda tener en visitas sucesivas. (p. 28)

## 1.4. Formulación del problema

### **Problema general.**

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017?

### **Problemas específico 1.**

¿Cuál es la relación entre la tangibilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017?

### **Problemas específico 2.**

¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017?

### **Problemas específico 3.**

¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017?

### **Problemas específico 4.**

¿Cuál es la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017?

### **Problemas específico 5**

¿Cuál es la relación entre la empatía y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **Justificación teórica.**

El estudio realizado contribuye a darle relevancia empírica a los principales enunciados teóricos sobre la percepción de la calidad y su rol para identificar el nivel o estado de satisfacción del usuario o cliente con el bien o servicio recibido. En este estudio el usuario paciente del Centro de Salud Materno Infantil “El Progreso” – Carabayllo, permitió conocer el estado de funcionamiento para cumplir con los objetivos de la salud pública, cumpliendo con la concepción teórica que la calidad es la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente así como las capacidades y limitaciones de recursos de la institución de acuerdo con los valores sociales.

### **Justificación práctica.**

El Centro de Salud Materno Infantil “El Progreso” – Carabayllo, brinda un servicio indispensable para la comunidad que vive en la zona. Es necesario cumplir con las características específicas del sector para poder brindar una mejor calidad de vida a los usuarios. La principal razón para llevar a cabo este proyecto es el interés de la población las cuales se han estado esforzando para poder tener una mejor calidad de vida. Por tanto, nuestro estudio tendrá justificación práctica porque buscará solucionar el problema planteado en la realidad problemática y servirá para tomar medidas de mejoramiento en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso.

### **Justificación metodológica.**

Los hallazgos del estudio hacen posible que se identifique cuáles son los espacios institucionales donde el servicio de atención al paciente presenta bajas o limitaciones para generar niveles de aceptación de cumplimiento de sus funciones y satisfacción con las expectativas de recurrir a dicho centro para la conservación

o restablecimiento de su salud, que se propone brindar una atención digna y eficiente, que el paciente se merecen, lo que redundará en la imagen de la institución y el cuerpo de profesionales, técnicos y administrativos que prestan sus servicios laborales en él.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general.**

Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, 2017.

### **Hipótesis específico 1.**

Existe relación entre la tangibilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, 2017.

### **Hipótesis específico 2.**

Existe relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, 2017.

### **Hipótesis específico 3.**

Existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, 2017.

### **Hipótesis específico 4.**

Existe relación entre la seguridad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, 2017.



### **Hipótesis específico 5**

Existe relación entre la empatía y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general.**

Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.

### **Objetivo específico 1.**

Determinar la relación entre la tangibilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.

### **Objetivo específico 2.**

Determinar la relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.

### **Objetivo específico 3.**

Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.

### **Objetivo específico 4.**

Determinar la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.

**Objetivo específico 5.**

Establecer la relación entre la empatía y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.

## II. Método

## **Enfoque cuantitativo**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) precisaron: “porque se ha realizado la medición de las variables y se han expresado los resultados de la medición en valores numéricos y el análisis estadístico para prevalecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

## **Método**

La presente investigación, utilizó el método hipotético deductivo, pues se parte de una Hipótesis y mediante deducciones se llega a conclusiones. Según (Bernal, 2010, p. 60)

Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos.

## **Nivel descriptivo**

Valderrama (2015) precisó:

Que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles, grupo, comunidades procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir y recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. (p. 168)

## **Nivel correlacional**

Valderrama (2015) manifestó: “este tipo de estudio tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 169)

## **Tipo de investigación**

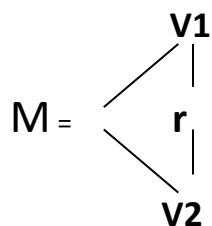
El presente trabajo de investigación es de tipo básica. Al respecto Valderrama (2015) precisaron: “también es conocida, como pura, teórica o fundamental, busca poner a prueba una teoría, con escasa o ninguna intención de aplicar sus resultados a problemas prácticos” (p. 45).

## 2.1. Diseño de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) precisaron: “La investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152).

De acuerdo el autor indicó que: “Los diseños de investigación transeccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (Hernández, et. al., 2014, p.154).

El diseño de la presente investigación se encuentra en el siguiente cuadro:



### Dónde:

- M : Muestra de estudio
- V1 : Calidad de servicio
- V2 : Satisfacción del usuario
- r : Correlación

## 2.2. Variables, operacionalización

### **Definición conceptual de la variable de calidad de servicio.**

Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) definen:

La calidad de los servicios desde la óptica de los clientes como la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones. Las expectativas serían los deseos y necesidades de los consumidores y las percepciones son las creencias de los consumidores relativas al servicio recibido. Entonces, los clientes valoran la calidad del servicio comparando lo que desean o esperan con lo que realmente reciben o perciben que reciben.  
(34)

**Definición operacional de la variable de calidad de servicio:** Están dimensionadas de la siguiente manera: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

### **Definición conceptual de la variable satisfacción del usuario.**

Thompson y Col (1995) refirieron que:

La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (p. 55)

**Definición operacional de la satisfacción del usuario:** La satisfacción del usuario se descompone en las siguientes dimensiones: acceso a la atención, trato al usuario, recomendación, expectativas y satisfacción global.

Tabla 1

## Operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Indicaciones	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
Tangibilidad.	Equipamiento	1 – 5		
	Instalaciones			
	Comodidad			
	Limpieza			
	Señalización			
	Oportunidad			
	Facilidad			
Fiabilidad.	Precisión	6 – 10		
	Confiabilidad			
	Confidencialidad			
	Claridad			
	Ayuda			
Capacidad de respuesta.	Iniciativa	11 – 15		
	Dedicación			
	Explicación			
	Privacidad			
	Comprensión			
Seguridad.	Ética	16 – 20		
	Capacidad			
	Cortesía			
	Interés			
	Paciencia			
Empatía.	Entendimiento	21 - 25		
	Explicación			
	Orientación			

Tabla 2

*Operacionalización de la variable satisfacción del usuario.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos		
Acceso a la atención.	Información	1 - 5				
	Oportunidad					
	Puntualidad					
	Calificación					
	Limpieza					
Trato al usuario.	Trato	6 – 10				
	Comodidad					
	Solución					
	Conocimiento					
	Disposición					
	Tecnología				Nunca (1)	Alto
	Comunicación				Casi nunca (2)	92 - 115
Recomendación.	Política institucional	11 - 15				
	Tolerancia					
	Amabilidad				Algunas veces (3)	Medio
	Servicio				Casi siempre (4)	69 - 91
					Siempre (5)	Bajo
Expectativa.	Respeto	16 – 20				
	Comprensible					
	Interés					
	Confianza					
	Honestidad					
Satisfacción global.	Solución	21 – 25				
	Mejorar					
	Referenciar					



### 2.3. Población y muestra

#### **Población.**

“Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández, et. al., 2014, p. 174). En ese sentido, la población en esta investigación estuvo conformada por usuarios externos concurrentes al servicio de medicina general del Centro de Salud Materno Infantil El Progreso.

#### **Muestra.**

“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población”. (Hernández, et. al., 2014, p. 175). Al respecto, la muestra estuvo constituida por 90 usuarios externos concurrentes al servicio de medicina general, que fueron atendidos de manera programada durante el turno mañana, entre el 13 y 18 de noviembre.

Criterios de exclusión: Pacientes menores de 18 años y pacientes atendidos por primera vez.

#### **Muestreo.**

El muestreo realizado fue de tipo “no probabilístico intencional”, donde la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos de la investigación. (Hernández, et. al., 2014, p. 175).

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

**Técnica;** según Rodríguez (2008) las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas (p. 10).

**Encuesta;** Para Hernández et al. (2010) la encuesta una técnica cuantitativa para recabar, mediante preguntas, datos de un grupo seleccionado de personas (p. 258).

**Instrumento: Cuestionario**

Según (Córdova, 2002, p. 26): (...) El cuestionario es un sistema de preguntas ordenadas con coherencia, con sentido lógico y psicológico, expresado con lenguaje sencillo y claro. Este se caracteriza por una mayor estructuración de las preguntas y menor participación del encuestador.

**Ficha Técnica de variable calidad de servicio.**

Nombre: Instrumento de calidad de atención

Autores: Parasuraman, Zeithml y Berry (1985).

Adaptado: Raquel Jeniffer Roca Zegarra

Año: 2017

Lugar: Carabayllo

Objetivo: Medir la variable calidad de servicio.

Tiempo de duración: 20 minutos.

Aplicación: Muestra aplicada a pacientes en el centro Materno Infantil.

**Ficha técnica de variable satisfacción del usuario.**

Nombre: Instrumento de la satisfacción del usuario

Autor: Thompson y Col (1995)

Adaptado: Raquel Jeniffer Roca Zegarra

Año: 2017

Lugar: Carabayllo

Objetivo: Medir la variable la satisfacción del usuario.

Tiempo de duración: 20 minutos.

Aplicación: Muestra aplicada a pacientes en el centro Materno Infantil.

**Validez.**

Según Hernández et al. (2014) "Es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir" (p. 201). "Un instrumento de medición puede ser confiable, pero no necesariamente válido. Por ello es requisito que el

instrumento de medición demuestre ser confiable y válido. De no ser así, los resultados de la investigación no deben tomarse en serio” (p. 204).

Para la validez de los instrumentos participaron 3 jueces, quienes calificaron en promedio aplicable, dando así la validez de los instrumentos. Asimismo, en el proceso de validación de cada uno de los cuestionarios del presente estudio, se tendrá en cuenta para cada ítem, la validez de contenido y para tal efecto se consideraran tres aspectos: pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 3

*Validación de juicio de expertos*

N°	Experto	Aplicable
Experto 1.	Mitchell Alarcón Díaz.	Aplicable
Experto 2.	Noel Alcas Zapata.	Aplicable
Experto 3.	Edwin Martínez López.	Aplicable

**Confiabilidad.**

La confiabilidad del instrumento se halló mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, para determinar el grado de consistencia y precisión.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “La confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas, y se refieren al grado en la cual se aplica el instrumento, repetidas veces al mismo sujeto produciendo iguales resultados” (p.210).

Por lo tanto Hernández, Fernández y Baptista (2014), la confiabilidad consiste en el "grado en que un instrumento produce resultado consistente y coherente" (p.211).

Tabla 4

*Niveles de confiabilidad*

<b>Valores</b>	<b>Nivel</b>
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores (Hogan, 2004). El resultado que se obtuvo fue el siguiente:

Tabla 5

*Resultado de la fiabilidad de calidad de servicio y la satisfacción del usuario.*

<b>Variables</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de ítems</b>
Calidad de servicio	0,909	25
Satisfacción del usuario	0,833	25

Los resultados de la confiabilidad son de alta y fuerte confiabilidad.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Con los datos obtenidos a través del instrumento, se procedió a efectuar el análisis correspondiente, se realizó la estadística descriptiva e inferencial. Los datos se procesaron a través de Excel y para la elaboración de base de datos y para el procesamiento estadístico de la prueba de hipótesis el Software SPSS - 23.

### **Estadística descriptiva:**

Permitió evidenciar el comportamiento de la muestra en estudio, procediéndose a: codificar y tabular los datos. También a organizar los datos en una base y elaborando las tablas y figuras de acuerdo al formato APA 6, para presentar los resultados. Finalmente se interpretó los resultados obtenidos.

La distribución de frecuencia se presentó a través de una tabla y los porcentajes mediante un gráfico de barras.

### **Estadística inferencial:**

Se realizó el análisis estadístico inferencial para el análisis de las hipótesis planteadas. Para la contratación de hipótesis se utilizó la prueba estadística Rho Spearman, ya que las variables de estudio son ordinales de escala tipo Likert (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.32)

## **2.6. Aspectos éticos**

Los datos que se precisan en esta investigación, corresponden al grupo que fueron sujetos de estudio. Los resultados obtenidos luego de la aplicación de instrumento validado, fueron procesados de forma adecuada sin modificaciones.

Para la recopilación de datos, se contó con la debida autorización del funcionario responsable del centro de salud materno infantil El Progreso. Para tal efecto, se mantuvo: (a) el anonimato de los sujetos encuestados, (b) el respeto y consideración y (c) no hubo prejuizamiento.

### **III. Resultados**

### 3.1. Resultado descriptivo de la investigación

Tabla 6

*Distribución de frecuencia de calidad de servicio*

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Bajo	23	25.6%
	Medio	39	43.3%
	Alto	28	31.1%
	Total	90	100%

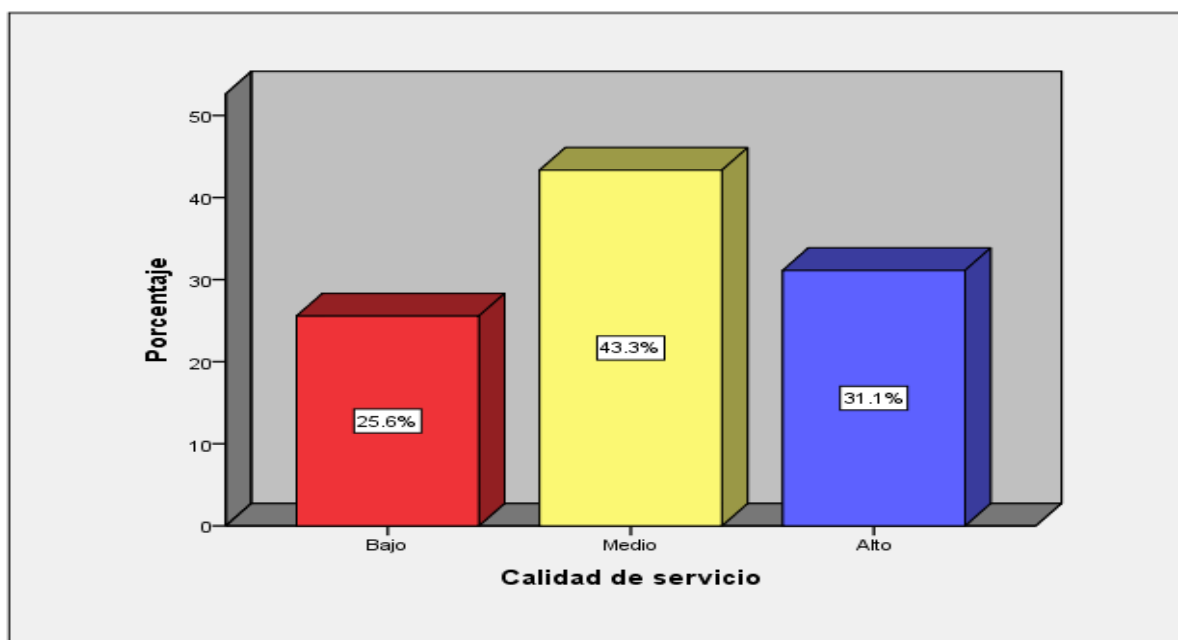


Figura 1. Niveles de calidad de servicio.

#### Interpretación:

En la tabla 6 y figura 1, podemos observar el nivel de calidad de servicio en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, los mismos que reportan que el 43,3% de la muestra manifiestan que la calidad de servicio se encuentra en un nivel medio, el 31,1% de la muestra indican que la calidad de servicio se encuentra en un nivel alto y un 25,6% señalan que la calidad de servicio se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 7  
*Distribución de frecuencia de la tangibilidad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	18	20.0%
	Medio	44	48.9%
	Alto	28	31.1%
	Total	90	100%

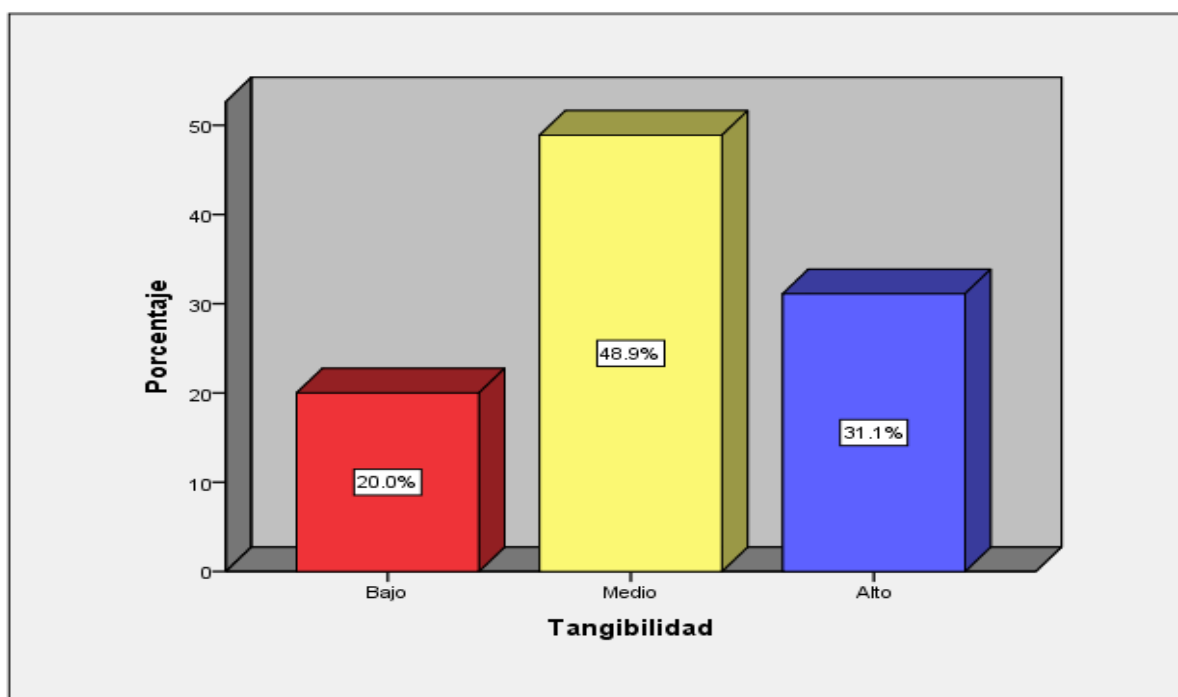


Figura 2. Niveles de la tangibilidad.

### Interpretación:

En la tabla 7 y figura 2, podemos observar el nivel de la calidad de servicio en su dimensión tangibilidad en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, los mismos que reportan que el 48,9% de la muestra manifiestan que la tangibilidad se ubica en el nivel medio, el 31,1% de la muestra indican que la tangibilidad se encuentra en un nivel alto y un 20% señalan que la tangibilidad se encuentra en un nivel bajo.



Tabla 8

*Distribución de frecuencia de la fiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	33	36.7%
	Medio	40	44.4%
	Alto	17	18.9%
	Total	90	100%

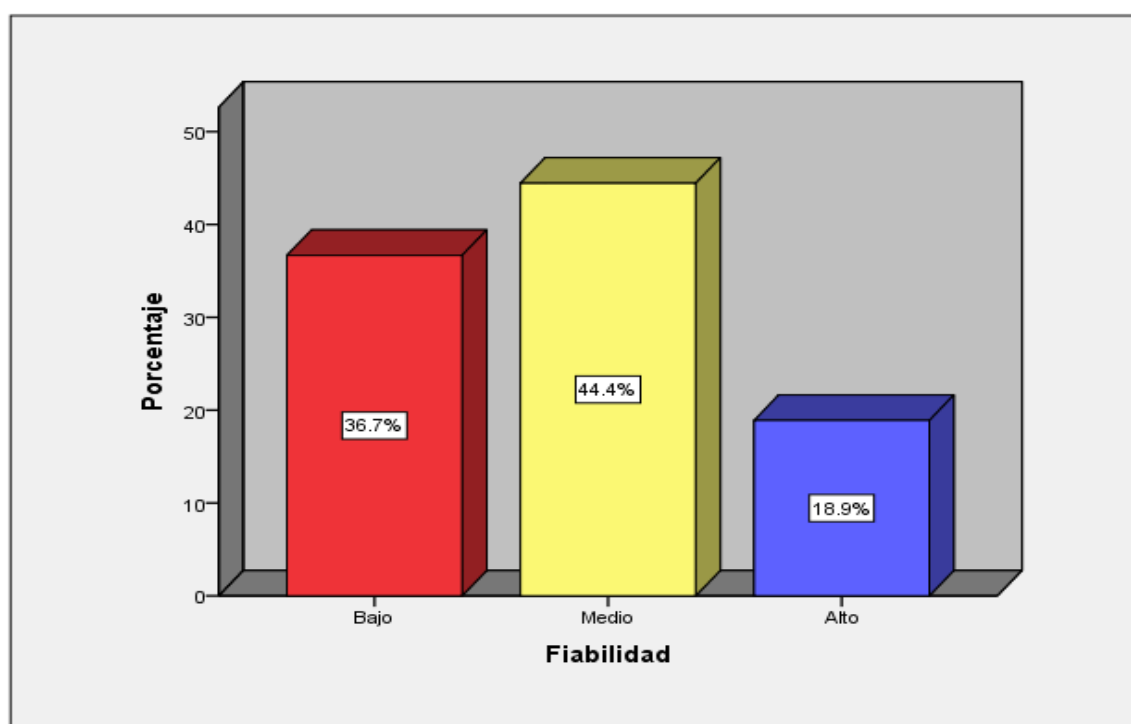


Figura 3. Niveles de la fiabilidad.

**Interpretación:**

En la tabla 8 y figura 3, podemos observar el nivel de la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, los mismos que reportan que el 44,4% de la muestra manifiestan que la fiabilidad se ubica en el nivel medio, el 18,9% de la muestra indican que la fiabilidad se encuentra en un nivel alto y un 36,7% señalan que la fiabilidad se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 9

*Distribución de frecuencia de la capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Bajo	18	20.0%
	Medio	46	51.1%
	Alto	26	28.9%
	Total	90	100%

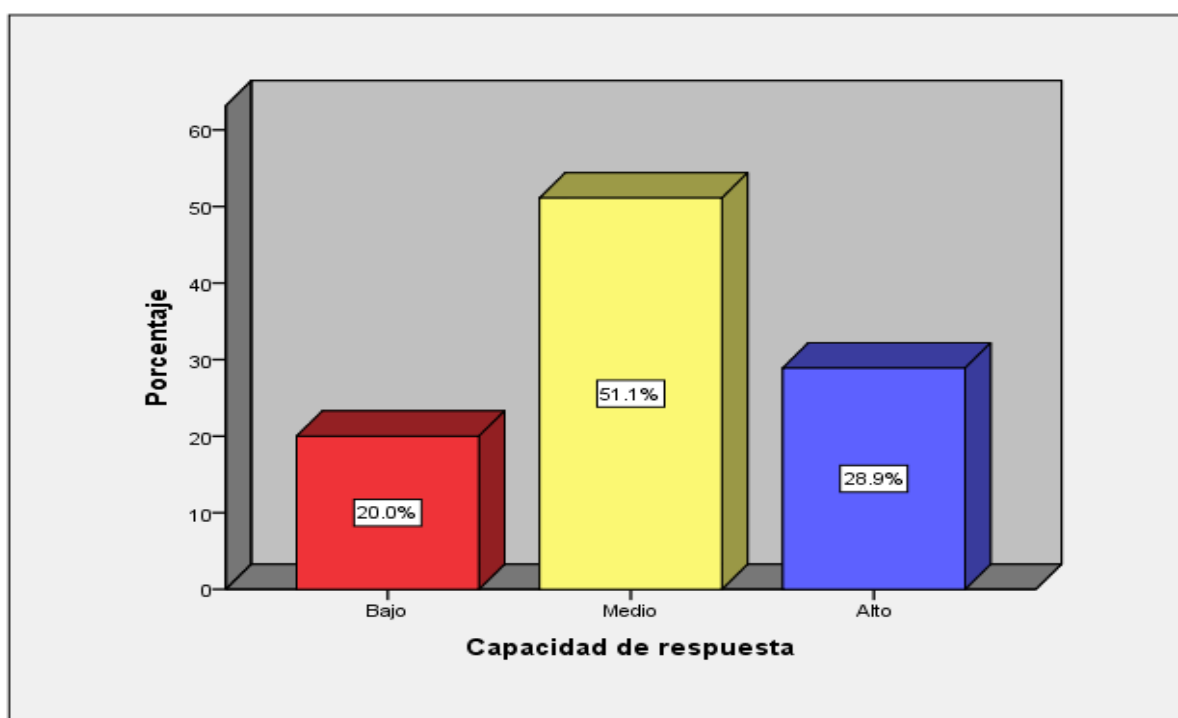


Figura 4. Niveles de la capacidad de respuesta.

**Interpretación:**

En la tabla 9 y figura 4, podemos observar el nivel de la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, los mismos que reportan que el 51,1% de la muestra manifiestan que la capacidad de respuesta se ubica en el nivel medio, el 28,9% de la muestra indican que la capacidad de respuesta se encuentra en un nivel alto y un 20% señalan que la capacidad de respuesta se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 10  
*Distribución de frecuencia de seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Bajo	25	27.8%
	Medio	40	44.4%
	Alto	25	27.8%
	Total	90	100%

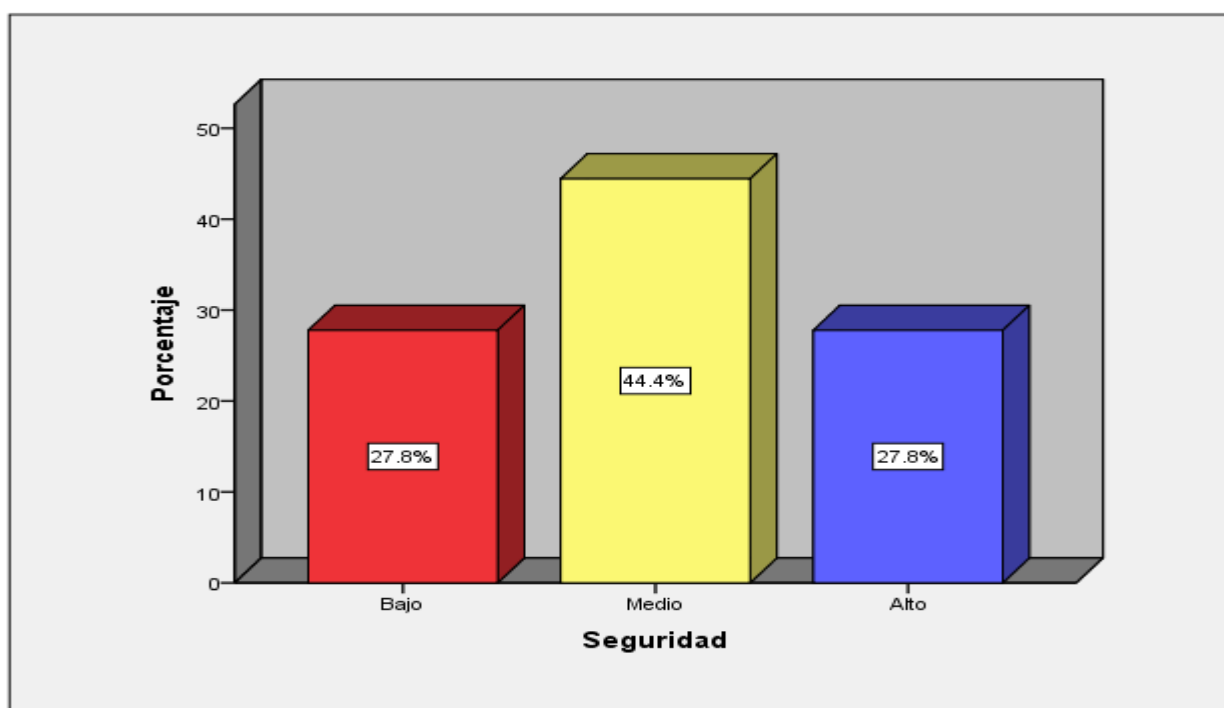


Figura 5. Niveles de seguridad.

#### **Interpretación:**

En la tabla 10 y figura 5, podemos observar el nivel de la calidad de servicio en su dimensión seguridad en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, los mismos que reportan que el 44,4% de la muestra manifiestan que la seguridad se encuentra en un nivel medio, el 27,8% de la muestra indican que la seguridad se encuentra en un nivel alto y bajo.

Tabla 11  
*Distribución de frecuencia de la empatía*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	30	33.3%
	Medio	41	45.6%
	Alto	19	21.1%
	Total	90	100%

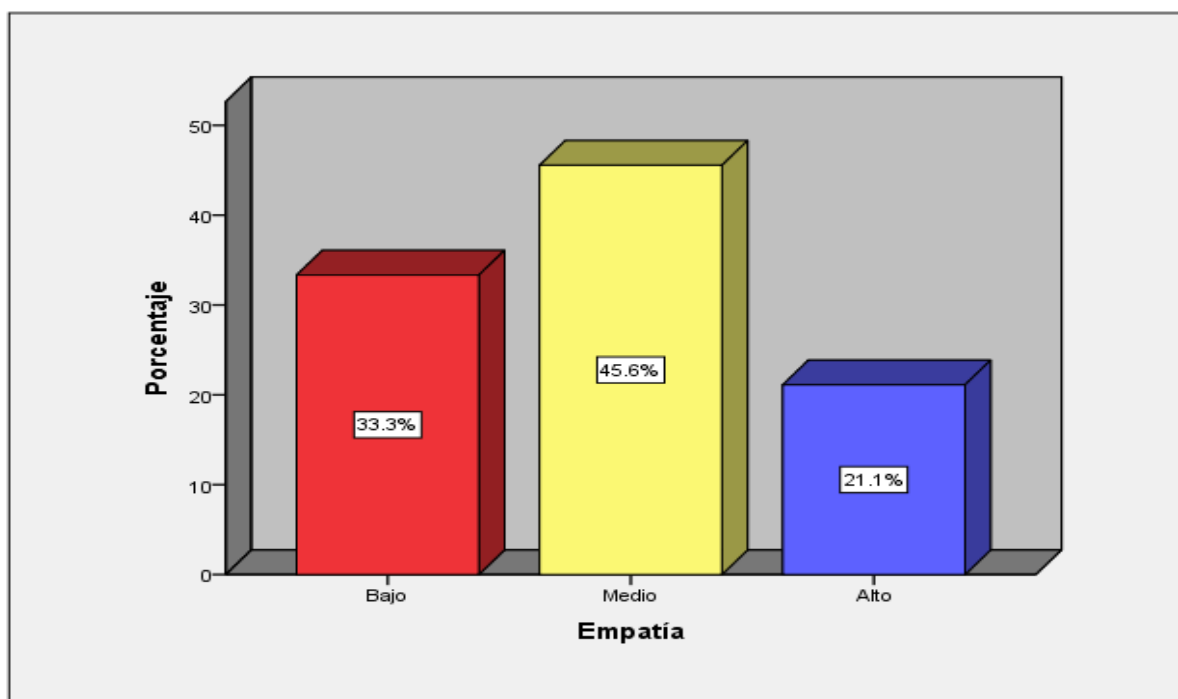


Figura 6. Niveles de empatía.

### Interpretación:

En la tabla 11 y figura 6, podemos observar el nivel de la calidad de servicio en su dimensión empatía en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, los mismos que reportan que el 45,6% de la muestra manifiestan que la empatía se encuentra en el nivel medio, el 21,1% de la muestra indican que la empatía se encuentra en un nivel alto y un 33,3% señalan que la empatía se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 12

*Distribución de frecuencia de la satisfacción del usuario*

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Bajo	23	25.6%
	Medio	47	52.2%
	Alto	20	22.2%
	Total	90	100%

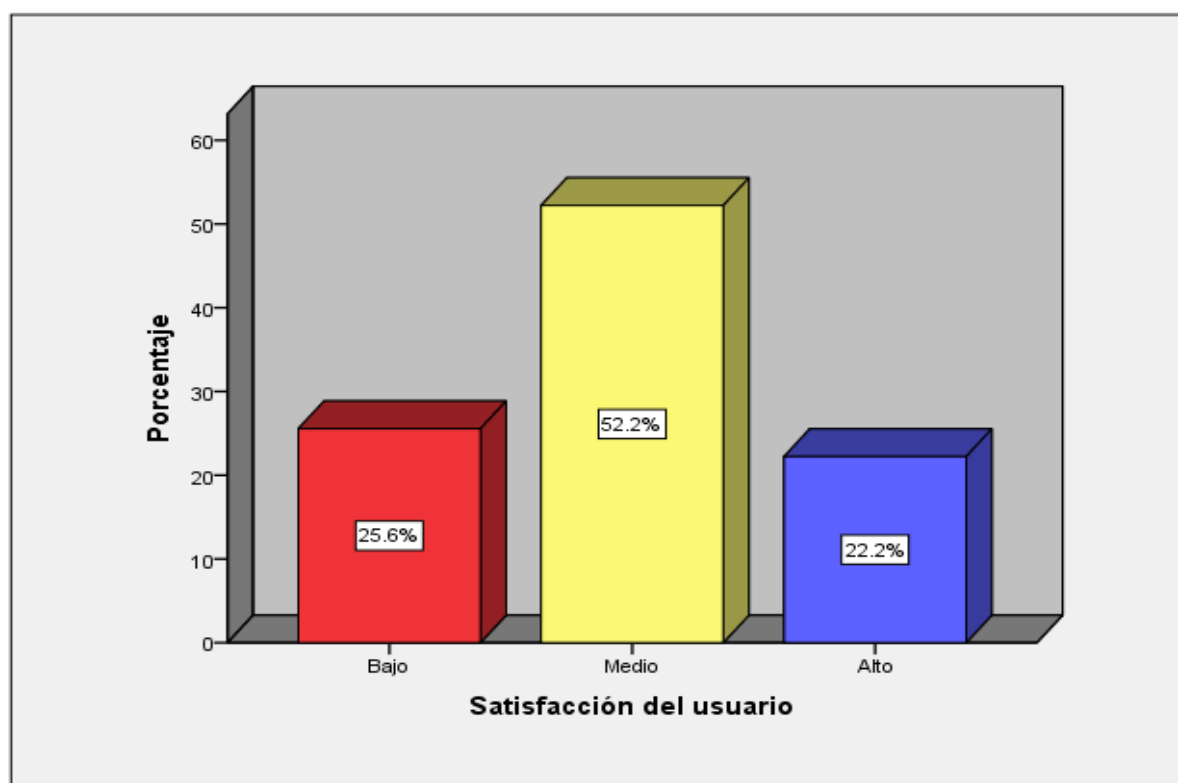


Figura 7. Niveles de la satisfacción del usuario

**Interpretación:**

En la tabla 12 y figura 7, podemos observar el nivel de la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, los mismos que reportan que el 52,2% de la muestra manifiestan que la satisfacción del usuario se encuentra en un nivel medio, el 22,2% de la muestra indican que la satisfacción del usuario se encuentra en un nivel alto y un 25,6% señalan que la satisfacción del usuario se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 13

*Distribución de frecuencia del acceso a la atención.*

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Bajo	28	31.1
	Medio	44	48.9
	Alto	18	20.0
	Total	90	100.0

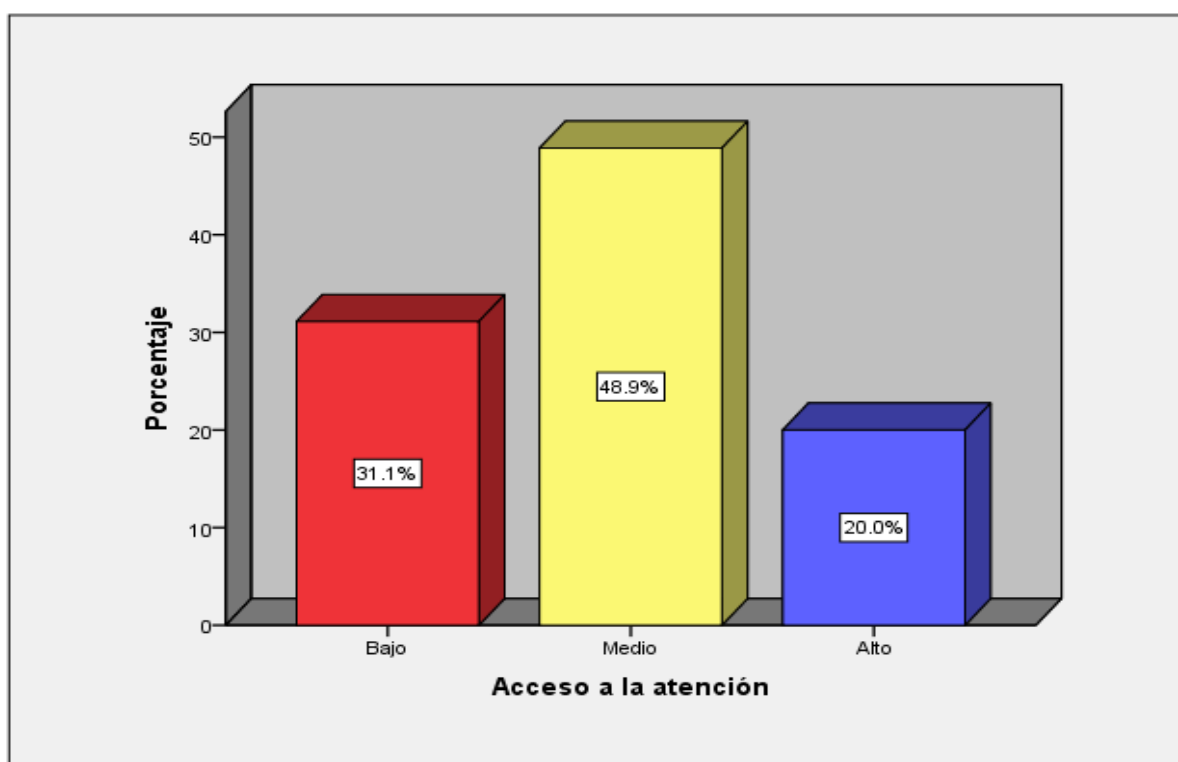


Figura 8. Niveles acceso a la atención

**Interpretación:**

En la tabla 13 y figura 8, podemos observar el nivel de la satisfacción del usuario en su dimensión acceso a la atención en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, los mismos que reportan que el 48,9% de la muestra manifiestan que el acceso a la atención se encuentra en el nivel medio, el 20,0% de la muestra indican que el acceso a la atención se encuentra en un nivel alto y un 31,1% señalan que el acceso a la atención se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 14  
*Distribución de frecuencia del trato al usuario.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	19	21.1%
	Medio	46	51.1%
	Alto	25	27.8%
	Total	90	100%

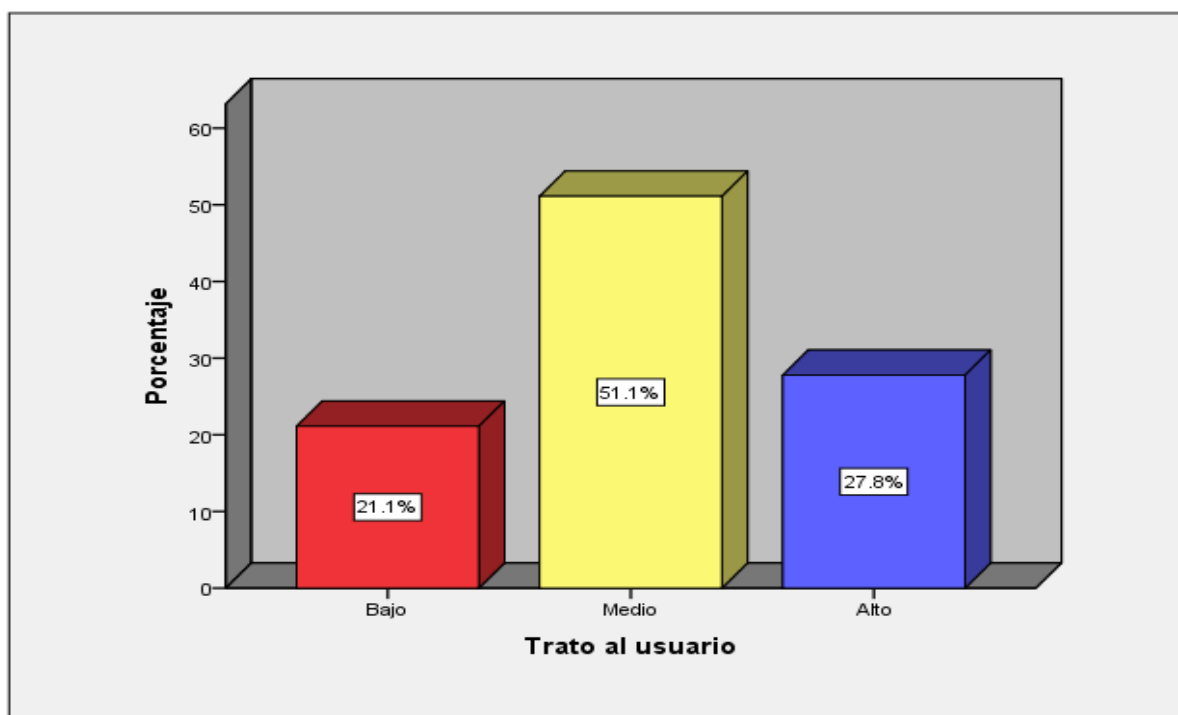


Figura 9. Niveles de trato al usuario

### Interpretación:

En la tabla 14 y figura 9, podemos observar el nivel de la satisfacción del usuario en su dimensión trato al usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, los mismos que reportan que el 51,1% de la muestra manifiestan que el trato al usuario se encuentra en el nivel medio, el 27,8% de la muestra indican que el trato al usuario se encuentra en un nivel alto y un 21,1% señalan que el trato al usuario se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 15  
*Distribución de frecuencia de la recomendación*

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Bajo	28	31.1%
	Medio	41	45.6%
	Alto	21	23.3%
	Total	90	100%

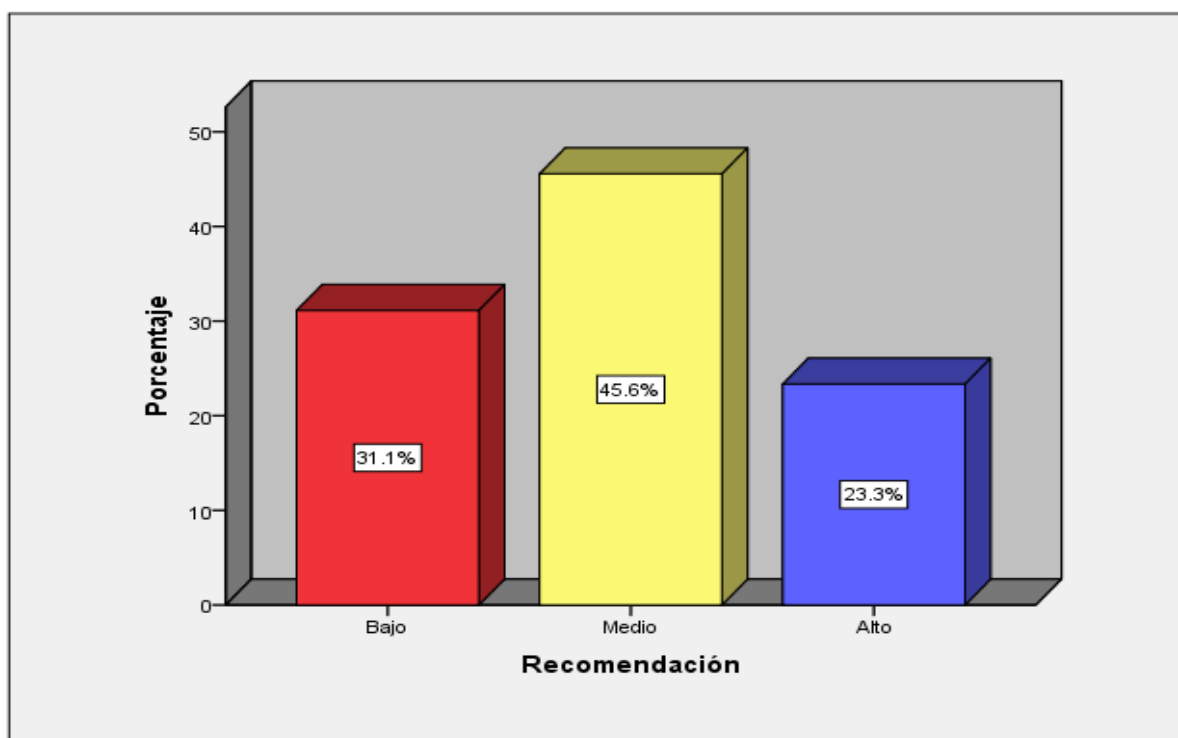


Figura 10. Niveles de la recomendación

### Interpretación:

En la tabla 15 y figura 10, podemos observar el nivel de la satisfacción del usuario en su dimensión recomendación en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, los mismos que reportan que el 45,6% de la muestra manifiestan que la recomendación se encuentra en el nivel medio, el 23,3% de la muestra indican que la recomendación se encuentra en un nivel alto y un 31,1% señalan que la recomendación se encuentra en un nivel bajo.



Tabla 16  
*Distribución de frecuencia de las expectativas*

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Bajo	25	27.8%
	Medio	47	52.2%
	Alto	18	20%
	Total	90	100%

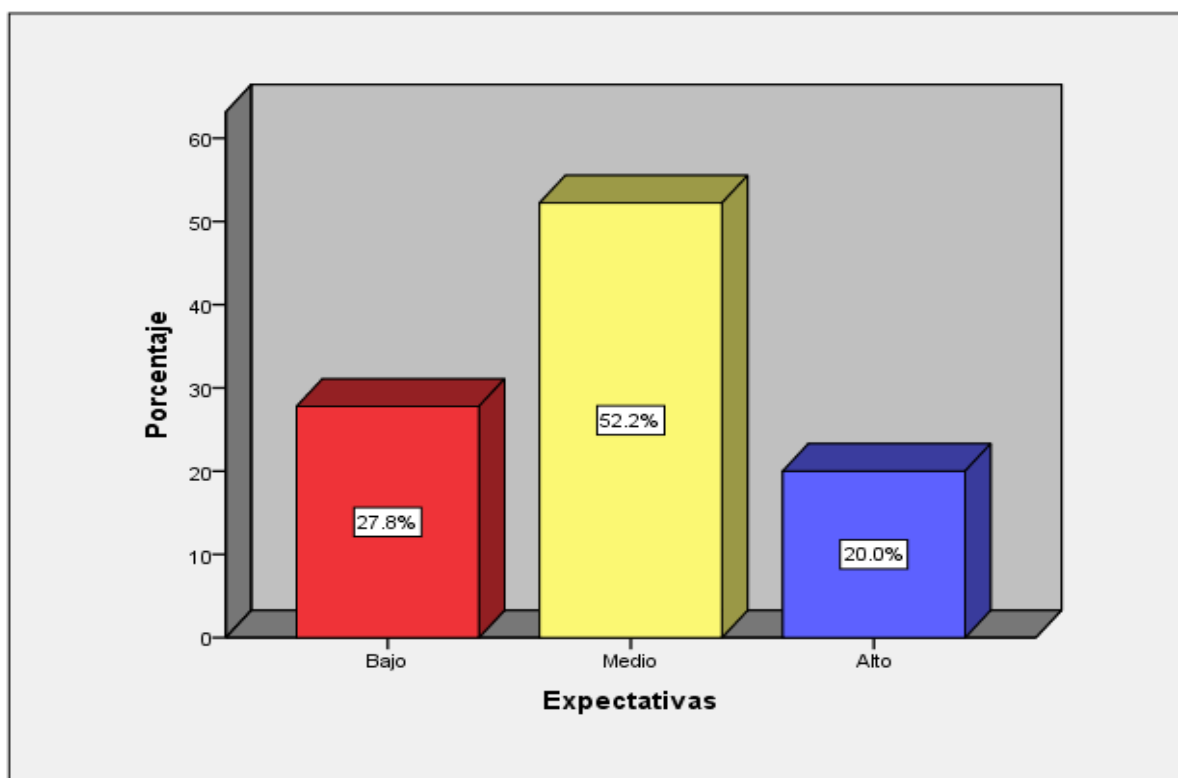


Figura 11. Niveles de las expectativas

### Interpretación:

En la tabla 16 y figura 11, podemos observar el nivel de la satisfacción del usuario en su dimensión recomendación en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, los mismos que reportan que el 52,2% de la muestra manifiestan que la expectativa se encuentra en el nivel medio, el 20,0% de la muestra indican que la expectativa se encuentra en un nivel alto y un 27,8% señalan que la expectativa se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 17

*Distribución de frecuencia de la satisfacción global.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	27	30%
	Medio	48	53.3%
	Alto	15	16.7%
	Total	90	100%

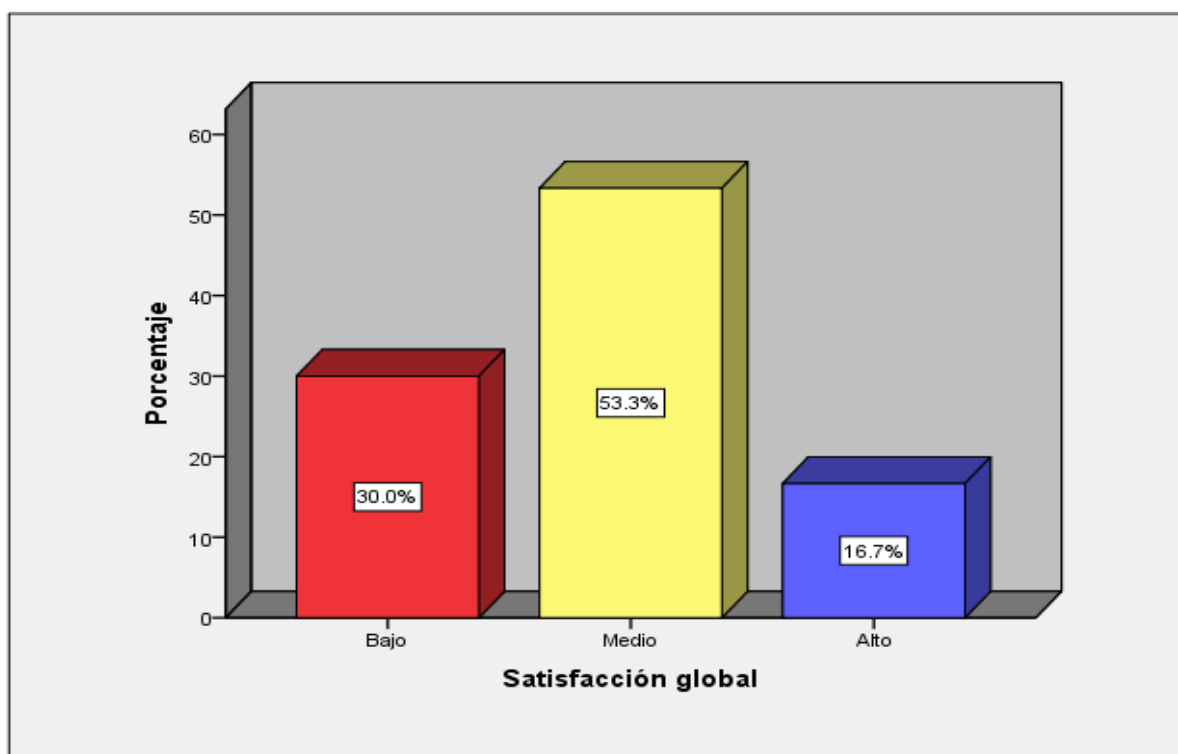


Figura 12. Niveles de la satisfacción global

**Interpretación:**

En la tabla 17 y figura 12, podemos observar el nivel de la satisfacción del usuario en su dimensión satisfacción global en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, los mismos que reportan que el 53,3% de la muestra manifiestan que la satisfacción global se encuentra en el nivel medio, el 16,7% de la muestra indican que la satisfacción global se encuentra en un nivel alto y un 30,0% señalan que la satisfacción global se encuentra en un nivel bajo.

### 3.2. Resultados de la correlacionales

#### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.

Tabla 18

*Prueba de correlacional de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.*

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1.000	.823**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	90	90
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.823**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	90	90

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

#### Interpretación:

La tabla 18 presenta la prueba de Rho de Spearman, en la prueba de hipótesis entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario, en donde se observa que el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.823$ ) lo que indica una correlación positiva alta entre las variables de estudio. Así mismo, la significación estadística bilateral define el valor de  $P = 0,000$  resultando menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) asumiendo que existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.

### Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la tangibilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, 2017.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre la tangibilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, 2017.

Tabla 19

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la tangibilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, 2017.*

			Tangibilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coefficiente de correlación	1.000	.807**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	Satisfacción del usuario	N	90	90
		Coefficiente de correlación	.807**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	90	90

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

### Interpretación:

La tabla 19 presenta la prueba de Rho de Spearman, en la prueba de hipótesis entre la dimensión tangibilidad y satisfacción del usuario, donde se observa que el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.807$ ) lo que indica una correlación positiva alta. Así mismo, la significación estadística bilateral define el valor de  $P = 0,000$  resultando menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre la tangibilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, 2017.

## Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.

Tabla 20

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.*

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1.000	.802**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	N	90	90	
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	.802**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
	N	90	90	

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

### Interpretación:

La tabla 20 presenta la prueba de Rho de Spearman, en la prueba de hipótesis entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario, donde se observa que el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.802$ ) lo que indica una correlación positiva alta. Así mismo, la significación estadística bilateral define el valor de  $P = 0,000$  resultando menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) asumiendo que existe relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.

### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.

Tabla 21

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.*

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	1.000	.706**
	Satisfacción del usuario	.706**	1.000

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

#### Interpretación:

La tabla 21 presenta la prueba de Rho de Spearman, en la prueba de hipótesis entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, donde se observa que el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.706$ ) lo que indica una correlación positiva alta. Así mismo, la significación estadística bilateral define el valor de  $P = 0,000$  resultando menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) asumiendo que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.

#### Hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la seguridad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre la seguridad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.

Tabla 22

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la entre la seguridad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.*

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1.000	.744**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	Satisfacción del usuario	N	90	90
		Coefficiente de correlación	.744**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	90	90

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

#### Interpretación:

La tabla 22 presenta la prueba de Rho de Spearman, en la prueba de hipótesis entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario, donde se observa que el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.744$ ) lo que indica una correlación positiva alta. Así mismo, la significación estadística bilateral define el valor de  $P = 0,000$  resultando menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) asumiendo que existe relación significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.

### Hipótesis específica 5

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la empatía y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre la empatía y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.

Tabla 23

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la empatía y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.*

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	.733**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	N		90	90
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.733**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
	N		90	90

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

### Interpretación:

La tabla 22 presenta la prueba de Rho de Spearman, en la prueba de hipótesis entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario, donde se observa que el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.733$ ) lo que indica una correlación positiva alta. Así mismo, la significación estadística bilateral define el valor de  $P = 0,000$  resultando menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) asumiendo que existe relación significativa entre la empatía y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.



## **V. Discusión**

En la presente investigación, la prueba de Rho de Spearman, en la prueba de hipótesis entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario, se concluyó que el valor del coeficiente de correlación es de ( $r = 0.823$ ) lo que indica una correlación positiva alta entre las variables de estudio. Así mismo, la significación estadística bilateral define el valor de  $P = 0,000$  resultando menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo. Este resultado tiene afinidad con la tesis de Arguedas (2015) en su trabajo de investigación: *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios del programa nacional Vida Digna, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2014*, donde concluye que existe evidencia para afirmar que el calidad de servicio se relaciona significativamente con la Satisfacción de usuarios del Programa Nacional Vida Digna del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2014. El coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.773, lo que representó una alta correlación entre las variables. También hay una coincidencia con la tesis de Alva, Barrera y Chucos (2014) quien realizó un estudio sobre el Nivel de satisfacción del usuario ambulatorio sobre la calidad de atención que se brinda en la posta medica naval de Ventanilla, Lima, cuyos resultados demostraron que el 56.6% de los encuestados se encontraron satisfechos respecto de la calidad de atención que se brinda en la posta medica naval, medianamente satisfechos el 33.7% y el 9.8% insatisfechos. Se encontró una correlación significativa alta ( $r_s=0.745$ ,  $p<0.05$ ). Asimismo se basó a la teoría de Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) definió: Es la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario. Esto respalda la teoría e Thompson y Col (1995) refirieron que: Es la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario. (p. 34).

En la hipótesis específica 1, se encontró un coeficiente de correlación es ( $r = 0.807$ ) lo que indica una correlación positiva alta. Así mismo, la significación estadística bilateral define el valor de  $P = 0,000$  resultando menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre la tangibilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017. Este resultado tiene similitud con la tesis de Urquiaga (2013) quien realizó un estudio sobre la *Medición de la calidad de servicio al usuario externo en el centro de salud la Encañada – Red de Salud II Cajamarca, 2013*, y concluyó que el nivel general de satisfacción es del 60.1%, lo que revela que el centro de salud La Encañada – Cajamarca brinda una atención de aceptable calidad. Las causas motivo de insatisfacción (39.9%) fueron las dimensiones de tangibilidad y confiabilidad, aspectos que tienen que ver con la capacidad resolutive del centro de salud como ambiente físico, instrumentos y equipos, medicamentos y falta de profesionales, entre otros. Esto respalda la teoría de Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (p. 49).

En la hipótesis específica 2, se encontró un coeficiente de correlación es ( $r = 0.802$ ) lo que indica una correlación positiva alta. Así mismo, la significación estadística bilateral define el valor de  $P = 0,000$  resultando menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo. Este resultado tiene afinidad con la investigación de Ortiz, Muñoz, Lechuga y Torres (2013) quien realizó un estudio sobre la Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios, los resultados obtenidos concluyeron en que la calidad de la atención es percibida como buena por el 71.37% de los encuestados y como mala por el 28,63%. Los principales elementos que definieron la mala calidad de la atención, según los usuarios, fueron los largos tiempos de espera, las omisiones en las acciones de revisión y diagnóstico, la complejidad de los trámites de la consulta y el maltrato por parte del personal que presta los

servicios. Esto respalda la teoría propuesta por Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) precisaron “es la habilidad del personal para realizar el servicio de forma fiable y cuidadosa”. Podemos mencionar que es la aptitud para realizar una función requerida, en condiciones dadas, durante un intervalo de tiempo determinado” (p. 41).

En la hipótesis específica 3, se encontró un coeficiente de correlación es ( $r = 0.706$ ) lo que indica una correlación positiva alta. Así mismo, la significación estadística bilateral define el valor de  $P = 0,000$  resultando menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo. Este resultado tiene una similitud con la investigación de Rojas (2014) quien realizó un estudio realizado sobre la satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de medicina general, cirugía, ginecología y pediatría del hospital de Naylamp, Essalud de Lambayeque, 2014, que concluyó en que existe un grado de satisfacción significativa del 80.9% donde la dimensión de accesibilidad y conveniencia tuvo los más altos niveles de insatisfacción con un 60.9%, lo que refleja la gran dificultad que tuvieron los usuarios para acceder a la consulta médica en dicho establecimiento. Esto respalda la teoría propuesta por Parasuraman, Zeithml y Berry (1985): Capacidad de respuesta se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo. (p. 43).

En la hipótesis específica 4, se encontró que un valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.744$ ) lo que indica una correlación positiva alta. Así mismo, la significación estadística bilateral define el valor de  $P = 0,000$  resultando menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo. Este resultado tiene

afinidad con la investigación de Espinoza (2013) quien realizó una investigación sobre la *satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo*, concluyo que la dimensión de confiabilidad; la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma viable y cuidadosa, presentó mayor insatisfacción en promedio percibido por el usuario externo, mientras que la dimensión de seguridad; inspirar credibilidad y confianza, sin peligro, riesgos o dudas, mostro mayor satisfacción. Esto respalda la teoría de Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) definieron: es el conocimiento y atención demostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza” (p. 43).

En la hipótesis específica 5, se encontró un coeficiente de correlación de ( $r = 0.733$ ) lo que indica una correlación positiva alta. Así mismo, la significación estadística bilateral define el valor de  $P = 0,000$  resultando menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre la empatía y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo. Este resultado tiene una similitud con la investigación de Boza (2016) quien realizó un estudio sobre la *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016*”, y halló respecto a la satisfacción en relación con el cuidado, que fue competente, adecuadamente coordinada y centrada en el paciente, que permitió una identidad e interacción del cuidado, ofreciéndoles la oportunidad de integrarse en el proceso del cuidado de su hijo. Sin embargo, los padres no están satisfechos con la empatía recibida en la atención. En conclusión, se cumplieron altamente las expectativas de los padres en relación con la atención en salud de la UCI-HNN; sin embargo, es necesario reevaluar lo que se está brindado desde la perspectiva de los padres, en donde la calidez del cuidado no cumple en totalidad sus expectativas. Esto respalda la teoría propuesta por Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) “es la disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares de cuidado y atención particular (p. 45).

## **V. Conclusiones**

- Primera: En relación al objetivo general de la investigación, se concluye que existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, 2017, siendo el valor del coeficiente de correlación 0.823 con una significancia de 0.000 ( $p < 0.05$ ); en consecuencia es una correlación positiva alta.
- Segunda: En relación al objetivo específico 1, se concluye que existe relación significativa entre la tangibilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, siendo el valor del coeficiente de correlación 0.807 con una significancia de 0.000 ( $p < 0.05$ ); en consecuencia es una correlación positiva alta.
- Tercera: En relación al objetivo específico 2, se concluye que existe relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, siendo el valor del coeficiente de correlación 0.802 con una significancia de 0.000 ( $p < 0.05$ ); en consecuencia es una correlación positiva alta.
- Cuarta: De acuerdo al objetivo específico 3, se concluye que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, siendo el valor del coeficiente de correlación 0.706 con una significancia de 0.000 ( $p < 0.05$ ); en consecuencia es una correlación positiva alta.
- Quinta: De acuerdo al objetivo específico 4, se concluye que existe relación significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo,, siendo el valor del coeficiente de correlación 0.744 con una significancia de 0.000 ( $p < 0.05$ ); en consecuencia es una correlación positiva alta.

Sexta: De acuerdo al objetivo específico 5, se concluye que existe relación significativa entre la empatía y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, siendo el valor del coeficiente de correlación 0.733 con una significancia de 0.000 ( $p < 0.05$ ); en consecuencia es una correlación positiva alta.



## **VI. Recomendaciones**

- Primero: Se recomienda seguir los lineamientos de calidad generadas por MINSA ya que se ubican en la actualidad en un nivel medio con la finalidad de mejorar la calidad de servicio en el Centro de Salud para lograr elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.
- Segundo: En relación a la dimensión tangibilidad, se sugiere desarrollar una política de inspección periódica que permita verificar el adecuado estado de funcionamiento de los equipos y las instalaciones, además, de la adecuada organización de los ambientes, la limpieza para generar comodidad en el desplazamiento de los pacientes o usuarios.
- Tercero: En relación a la dimensión fiabilidad, se recomienda que el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso cuente con personal médico altamente calificado que demuestren capacidad de brindar el servicio prometido de forma segura y confiable, garantizando el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Cuarto: En relación a la dimensión capacidad de respuesta, se recomienda sensibilizar al personal, para que tengan la disposición de servicio hacia los usuarios, a fin de proveerles un servicio rápido y oportuno frente a las necesidades de salud, , para que de esta forma ellos se sientan más seguros con la atención que reciben y se incremente el nivel de satisfacción de los usuarios.
- Quinto: En relación a la dimensión seguridad, se recomienda que el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso cuente con personal médico altamente calificado y con especialidad para que puedan brindar un servicio de calidad, demostrando su profesionalismo a través de un trato cortés, comunicación clara, inspirando confianza y credibilidad en el usuario.
- Sexto: En relación a la dimensión empatía, se sugiere desarrollar habilidades sociales para mejorar las interacciones empáticas con los usuarios, mostrándole interés, capacidad de entendimiento y explicación, paciencia y orientación pertinente al paciente.

## **VII. Referencias**

Andersen, A y Aday (1974). *Framework for the Study of Access to Medical Care. Health Serv Res.* 1974;9(3):208–20.

Aranda, M.; Molina, E. (2015). *Calidad de atención y satisfacción del usuarios externos del centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del triunfo – Enero 2015.* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Lima – Perú.

Arguedas, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios del programa nacional Vida Digna, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2014.* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Lima – Perú.

Alva, B. y. (2014). *Nivel de satisfacción del usuario ambulatorio sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Medica Naval de Ventanilla .* Lima, Perú.

Atalaya, M. C. (1998). *La satisfacción en los estudiantes Universidad mayor de san marcos facultad de ciencias administrativas.* Lima, Perú.

Boza (2016), *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016”.* (Tesis Maestría). Universidad Estatal de Ciencias Exactas y Naturales de San José de Costa Rica.

Bravo (2011) *Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Sub Centro de Salud de Amaguaña .previo a la obtención del título de Diploma Superior en Gerencia y Calidad.* En Servicios De Salud Universidad técnica particular de Loja la universidad católica de Loja escuela de medicina diplomado superior en gerencia y calidad en los servicios de salud modalidad abierta y a distancia.

- Caballero (2016) *Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016*. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo.
- Camizón, C., Cruz, S., y Gonzales, T. (2009). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson.
- Cantú H. Desarrollo de una cultura de calidad. McGraw Hill. México
- Córdova V. (2007) *Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima –Perú..
- Cronin J. y Taylor, S (1992)” *Measuring service quality: a reexamination an extension*” Journal of marketing.
- Cruz, I. (2013). *Un pilar en la gestión empresarial*. México: Editorial Itson
- Donabedian, A. (1990). *La calidad de atención Médica*. México: Mexicana.
- Farias, A. (2010). *Modelo SERVPERF*. México: (S.E).
- Fornell, C. (2005) *American Customer Satisfaction Index: Methodology Report 2005*. The Regents of the University of Michigan.
- García, M. (2010). *Evaluación de la Satisfacción del usuario y aportaciones a su mejora en orden a la calidad de la educación*. REOP. 21(2), 2.º Cuatrimestre, 2010 (283-94).
- Gronroos, D. (2009). *Marketing y Gestión de Servicio; La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. España: Días y Santos Madrid.

- Gosso O. (2008). *El sistema de salud en el Perú, situación y desafíos*. Lima: Colegio Médico del Perú; REP; 2016.
- Hernández P. (2015). *La importancia de la satisfacción del usuario*. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. vol.34 (CUIB) UNAM México. <http://Revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile>.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Izquierdo, C y Peresson, L. (2000). *Trabajo Especial de Grado II. Metodología para las pymes como plataforma del mercadeo competitivo de sus productos, explotando sus ventajas comparativas*. UNITEC. Venezuela.
- Johnson, M. D. y Fornell, C. (1991). A framework for comparing customer satisfaction across individuals and product categories. *Journal of Economic Psychology*, 12, 267-86.
- Kotler, P. y Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing* (14° ed.). México: Pearson Educación S.A.
- Labrador, H. (2006). *La Satisfacción del Cliente*. CIDEDEC. Recuperado de [http://www.galeon.com/henderlabrador/hender\\_archivos/lsc.pdf](http://www.galeon.com/henderlabrador/hender_archivos/lsc.pdf).
- Martínez-Tur, V., Peiró, J.M; y Ramos, J. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial*. Madrid: Síntesis.
- MINSA (2011) *Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción al usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. RM N° 527-2011. Perú.

- Ortiz, Muñoz, Lechuga y Torres (2013). *Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios*. (Tesis Maestría). Universidad de Tijuana-México.
- Parasuraman, R. Zeithml S. y Berry, T. (1985). *Modelo SERQUAL*. Estados Unidos: S.E.
- Pezoa, M. (2012). *¿Qué elementos de la atención de salud son, desde la perspectiva del usuario los que más contribuyen a que se sientan satisfecho?*. Santiago de Chile.
- Reyes, S; Mayo, J. y Loredo, 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>.
- Rojas (2014) *Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de Medicina General, Cirugía, Ginecología y Pediatría del Hospital de Naylamp, EsSalud de Lambayeque, 2014*, Tesis de Maestría en la Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Sánchez (2012) *Satisfacción de los usuarios de la consulta externa en una Institución de Seguridad Social del Municipio de Guadalupe, N. L., México*. (Tesis Maestría). Universidad Autónoma Nuevo León de Monterrey, México.
- Thompson A. y Col R. (1995). *Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence*, *International Journal for Quality in Health Care* 7(2): 127-141. 1995

Urquiaga (2013) *Medición de la calidad de servicio al usuario externo en el Centro de Salud Encañada – Red de Salud II Cajamarca* Tesis de Maestría en salud Pública en la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima.

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Editorial San Marcos.

Vargas, M. y Aldana, L. (2007). *Calidad y servicio*. Bogota: Ecoe.

Velásquez, R. (2011). *Calidad asistencial percibida por los padres en una unidad de Preescolares y Hematooncología*. Sevilla España.

Zevallos, A. (2000). *Calidad de Servicio y Políticas Públicas*. Guatemala: IPA

Zeithaml, V., Parasuraman Balarama, A. y Berry L. (1988). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Lavel, S.A.

Zeithaml, Parasuman y Berry (1993) “*The Nature and Determinants of customer Expectations of Service*” *Journal of the Academy of Marketing Science*, vol 21



## **Anexos**

## Anexo A

### FORMATO: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, 2017. Capacitación como proceso

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
<b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, 2017? <b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre la tangibilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, 2017? ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, 2017? ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, 2017? ¿Cuál es la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, 2017?	<b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, 2017. <b>Objetivos específicos</b> Establecer la relación entre la tangibilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, 2017. Identificar la relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, 2017. Establecer la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, 2017. Identificar la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, 2017.	<b>Hipótesis General</b> Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, 2017. <b>Hipótesis específicos</b> Existe relación entre la tangibilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, 2017. Existe relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, 2017. Existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, 2017. Existe relación entre la seguridad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, 2017.	<b>Variable 1: Calidad de servicio</b>				
			Tangibilidad	Equipamiento Instalaciones Comodidad Limpieza Señalización Oportunidad Facilidad	1 - 5	Escala ordinal  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Alto 94 - 121 Medio 68 - 93 Bajo 42 - 67
			Fiabilidad	Precisión Confiabilidad Confidencialidad Claridad	6 - 10		
			Capacidad de respuesta	Ayuda Iniciativa Dedicación Explicación Privacidad Comprensión	11 - 15		
			Seguridad	Ética Capacidad Cortesía Interés Paciencia	16 - 20		
			Empatía	Entendimiento Explicación Orientación	21 - 25		

<b>Variable 2: Satisfacción usuario</b>				
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Nivel y Rango</b>
Acceso a la atención	Información Oportunidad Puntualidad Calificación Limpieza	1 - 5	Escala ordinal  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Alto 92 - 115 Medio 69 - 91 Bajo 47 - 68
Atención al usuario	Trato Comodidad Solución Conocimiento Disposición Tecnología Comunicación Flexibilidad	6 - 10		
Recomendación	Política institucional Tolerancia Amabilidad Servicio	11 - 15		
Expectativas	Respeto Comprensible Interés Confianza Honestidad	16 - 20		
Satisfacción global	Solución Mejorar Referenciar	21 - 25		
<b>METODOLOGÍA</b>				
<b>Tipo de investigación:</b> Es básica				
<b>Diseño:</b> No experimental				
<b>Método:</b> Hipotético deductivo				
<b>Muestra:</b> 90 usuarios				

## Anexos B

### Instrumento de recolección de datos

#### VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

Estimado Señor(a):

La presente encuesta es anónima y su aplicación será de utilidad para el desarrollo de mi investigación, por ello se pide su colaboración: marque con un aspa "X" la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

S= Siempre	Cs= Casi siempre	Av= Algunas veces	Cn= Casi nunca	N=Nunca
5	4	3	2	1

N°	DIMENSIONES / ITEMS	CATEGORIAS				
		5	4	3	2	
	<b>TANGIBILIDAD</b>					
01	Los consultorios cuentan con equipos disponibles y con los materiales necesarios para tu atención.					
02	Las instalaciones de los consultorios cuentan con el espacio y la comodidad necesaria para su atención.					
03	La sala de espera cuenta con bancas y sillas para tu comodidad.					
04	Las instalaciones del establecimiento de salud se encuentran limpios y en buenas condiciones.					
05	Consideras que la señalización para tu orientación (los carteles, letreros y flechas) es la adecuada.					
	<b>FIABILIDAD</b>					
06	La demora en los tramites afecta la oportunidad para recibir la atención médica.					
07	Obtienes tus citas con facilidad.					
08	La atención a los usuarios se realiza con precisión en el horario programado.					
09	Existe confiabilidad de que tu historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para tu atención.					
10	Existe confidencialidad por parte del personal de salud respecto a tu diagnóstico.					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
11	Recibes información con claridad sobre el trámite para tu consulta médica.					
12	Los trabajadores del establecimiento de salud se encuentran dispuestos ayudar a los pacientes.					
13	El personal de salud muestra iniciativa para solucionar tu problema de salud.					

14	Consideras suficiente el tiempo de duración de tu consulta médica.					
15	El profesional te brinda el tiempo necesario para dar explicación a tus dudas o inquietudes sobre tu problema de salud.					
	<b>SEGURIDAD</b>					
16	Durante la consulta se respeta tu privacidad en la atención.					
17	El profesional que te atiende brindando comprensión para expresarle tu problema de salud					
18	Es completo y minucioso el examen que te realiza el profesional que atiende tu problema de salud.					
19	La capacidad profesional se refleja en la información clara y precisa que recibes sobre tu problema de salud.					
20	El trato que te brinda el personal de salud es con cortesía.					
	<b>EMPATÍA</b>					
21	El profesional que te atiende te muestra interés en solucionar tu problema de salud.					
22	El personal de salud tiene paciencia en su trato.					
23	Consideras fácil entender la receta médica que te brinda el profesional.					
24	Comprendes la explicación del profesional sobre el tratamiento que recibirás.					
25	Es clara la orientación que te brinda el profesional sobre los cuidados a seguir para mejorar tu salud.					

## Instrumento de recolección de datos

### VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO

Estimado Señor(a):

La presente encuesta es anónima y su aplicación será de utilidad para el desarrollo de mi investigación, por ello se pide su colaboración: marque con un aspa "X" la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

S= Siempre	Cs= Casi siempre	Av= Algunas veces	Cn= Casi nunca	N=Nunca
5	4	3	2	1

N°	DIMENSIONES / ITEMS	CATEGORIAS				
		5	4	3	2	1
	<b>ACCESO A LA ATENCIÓN</b>					
01	El personal del establecimiento te da información clara sobre el trámite para tu consulta.					
02	Las citas son entregadas oportunamente.					
03	Las citas de atención se dan con puntualidad.					
04	El establecimiento de salud cuenta con personal calificado para tu atención.					
05	Los espacios de atención al usuario están conservados con limpieza.					
	<b>TRATO AL USUARIO</b>					
06	El trato del personal de salud es considerado y amable.					
07	Encuentra comodidad en las instalaciones del establecimiento.					
08	Tienes seguridad que en el establecimiento de salud encontrarás la solución a tu problema de salud.					
09	El personal tiene conocimiento de los servicios que te ofrece el establecimiento de salud.					
10	El personal se muestra con disposición para ayudar a los usuarios					
	<b>RECOMENDACIÓN</b>					
11	El establecimiento dispone de computadoras para agilizar la atención a los usuarios.					
12	Diversifica el uso de medios de comunicación para facilitar la labor de orientación al usuario, (folletos, banners, maquetas, etc.).					
13	El establecimiento de salud se adapta a tus necesidades como usuario.					

14	Percibes una buena atención al usuario en el establecimiento.					
15	El personal de salud se muestra tolerante para atender al usuario.					
	<b>EXPECTATIVAS</b>					
16	La amabilidad del personal para la atención en el establecimiento de salud es buena.					
17	El personal de la institución de salud muestra interés por brindarte calidad en el servicio.					
18	En el establecimiento de salud el usuario es tratado con respeto.					
19	Es comprensible la información que te brinda el personal de salud.					
20	La información recibida por parte del personal de salud satisface tus inquietudes.					
	<b>SATISFACCION GLOBAL</b>					
21	Te inspira confianza la atención que te brinda el personal de salud.					
22	Consideras que el personal de salud se esmera en mejorar la atención.					
23	Encuentras solución satisfactoria para tu problema de salud.					
24	Tiene buena referencia del Centro Materno Infantil "El Progreso".					
25	Recomendaría al Centro Materno Infantil "El Progreso", por su calidad de servicio.					

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

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias	
		SI	No	SI	No	SI	No		
<b>TANGIBILIDAD</b>									
1	Los consultorios cuentan con equipos disponibles y con los materiales necesarios para tu atención.	X		X		X			
2	Las instalaciones de los consultorios cuentan con el espacio y la comodidad necesaria para su atención.	X		X		X			
3	La sala de espera cuenta con bancas y sillas para tu comodidad.	X		X		X			
4	Las instalaciones del establecimiento de salud se encuentran limpias y en buenas condiciones.	X		X		X			
5	Consideras que la señalización para tu orientación (los carteles, letreros y flechas) es la adecuada.	X		X		X			
<b>FIABILIDAD</b>									
6	La demora en los tramites afecta la oportunidad para recibir la atención médica.	X		X		X			
7	Obtienes tus citas con facilidad.	X		X		X			
8	La atención a los usuarios se realiza con precisión en el horario programado.	X		X		X			
9	Existe confiabilidad de que tu historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para tu atención.	X		X		X			
10	Existe confiabilidad por parte del personal de salud respecto a tu diagnóstico.	X		X		X			
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>									
11	Recibes información con claridad sobre el trámite para tu consulta médica.	X		X		X			
12	Los trabajadores del establecimiento de salud se encuentran dispuestos ayudar a los pacientes.	X		X		X			
13	El personal de salud muestra iniciativa para solucionar tu problema de salud.	X		X		X			



14	Consideras suficiente el tiempo de duración de tu consulta médica.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	El profesional te brinda el tiempo necesario para dar explicación a tus dudas o inquietudes sobre tu problema de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>SEGURIDAD</b>		<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>
16	Durante la consulta se respeta tu privacidad en la atención.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	El profesional que te atiende brindando comprensión para expresarte tu problema de salud	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Es completo y minucioso el examen que te realiza el profesional que atiende tu problema de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	La capacidad profesional se refleja en la información clara y precisa que recibes sobre tu problema de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	El tacto que te brinda el personal de salud es con cortesía.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>EMPATÍA</b>		<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>
21	El profesional que te atiende te muestra interés en solucionar tu problema de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	El personal de salud tiene paciencia en su trato.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Consideras fácil entender la receta médica que te brinda el profesional.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Comprendes la explicación del profesional sobre el tratamiento que recibirás.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Es clara la orientación que te brinda el profesional sobre los cuidados a seguir para mejorar tu salud.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez evaluador: ALONSO ZEPEDA NOEL DNI: 00167282

Especialidad del evaluador: Terapeuta

Fecha: 10-11-2012

Firma del Experto Informante



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>ACCESO A LA ATENCIÓN</b>							
1	El personal del establecimiento te da información clara sobre el trámite para tu consulta.	X		X		X		
2	Las citas son entregadas oportunamente.	X		X		X		
3	Las citas de atención se dan con puntualidad.	X		X		X		
4	El establecimiento de salud cuenta con personal calificado para tu atención.	X		X		X		
5	Los espacios de atención al usuario están conservados con limpieza.	X		X		X		
	<b>TRATO AL USUARIO</b>							
6	El trato del personal de salud es considerado y amable.	X		X		X		
7	Encuentra comodidad en las instalaciones del establecimiento.	X		X		X		
8	Tienes seguridad que en el establecimiento de salud encontrarás la solución a tu problema de salud.	X		X		X		
9	El personal tiene conocimiento de los servicios que te ofrece el establecimiento de salud.	X		X		X		
10	El personal se muestra con disposición para ayudar a los usuarios.	X		X		X		
	<b>APROBACION</b>							
11	El establecimiento dispone de computadoras para agilizar la atención a los usuarios.	SI	No	SI	No	SI	No	
12	Diversifica el uso de medios de comunicación para facilitar la labor de orientación al usuario, (folletos, banners, maquetas, etc.)	X		X		X		
13	El establecimiento de salud se adapta a tus necesidades como usuario.	X		X		X		

14	Percebes una buena atención al usuario en el establecimiento.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	El personal de salud se muestra tolerante para atender al usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>EXPECTATIVAS</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	La amabilidad del personal para la atención en el establecimiento de salud es buena.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	El personal de la institución de salud muestra interés por brindarte calidad en el servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	En el establecimiento de salud el usuario es tratado con respeto.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
19	Es comprensible la información que te brinda el personal de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
20	La información recibida por parte del personal de salud satisface tus inquietudes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	Te inspira confianza la atención que te brinda el personal de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
22	Consideras que el personal de salud se esmera en mejorar la atención.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
23	Encuentras solución satisfactoria para tu problema de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
24	Tiene buena referencia del Centro Materno Infantil "El Progreso".	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
25	Recomendaría al Centro Materno Infantil "El Progreso", por su calidad de servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

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

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable (X)**      **No aplicable ( )**

Apellidos y nombres del juez evaluador: ALICIA ZAPATA NOEL      DNI: 06167282

Especialidad del evaluador: Temática

Fecha: 10-11-2017

Firma del Experto Informante



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

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>TANGIBILIDAD</b>								
1	Los consultorios cuentan con equipos disponibles y con los materiales necesarios para tu atención.	X		X		X		
2	Las instalaciones de los consultorios cuentan con el espacio y la comodidad necesaria para su atención.	X		X		X		
3	La sala de espera cuenta con bancas y sillas para tu comodidad.	X		X		X		
4	Las instalaciones del establecimiento de salud se encuentran limpios y en buenas condiciones.	X		X		X		
5	Consideras que la señalización para tu orientación (los carteles, letreros y flechas) es la adecuada.	X		X		X		
<b>FIABILIDAD</b>								
6	La demora en los tramites afecta la oportunidad para recibir la atención médica.	X		X		X		
7	Obtienes tus citas con facilidad.	X		X		X		
8	La atención a los usuarios se realiza con precisión en el horario programado.	X		X		X		
9	Existe confiabilidad de que tu historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para tu atención.	X		X		X		
10	Existe confiabilidad por parte del personal de salud respecto a tu diagnóstico.	X				X		
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
11	Recibes información con claridad sobre el trámite para tu consulta médica.	X		X		X		
12	Los trabajadores del establecimiento de salud se encuentran dispuestos ayudar a los pacientes.	X		X		X		
13	El personal de salud muestra iniciativa para solucionar tu problema de salud.	X		X		X		



14	Consideras suficiente el tiempo de duración de tu consulta médica.	X		X		X	
15	El profesional te brinda el tiempo necesario para dar explicación a tus dudas o inquietudes sobre tu problema de salud.	X		X		X	
	<b>SEGURIDAD</b>	SI	No	SI	No	SI	No
16	Durante la consulta se respeta tu privacidad en la atención.	X		X		X	
17	El profesional que te atiende brindando comprensión para expresarte tu problema de salud	X		X		X	
18	Es completo y minucioso el examen que te realiza el profesional que atiende tu problema de salud.	X		X		X	
19	La capacidad profesional se refleja en la información clara y precisa que recibes sobre tu problema de salud.	X		X		X	
20	El trato que te brinda el personal de salud es con cortesía.	X		X		X	
	<b>EMPATÍA</b>	SI	No	SI	No	SI	No
21	El profesional que te atiende te muestra interés en solucionar tu problema de salud.	X		X		X	
22	El personal de salud tiene paciencia en su trato.	X		X		X	
23	Consideras fácil entender la receta médica que te brinda el profesional.	X		X		X	
24	Comprendes la explicación del profesional sobre el tratamiento que recibirás.	X		X		X	
25	Es clara la orientación que te brinda el profesional sobre los cuidados a seguir para mejorar tu salud.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXCITE SOBREVIVIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: MICHELLE ANTONIO DIAZ DNI: 09728030

Especialidad del evaluador: MEJORA DE CALIDAD

Fecha: 10-11-19

[Firma]  
Firma del Exponente Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>ACCESO A LA ATENCIÓN</b>								
1	El personal del establecimiento te da información clara sobre el trámite para tu consulta.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Las citas son entregadas oportunamente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Las citas de atención se dan con puntualidad.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	El establecimiento de salud cuenta con personal calificado para tu atención.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Los espacios de atención al usuario están conservados con limpieza.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>TRATO AL USUARIO</b>								
6	El trato del personal de salud es considerado y amable.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Encuentra comodidad en las instalaciones del establecimiento.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Tienes seguridad que en el establecimiento de salud encontrarás la solución a tu problema de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	El personal tiene conocimiento de los servicios que te ofrece el establecimiento de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	El personal se muestra con disposición para ayudar a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>APROBACION</b>								
11	El establecimiento dispone de computadoras para agilizar la atención a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Diversifica el uso de medios de comunicación para facilitar la labor de orientación al usuario. (folletos, banners, maquetas, etc.).	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	El establecimiento de salud se adapta a tus necesidades como usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

14	Percebes una buena atención al usuario en el establecimiento.	X		X		X	
15	El personal de salud se muestra tolerante para atender al usuario.	X		X		X	
<b>EXPECTATIVAS</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
16	La amabilidad del personal para la atención en el establecimiento de salud es buena.	X		X		X	
17	El personal de la institución de salud muestra interés por brindarte calidad en el servicio.	X		X		X	
18	En el establecimiento de salud el usuario es tratado con respeto.	X		X		X	
19	Es comprensible la información que te brinda el personal de salud.	X		X		X	
20	La información recibida por parte del personal de salud satisface tus inquietudes.	X		X		X	
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
21	Te inspira confianza la atención que te brinda el personal de salud.	X		X		X	
22	Consideras que el personal de salud se esmera en mejorar la atención.	X		X		X	
23	Encuentras solución satisfactoria para tu problema de salud.	X		X		X	
24	Tiene buena referencia del Centro Materno Infantil "El Progreso".	X		X		X	
25	Recomendaría al Centro Materno Infantil "El Progreso", por su calidad de servicio.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe la Buena

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez evaluador: Alferez Amparou Diaz DNI: 0992800

Especialidad del evaluador: Psicólogo

Fecha: 10-11-19

Firma del Experto Informante

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

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>TANGIBILIDAD</b>								
1	Los consultorios cuentan con equipos disponibles y con los materiales necesarios para tu atención.	X		X		X		
2	Las instalaciones de los consultorios cuentan con el espacio y la comodidad necesaria para su atención.	X		X		X		
3	La sala de espera cuenta con bancas y sillas para tu comodidad.	X		X		X		
4	Las instalaciones del establecimiento de salud se encuentran limpias y en buenas condiciones.	X		X		X		
5	Consideras que la señalización para tu orientación (los carteles, letreros y flechas) es la adecuada.	X		X		X		
<b>FIABILIDAD</b>								
6	La demora en los trámites afecta la oportunidad para recibir la atención médica.	X		X		X		
7	Oblienes las citas con facilidad.	X		X		X		
8	La atención a los usuarios se realiza con precisión en el horario programado.	X		X		X		
9	Existe confiabilidad de que tu historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para tu atención.	X		X		X		
10	Existe confidencialidad por parte del personal de salud respecto a tu diagnóstico.	X		X		X		
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
11	Recibes información con claridad sobre el trámite para tu consulta médica.	X		X		X		
12	Los trabajadores del establecimiento de salud se encuentran dispuestos ayudar a los pacientes.	X		X		X		
13	El personal de salud muestra iniciativa para solucionar tu problema de salud.	X		X		X		



14	Consideras suficiente el tiempo de duración de tu consulta médica.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
15	El profesional te brinda el tiempo necesario para dar explicación a tus dudas o inquietudes sobre tu problema de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>SEGURIDAD</b>		<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>
16	Durante la consulta se respeta tu privacidad en la atención.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	El profesional que te atiende brindando comprensión para expresarte tu problema de salud	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	Es completo y minucioso el examen que te realiza el profesional que atiende tu problema de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	La capacidad profesional se refleja en la información clara y precisa que recibes sobre tu problema de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
20	El trato que te brinda el personal de salud es con cortesía.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>EMPATÍA</b>		<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>
21	El profesional que te atiende te muestra interés en solucionar tu problema de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
22	El personal de salud tiene paciencia en su trato.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
23	Consideras fácil entender la receta médica que te brinda el profesional.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
24	Comprendes la explicación del profesional sobre el tratamiento que recibirás.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
25	Es clara la orientación que te brinda el profesional sobre los cuidados a seguir para mejorar tu salud.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable**       **No aplicable** ( )

Apellidos y nombres del juez evaluador: MARTINEZ LUIS ABUIN      DNI: 090800339  
 Especialidad del evaluador: GERODONTOLOGIA

Fecha: 10-11-2017

\_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>ACCESO A LA ATENCIÓN</b>								
1	El personal del establecimiento te da información clara sobre el trámite para tu consulta.	X		X		X		
2	Las citas son entregadas oportunamente.	X		X		X		
3	Las citas de atención se dan con puntualidad.	X		X		X		
4	El establecimiento de salud cuenta con personal calificado para tu atención.	X		X		X		
5	Los espacios de atención al usuario están conservados con limpieza.	X		X		X		
<b>TRATO AL USUARIO</b>		SI	No	SI	No	SI	No	
6	El trato del personal de salud es considerado y amable.	X		X		X		
7	Encuentra comodidad en las instalaciones del establecimiento.	X		X		X		
8	Tienes seguridad que en el establecimiento de salud encontrarás la solución a tu problema de salud.	X		X		X		
9	El personal tiene conocimiento de los servicios que te ofrece el establecimiento de salud.	X		X		X		
10	El personal se muestra con disposición para ayudar a los usuarios.	X		X		X		
<b>APROBACION</b>		SI	No	SI	No	SI	No	
11	El establecimiento dispone de computadoras para agilizar la atención a los usuarios.	X		X		X		
12	Diversifica el uso de medios de comunicación para facilitar la labor de orientación al usuario, (folletos, banners, maquetas, etc.)	X		X		X		
13	El establecimiento de salud se adapta a tus necesidades como usuario.	X		X		X		

14	Percibes una buena atención al usuario en el establecimiento.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
15	El personal de salud se muestra tolerante para atender al usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>EXPECTATIVAS</b>		<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>
16	La amabilidad del personal para la atención en el establecimiento de salud es buena.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	El personal de la institución de salud muestra interés por brindarte calidad en el servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	En el establecimiento de salud el usuario es tratado con respeto.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	Es comprensible la información que le brinda el personal de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
20	La información recibida por parte del personal de salud satisface tus inquietudes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL</b>		<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>
21	Te inspira confianza la atención que te brinda el personal de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
22	Consideras que el personal de salud se esmera en mejorar la atención.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
23	Encuentras solución satisfactoria para tu problema de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
24	Tiene buena referencia del Centro Materno Infantil "El Progreso".	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
25	Recomendaría al Centro Materno Infantil "El Progreso", por su calidad de servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable (X)**      **No aplicable ( )**

Apellidos y nombres del juez evaluador: **HARTINEZ LÓPEZ EDUINI**      DNI: **82280032**

Especialidad del evaluador: **MEDICO**

Fecha: **10-11-2017**

Firma del Experto Informante





"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

**RECIBIDO**  
**C.S. PROGRESO**  
O Fecha 29/11/2017  
O Hora 11:21:30m

**MEMORANDO N° 263-2017-- MINSA/DIRIS.LN/1**

**A** : MC. ALFREDO RAMOS PAREDES  
Jefe del Centro de Salud El Progreso  
**Asunto** : Brindar Facilidades para trabajo de Investigacion.  
**Ref.** : Nota Informativa N° 20 GC/REDSA 1 LN-VI-TA-2017 Exp. 1619  
**Fecha** : Independencia, **24 OCT. 2017**

Mediante el presente solicito a su despacho brinde las facilidades necesarias a la Lic. Raquel Roca Zegarra, quien cursa una Maestria en Gestión Pública en la Universidad Particular César Vallejo. para que realice el proyecto de investigación "Percepción de la calidad del servicio y satisfacción del usuario"

Atentamente,

*[Signature]*  
MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCION DE REDES INTEGRADAS  
DE SALUD LIMA NORTE  
Sr. Hernán Ramón Velasco Stoll  
DIRECTOR GENERAL

*[Handwritten signature]*  
2017  
26/11/2017

HRVSL/GRS/mdc.  
c.c.  
Archivo  
Folios:11

Calle A Mz. 02 Lt. 03  
Asoc. Víctor Raúl Haya de la  
Torre, Independencia. Lima 28.  
Peru. Telef. 2011345-134-135

### Anexo 5

### Base de dato de las variables

Calidad de servicio																															
Tangibilidad					Fiabilidad					Capacidad de respuesta					Seguridad					Empatía											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25						
1	3	3	1	5	1	13	3	3	5	5	5	21	5	4	4	5	1	19	5	5	4	1	3	18	5	5	4	1	3	18	89
2	5	4	1	5	5	20	3	4	5	5	5	22	5	2	5	5	1	18	5	5	4	1	3	18	5	5	4	1	3	18	96
3	1	1	1	1	1	5	3	1	5	4	3	16	3	1	3	5	1	13	3	3	3	1	1	11	5	5	5	1	1	17	62
4	5	3	2	5	4	19	2	3	5	4	5	19	3	4	4	5	3	19	5	5	5	3	3	21	5	5	5	3	3	21	99
5	2	2	1	1	1	7	1	1	2	3	5	12	1	1	4	3	2	11	4	3	3	2	3	15	4	3	3	2	3	15	60
6	4	3	2	3	2	14	1	3	3	3	4	14	3	2	3	3	3	14	4	3	4	1	2	14	4	3	4	1	2	14	70
7	3	2	1	2	2	10	1	2	3	3	4	13	2	1	4	1	1	9	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	8	48
8	5	2	1	3	1	12	5	1	5	5	3	19	2	2	3	5	3	15	5	1	5	3	4	18	5	1	5	3	4	18	82
9	2	1	1	2	1	7	2	1	3	2	5	13	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	1	7	1	2	1	2	1	7	42
10	4	3	3	5	4	19	1	5	5	5	5	21	3	3	5	5	3	19	3	4	4	5	5	21	5	4	4	5	5	23	103
11	3	3	1	3	1	11	1	1	2	5	5	14	1	1	1	1	1	5	3	2	2	3	2	12	3	2	2	3	2	12	54
12	4	3	4	3	3	17	3	2	4	5	5	19	2	3	5	4	2	16	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	3	17	86
13	4	3	2	4	4	17	3	4	4	4	4	19	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	94
14	5	4	3	4	3	19	4	4	5	4	5	22	2	2	4	5	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	97
15	5	4	2	3	3	17	2	2	5	5	5	19	1	2	3	4	2	12	3	3	5	2	3	16	3	3	5	2	3	16	80
16	5	3	1	5	1	15	1	3	2	4	5	15	1	1	2	3	3	10	3	3	4	4	2	16	3	3	4	4	2	16	72
17	5	4	2	3	3	17	3	4	5	4	5	21	3	3	3	5	2	16	3	5	5	3	4	20	3	5	5	3	4	20	94
18	4	2	1	5	2	14	3	2	3	4	5	17	2	3	3	3	1	12	2	5	5	3	2	17	2	5	5	3	2	17	77
19	5	3	3	1	3	15	3	4	5	4	4	20	3	1	3	5	3	15	3	4	1	4	4	16	3	4	1	4	4	16	82
20	4	3	2	2	1	12	1	3	4	2	2	12	1	1	1	4	2	9	5	2	1	1	1	10	5	2	1	1	1	10	53
21	5	1	1	5	1	13	1	5	5	5	5	21	1	1	1	5	5	13	5	5	1	1	1	13	5	5	1	1	1	13	73
22	5	3	4	1	1	14	1	5	3	1	5	15	4	1	1	5	1	12	1	5	5	4	2	17	1	5	5	4	2	17	75
23	3	1	2	3	1	10	1	2	3	3	4	13	3	3	2	3	1	12	3	2	3	2	2	12	3	2	3	2	2	12	59
24	3	2	1	2	1	9	1	1	3	4	5	14	1	1	2	2	2	8	4	4	4	1	2	15	4	4	4	1	2	15	61
25	5	5	3	4	4	21	1	3	5	5	5	19	3	1	4	5	5	18	5	5	3	4	4	21	5	5	3	4	4	21	100

26	4	4	3	4	3	18	3	2	2	3	4	14	3	4	3	4	3	17	4	4	4	2	4	18	4	4	4	2	4	18	85
27	3	4	3	3	3	16	2	3	5	4	5	19	3	2	4	5	3	17	4	4	5	3	4	20	4	4	5	3	4	20	92
28	5	1	5	3	4	18	1	1	3	3	5	13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24	104
29	5	4	5	4	5	23	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24	119
30	5	3	3	3	3	17	2	3	2	4	4	15	1	3	3	3	3	13	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	77
31	5	4	5	4	5	23	3	5	5	5	5	23	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24	118
32	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24	121
33	5	3	1	5	1	15	3	3	5	5	5	21	5	4	4	5	1	19	5	5	4	1	3	18	5	5	4	1	3	18	91
34	5	4	1	5	5	20	3	4	5	5	5	22	5	2	5	5	1	18	5	5	4	1	3	18	5	5	4	1	3	18	96
35	1	1	1	1	1	5	3	1	5	4	5	18	5	1	3	5	1	15	5	5	5	5	1	17	5	5	5	5	1	17	72
36	5	3	2	5	4	19	2	3	5	4	5	19	3	4	4	5	3	19	5	5	5	3	3	21	5	5	5	3	3	21	99
37	2	2	1	1	1	7	1	1	2	3	5	12	1	1	4	3	2	11	4	3	3	2	3	15	4	3	3	2	3	15	60
38	4	3	2	3	2	14	1	3	3	3	4	14	3	2	3	3	3	14	4	3	4	1	2	14	4	3	4	1	2	14	70
39	3	2	1	2	2	10	1	2	3	3	4	13	2	1	4	1	1	9	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	8	48
40	5	2	1	3	1	12	5	1	5	5	5	21	2	2	3	5	3	15	5	1	5	3	4	18	5	1	5	3	4	18	84
41	2	1	1	2	1	7	2	1	3	2	5	13	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	1	7	1	2	1	2	1	7	42
42	4	3	3	5	4	19	1	5	5	5	5	21	3	3	5	5	3	19	5	4	4	5	5	23	5	4	4	5	5	23	105
43	3	3	1	3	1	11	1	1	2	5	5	14	1	1	1	1	1	5	3	2	2	3	2	12	3	2	2	3	2	12	54
44	4	3	4	5	5	21	3	2	4	5	5	19	2	3	5	4	2	16	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	3	17	90
45	4	3	2	4	4	17	3	4	4	4	4	19	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	94
46	5	4	3	4	3	19	4	4	5	4	5	22	2	2	4	5	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	97
47	5	4	2	3	3	17	2	2	5	5	5	19	1	2	3	4	2	12	3	3	5	2	3	16	3	3	5	2	3	16	80
48	5	3	1	5	1	15	1	3	2	4	5	15	1	1	2	3	3	10	3	3	4	4	2	16	3	3	4	4	2	16	72
49	5	4	2	3	3	17	3	4	5	4	5	21	3	3	3	5	2	16	3	5	5	3	4	20	3	5	5	3	4	20	94
50	4	2	1	5	2	14	3	2	3	4	5	17	2	3	3	3	1	12	2	5	5	3	2	17	2	5	5	3	2	17	77
51	5	3	3	1	3	15	3	4	5	4	4	20	3	1	3	5	3	15	3	4	1	4	4	16	3	4	1	4	4	16	82
52	4	3	2	2	1	12	1	3	4	2	2	12	1	1	1	4	2	9	5	2	1	1	1	10	5	2	1	1	1	10	53
53	5	1	1	5	1	13	1	5	5	5	5	21	1	1	1	5	5	13	5	5	1	1	1	13	5	5	1	1	1	13	73
54	5	3	4	1	1	14	1	5	3	1	5	15	4	1	1	5	1	12	1	5	5	4	2	17	1	5	5	4	2	17	75
55	3	1	2	3	1	10	1	2	3	3	4	13	3	3	2	3	1	12	3	2	3	2	2	12	3	2	3	2	2	12	59
56	3	2	1	2	1	9	1	1	3	4	5	14	1	1	2	2	2	8	4	4	4	1	2	15	4	4	4	1	2	15	61
57	5	5	3	4	4	21	1	3	5	5	5	19	3	1	4	5	5	18	5	5	3	4	4	21	5	5	3	4	4	21	100
58	4	4	3	4	3	18	3	2	2	3	4	14	3	4	3	4	3	17	4	4	4	2	4	18	4	4	4	2	4	18	85
59	3	4	3	3	3	16	2	3	5	4	5	19	3	2	4	5	3	17	4	4	5	3	4	20	4	4	5	3	4	20	92
60	5	1	5	3	4	18	1	1	3	3	5	13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24	104
61	5	4	5	4	5	23	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24	119
62	5	3	3	3	3	17	2	3	2	4	4	15	1	3	3	3	3	13	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	77

63	5	4	5	4	5	23	3	5	5	5	5	23	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24	118
64	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24	121
65	5	3	1	5	1	15	3	3	5	5	5	21	5	4	4	5	1	19	5	5	4	1	3	18	5	5	4	1	3	18	91
66	5	4	1	5	5	20	3	4	5	5	5	22	5	2	5	5	1	18	5	5	4	1	3	18	5	5	4	1	3	18	96
67	1	1	1	1	1	5	3	1	5	4	5	18	5	1	3	5	1	15	5	5	5	1	1	17	5	5	5	1	1	17	72
68	5	3	2	5	4	19	2	3	5	4	5	19	3	4	4	5	3	19	5	5	5	3	3	21	5	5	5	3	3	21	99
69	2	2	1	1	1	7	1	1	2	3	5	12	1	1	4	3	2	11	4	3	3	2	3	15	4	3	3	2	3	15	60
70	4	3	2	3	2	14	1	3	3	3	4	14	3	2	3	3	3	14	4	3	4	1	2	14	4	3	4	1	2	14	70
71	3	2	1	2	2	10	1	2	3	3	4	13	2	1	4	1	1	9	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	8	48
72	5	2	1	3	1	12	5	1	5	5	5	21	2	2	3	5	3	15	5	1	5	3	4	18	5	1	5	3	4	18	84
73	2	1	1	2	1	7	2	1	3	2	5	13	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	1	7	1	2	1	2	1	7	42
74	4	3	3	5	4	19	1	5	5	5	5	21	3	3	5	5	3	19	5	4	4	5	5	23	5	4	4	5	5	23	105
75	3	3	1	3	1	11	1	1	2	5	5	14	1	1	1	1	1	5	3	2	2	3	2	12	3	2	2	3	2	12	54
76	4	3	4	5	5	21	3	2	4	5	5	19	2	3	5	4	2	16	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	3	17	90
77	4	3	2	4	4	17	3	4	4	4	4	19	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	94
78	5	4	3	4	3	19	4	4	5	4	5	22	2	2	4	5	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	97
79	5	4	2	3	3	17	2	2	5	5	5	19	1	2	3	4	2	12	3	3	5	2	3	16	3	3	5	2	3	16	80
80	5	3	1	5	1	15	1	3	2	4	5	15	1	1	2	3	3	10	3	3	4	4	2	16	3	3	4	4	2	16	72
81	5	4	2	3	3	17	3	4	5	4	5	21	3	3	3	5	2	16	3	5	5	3	4	20	3	5	5	3	4	20	94
82	4	2	1	5	2	14	3	2	3	4	5	17	2	3	3	3	1	12	2	5	5	3	2	17	2	5	5	3	2	17	77
83	5	3	3	1	3	15	3	4	5	4	4	20	3	1	3	5	3	15	3	4	1	4	4	16	3	4	1	4	4	16	82
84	4	3	2	2	1	12	1	3	4	2	2	12	1	1	1	4	2	9	5	2	1	1	1	10	5	2	1	1	1	10	53
85	5	1	1	5	1	13	1	5	5	5	5	21	1	1	1	5	5	13	5	5	1	1	1	13	5	5	1	1	1	13	73
86	5	3	4	1	1	14	1	5	3	1	5	15	4	1	1	5	1	12	1	5	5	4	2	17	1	5	5	4	2	17	75
87	3	1	2	3	1	10	1	2	3	3	4	13	3	3	2	3	1	12	3	2	3	2	2	12	3	2	3	2	2	12	59
88	3	2	1	2	1	9	1	1	3	4	5	14	1	1	2	2	2	8	4	4	4	1	2	15	4	4	4	1	2	15	61
89	5	5	3	4	4	21	1	3	5	5	5	19	3	1	4	5	5	18	5	5	3	4	4	21	5	5	3	4	4	21	100
90	4	4	3	4	3	18	3	2	2	3	4	14	3	4	3	4	3	17	4	4	4	2	4	18	4	4	4	2	4	18	85



		Satisfacción al usuario																														
		Acceso a la atención					Trato al usuario					Recomendación					Expectativas					Satisfacción global										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25						
1		3	3	3	4	5	18	4	3	1	1	3	12	3	3	3	2	3	14	3	4	4	5	4	20	3	4	4	5	4	20	84
2		5	5	4	4	5	23	3	3	1	1	3	11	3	3	3	4	3	16	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	96
3		2	2	1	1	3	9	4	1	1	1	1	8	1	3	1	1	3	9	1	3	1	5	5	15	1	3	1	5	5	15	56
4		2	3	2	3	2	12	3	3	3	3	2	14	2	3	3	3	3	14	2	4	3	3	3	15	2	4	3	3	3	15	70
5		3	3	2	2	2	12	3	1	1	1	1	7	2	2	1	1	1	7	2	4	2	4	4	16	2	4	2	4	4	16	58
6		3	2	3	2	3	13	3	1	1	1	3	9	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	4	18	3	4	3	4	4	18	73
7		2	2	2	1	2	9	3	1	1	1	2	8	2	2	2	2	2	10	3	3	2	1	2	11	3	3	2	1	2	11	49
8		4	5	1	2	4	16	3	4	3	2	3	15	2	3	2	3	4	14	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24	93
9		2	1	2	3	2	10	3	3	2	3	2	13	1	2	1	1	3	8	2	1	2	1	2	8	2	1	2	1	2	8	47
10		5	5	3	1	5	19	5	3	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	5	5	3	5	5	23	5	5	3	5	5	23	104
11		3	3	3	2	3	14	1	1	1	2	2	7	2	2	2	2	3	11	4	3	3	2	2	14	4	3	3	2	2	14	60
12		4	3	4	3	4	18	4	4	5	3	3	19	4	4	4	3	4	19	4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	5	23	102
13		1	4	3	1	3	12	3	1	2	3	2	11	2	4	3	3	3	15	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	76
14		5	4	5	3	3	20	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	4	18	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	5	23	101
15		4	3	3	2	3	15	5	2	4	4	3	18	4	4	4	4	3	19	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24	100
16		3	3	2	1	3	12	1	2	1	2	3	9	3	4	3	Sa	2	12	2	4	2	2	3	13	2	4	2	2	3	13	59
17		3	4	4	3	4	18	4	3	3	3	4	17	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21	95
18		2	1	2	2	3	10	3	1	1	1	1	7	2	3	2	3	2	12	4	5	3	4	5	21	4	5	3	4	5	21	71
19		4	4	3	4	4	19	5	3	2	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	5	18	3	3	3	4	5	18	87
20		4	3	4	4	4	19	1	1	2	1	2	7	2	1	1	1	1	6	2	3	1	2	2	10	2	3	1	2	2	10	52
21		1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	5	5	1	5	5	21	5	5	1	5	5	21	61
22		5	3	1	1	1	11	5	1	2	3	2	13	3	1	1	5	3	13	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	83
23		1	1	3	2	2	9	4	3	1	1	1	10	1	2	2	2	3	10	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	57
24		1	1	1	1	1	5	3	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	4	3	2	5	4	18	4	3	2	5	4	18	53
25		1	1	1	1	4	8	5	1	1	1	1	9	1	5	3	3	4	16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	83
26		3	2	3	3	3	14	3	2	2	2	2	11	3	4	3	3	2	15	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	78
27		4	4	3	2	3	16	4	4	4	2	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	94
28		5	4	3	2	3	17	5	1	2	3	1	12	4	3	2	5	4	18	5	5	1	1	4	16	5	5	1	1	4	16	79
29		5	5	5	4	5	24	5	4	4	1	3	17	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	114
30		5	4	3	2	3	17	2	2	3	3	1	11	3	3	3	3	3	15	5	5	3	5	5	23	5	5	3	5	5	23	89
31		5	5	5	4	5	24	5	4	4	1	4	18	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	115
32		4	5	5	4	4	22	4	3	4	3	3	17	3	3	4	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	109
33		5	5	4	4	5	23	4	3	1	1	3	12	3	3	3	2	3	14	3	4	4	5	4	20	3	4	4	5	4	20	89
34		5	5	4	4	5	23	3	3	1	1	3	11	3	3	3	4	3	16	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	96



35	2	2	1	1	3	9	4	1	1	1	1	8	1	3	1	1	3	9	1	3	1	5	5	15	1	3	1	5	5	15	56
36	2	3	2	3	2	12	3	3	3	3	2	14	2	3	3	3	3	14	2	4	3	3	3	15	2	4	3	3	3	15	70
37	3	3	2	2	2	12	3	1	1	1	1	7	2	2	1	1	1	7	2	4	2	4	4	16	2	4	2	4	4	16	58
38	3	2	3	2	3	13	3	1	1	1	3	9	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	4	18	3	4	3	4	4	18	73
39	2	2	2	1	2	9	3	1	1	1	2	8	2	2	2	2	2	10	3	3	2	1	2	11	3	3	2	1	2	11	49
40	4	5	1	2	4	16	3	4	3	2	3	15	2	3	2	3	4	14	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24	93
41	2	1	2	3	2	10	3	3	2	3	2	13	1	2	1	1	3	8	2	1	2	1	2	8	2	1	2	1	2	8	47
42	5	5	3	1	5	19	5	3	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	5	5	3	5	5	23	5	5	3	5	5	23	104
43	3	3	3	2	3	14	1	1	1	2	2	7	2	2	2	2	3	11	4	3	3	2	2	14	4	3	3	2	2	14	60
44	4	3	4	3	4	18	4	4	5	3	3	19	4	4	4	3	4	19	4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	5	23	102
45	1	4	3	1	3	12	3	1	2	3	2	11	2	4	3	3	3	15	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	76
46	5	4	5	3	5	22	4	5	5	4	3	21	4	3	3	4	4	18	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	5	23	107
47	4	3	3	2	3	15	5	2	4	4	3	18	4	4	4	4	3	19	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24	100
48	3	3	2	1	3	12	1	2	1	2	3	9	3	4	3	3	2	15	2	4	2	2	3	13	2	4	2	2	3	13	62
49	3	4	4	3	4	18	4	3	3	3	4	17	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21	95
50	2	1	2	2	3	10	3	1	1	1	1	7	2	3	2	3	2	12	4	5	3	4	5	21	4	5	3	4	5	21	71
51	4	4	3	4	4	19	5	3	2	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	5	18	3	3	3	4	5	18	87
52	4	3	4	4	4	19	1	1	2	1	2	7	2	1	1	1	1	6	2	3	1	2	2	10	2	3	1	2	2	10	52
53	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	5	5	1	5	5	21	5	5	1	5	5	21	61
54	5	3	1	1	1	11	5	1	2	3	2	13	3	1	1	5	3	13	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	5	23	83
55	1	1	3	2	2	9	4	3	1	1	1	10	1	2	2	2	3	10	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	57
56	1	1	1	1	1	5	3	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	4	3	2	5	4	18	4	3	2	5	4	18	53
57	1	1	1	1	4	8	5	1	1	1	1	9	1	5	3	3	4	16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	83
58	3	2	3	3	3	14	3	2	2	2	2	11	3	4	3	3	2	15	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	78
59	4	4	3	2	3	16	4	4	4	2	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	94
60	5	4	3	2	3	17	5	1	2	5	1	14	4	3	2	5	4	18	5	5	1	1	4	16	5	5	1	1	4	16	81
61	5	5	5	4	5	24	5	4	4	1	3	17	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	114
62	5	4	3	2	3	17	2	2	3	3	1	11	3	3	3	3	3	15	5	5	3	5	5	23	5	5	3	5	5	23	89
63	5	5	5	4	5	24	5	4	4	1	4	18	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	115
64	4	5	5	4	4	22	4	3	4	3	3	17	3	3	4	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	109
65	5	5	4	4	5	23	4	3	1	1	3	12	3	3	3	2	3	14	3	4	4	5	4	20	3	4	4	5	4	20	89
66	5	5	4	4	5	23	3	3	1	1	3	11	3	3	3	4	3	16	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	96
67	2	2	1	1	3	9	4	1	1	1	1	8	1	3	1	1	3	9	1	3	1	5	5	15	1	3	1	5	5	15	56
68	2	3	2	3	2	12	3	3	3	3	2	14	2	3	3	3	3	14	2	4	3	3	3	15	2	4	3	3	3	15	70
69	3	3	2	2	2	12	3	1	1	1	1	7	2	2	1	1	1	7	2	4	2	4	4	16	2	4	2	4	4	16	58
70	3	2	3	2	3	13	3	1	1	1	3	9	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	4	18	3	4	3	4	4	18	73
71	2	2	2	1	2	9	3	1	1	1	2	8	2	2	2	2	2	10	3	3	2	1	2	11	3	3	2	1	2	11	49

72	4	5	1	2	4	16	3	4	3	2	3	15	2	3	2	3	4	14	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24	93
73	2	1	2	3	2	10	3	3	2	3	2	13	1	2	1	1	3	8	2	1	2	1	2	8	2	1	2	1	2	8	47
74	5	5	3	1	5	19	5	3	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	5	5	3	5	5	23	5	5	3	5	5	23	104
75	3	3	3	2	3	14	1	1	1	2	2	7	2	2	2	2	3	11	4	3	3	2	2	14	4	3	3	2	2	14	60
76	4	3	4	3	4	18	4	4	5	3	3	19	4	4	4	3	4	19	4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	5	23	102
77	1	4	3	1	3	12	3	1	2	3	2	11	2	4	3	3	3	15	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	76
78	5	4	5	3	5	22	4	5	5	4	3	21	4	3	3	4	4	18	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	5	23	107
79	4	3	3	2	3	15	5	2	4	4	3	18	4	4	4	4	3	19	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24	100
80	3	3	2	1	3	12	1	2	1	2	3	9	3	4	3	3	2	15	2	4	2	2	3	13	2	4	2	2	3	13	62
81	3	4	4	3	4	18	4	3	3	3	4	17	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21	95
82	2	1	2	2	3	10	3	1	1	1	1	7	2	3	2	3	2	12	4	5	3	4	5	21	4	5	3	4	5	21	71
83	4	4	3	4	4	19	5	3	2	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	5	18	3	3	3	4	5	18	87
84	4	3	4	4	4	19	1	1	2	1	2	7	2	1	1	1	1	6	2	3	1	2	2	10	2	3	1	2	2	10	52
85	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	5	5	1	5	5	21	5	5	1	5	5	21	61
86	5	3	1	1	1	11	5	1	2	3	2	13	3	1	1	5	3	13	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	83
87	1	1	3	2	2	9	4	3	1	1	1	10	1	2	2	2	3	10	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	57
88	1	1	1	1	1	5	3	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	4	3	2	5	4	18	4	3	2	5	4	18	53
89	1	1	1	1	4	8	5	1	1	1	1	9	1	5	3	3	4	16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	83
90	3	2	3	3	3	14	3	2	2	2	2	11	3	4	3	3	2	15	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	78



**Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en  
el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo,  
2017.**

**Br. Raquel Jeniffer Roca Zegarra**

**Escuela de Postgrado**

**Universidad César Vallejo Filial Lima**

**Resumen**

En la presente investigación cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, 2017. El tipo de investigación fue básica del nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 90 usuarios de dicha entidad. La técnica empleada para recolectar información fue una encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de tipo cuestionario que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad mediante Alfa de Cronbach (0,909 y 0,833) los resultados son de alta confiabilidad. Por lo tanto concluyó que la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.823$ ) lo que indica una correlación positiva alta, asumiendo que existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabaylo, 2017.

*Palabra claves:* Calidad de servicio, seguridad, empatía y satisfacción del usuario.

### **Abstract**

In the present investigation, whose general objective was to determine the relationship between quality of service and satisfaction of the user in the center of maternal child health progress - Carabayllo, 2017. The type of research was basic descriptive level, quantitative approach; non-experimental design, cross-cutting. The Census population was conformed by 90 users of that entity. The technique employed to collect information was a survey and data collection instruments were of type questionnaire, which were duly validated through expert opinions and determining its reliability using Cronbach's alpha (0.909 and) 0.833) the results are highly reliable. It therefore concluded that proof of Spearman Rho, where the value of the correlation coefficient is ( $r = 0.823$ ) indicating a correlation positive high, assuming that there is a significant relationship between quality of service and user satisfaction in the Center of maternal and child health progress - Carabayllo, 2017.

Key word: quality of service, security, empathy and user satisfaction.

### **Introducción**

En el Perú MINSA adopta la visión de Donabedian, que propone tres dimensiones de análisis: la humana, la técnica y el entorno, para identificar características o rasgos de calidad en el servicio de salud. Desde un enfoque sistémico diferenciado en tres áreas: como estructura de la organización institucional; las características de sus recursos humanos, físicos y financieros. Los procesos corresponden al contenido y la forma de la atención en su ejecución. Los resultados representan el impacto en la atención, que se refleja en la salud y el bienestar de las personas, grupos o poblaciones, así como la satisfacción de los usuarios en el servicio recibido. Las estrategias para analizar y evaluar la calidad, se considera como el conjunto de estrategias, metodologías, instrumentos y procedimientos de reunir evidencias en forma sistemática y continua. El uso de estándares de calidad permite progresar hacia niveles deseados; como componente de garantía de la calidad, forma la base normativa del proceso de autoevaluación, en la planificación y el mejoramiento continuo. Como procedimientos que cada cierto tiempo reportan logros obtenidos y avances

científicos y tecnológicos en salud, para generar modelos en la evaluación de la calidad. El crecimiento poblacional del Perú propicia la demanda de servicio de salud que excede la capacidad de instalación en centros de salud, la insatisfacción de pacientes, baja calidad en la atención en salud son obstáculos para enfrentar los problemas del área con éxito. El Centro de Salud Materno Infantil El Progreso del distrito de Carabaylo, como institución dedicada al servicio de la salud; a pesar de contar con instalaciones y equipamiento modernos, tiene dificultades para alcanzar niveles de satisfacción en el usuario. La necesidad de realizar evaluaciones periódicas y proponer soluciones a los problemas que afronta es evidente. La encuesta SERVQUAL es un instrumento que mide percepción y expectativa en usuarios de servicios de salud que evalúa cinco criterios; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, que se aplica para explorar la percepción del paciente que expresa inconformidad e insatisfacción con el trato que recibe en la consulta externa que se manifiesta en descortesía, impaciencia, descortesía en el saludo, por el comportamiento del personal de salud, explicación sobre el problema de salud; todas estas deficiencias lo que evidencian baja calidad del servicio que no permiten desarrollar trabajo altamente eficiente y efectivo, trayendo consigo la insatisfacción del usuario. Este trabajo de investigación se propone estudiar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso – Carabaylo.

### **Antecedentes del problema**

Caballero (2016) en su tesis titulada: *Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016*, para optar grado de maestra por la Universidad César Vallejo. Cuyo propósito fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016. Se aplicó una encuesta tipo Likert dirigida hacia los pobladores del distrito, así mismo para el análisis y procesamiento de los resultados se empleó el software estadístico SPSS y Excel, con una muestra de 385 usuarios, Se llegó a determinar que existe relación directa entre las variables, calidad del servicio y la satisfacción del usuario está en un nivel medio, con el 57.40% de relación, mientras que con un nivel alto solo un

36.62% respectivamente. Por consiguiente, en cuanto a la contrastación de la hipótesis planteada, existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016, se afirma que si existe relación directa entre las variables en estudio, empleando la correlación de Spearman, con un nivel de significancia del 5% arroja un valor de 0.906; es decir a mayor calidad del servicio proporcionada por la Municipalidad Distrital de El Porvenir, mayor será la satisfacción hacia el usuario, en cambio si la municipalidad suministrara un servicio de menor calidad, menor será la satisfacción de los mismos. Por lo tanto se concluye que existe relación directa entre las variables estudiadas.

Arguedas (2015) en su trabajo de investigación: *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios del programa nacional Vida Digna, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2014*, para optar grado de maestra en gestión pública por la Universidad César Vallejo. La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios del Programa Nacional Vida Digna del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, sede Lima 2014. La población es de 174 usuarios, la muestra fue probabilística de 120 usuarios, y se aplicaron encuestas para la variable Calidad de Servicio y Satisfacción. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario Calidad de Servicio y el Cuestionario de Satisfacción. Ambos cuestionarios estuvieron constituidos por 15 preguntas en la escala de Likert (Muy de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo, muy en desacuerdo). Los cuestionarios brindaron información acerca de la calidad de servicio y satisfacción de usuarios, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que el calidad de servicio se relaciona significativamente con la Satisfacción de usuarios del Programa Nacional Vida Digna del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima,

2014. El coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.773, lo que representó una alta correlación entre las variables.

Urquiaga (2013) realizó la investigación: Medición de la calidad de servicio al usuario externo en el Centro de Salud Encañada – Red de Salud II Cajamarca, 2013. Tesis de Maestría en salud Pública en la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima. El método fue descriptivo simple, es un estudio de trabajo prospectivo, exploratorio con el objetivo de medir la calidad de servicio en el usuario externo del Centro de Salud La Encañada-Cajamarca, utilizando como instrumentos la encuesta SERVQUAL, encuesta complementaria y grupos focales. Las conclusiones fueron que el nivel general de satisfacción de 60,1% revela que el Centro de Salud de Encañada brinda una atención de aceptable calidad. Las causas motivo de insatisfacción (39,9%) fueron las dimensiones de tangibilidad y confiabilidad, aspectos que tienen que ver con la capacidad resolutive del centro de salud como ambiente físico, instrumentos y equipos, medicamentos y falta de profesionales, entre otros.

### **Revisión de literatura**

Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) definió: La calidad de los servicios desde la óptica de los clientes como la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones. (p. 34). En esa misma línea Camizón, Cruz y González (2009) cita a Zeithaml, Parasuman y Berry (1993) quienes definen la calidad de los servicios desde la óptica de los clientes como la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones. Así mismo menciona que el modelo SERVQUAL se presenta como un modelo ampliamente aceptado para medir la calidad percibida del servicio, aunque no exento de críticas, tanto de carácter teórico como operativo. (p. 940)

Thompson y Col (1995) refirieron que: La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a

cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (p. 55). Pezoa (2012) definió que la satisfacción del usuario: Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, o un producto y servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo. Para estos escritores, la satisfacción refleja el cumplimiento de una expectativa; es decir, proporciona una respuesta al acto del consumo del servicio (p. 17).

### **Objetivo**

Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017.

### **Método**

El tipo de investigación fue básica del nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 90 usuarios de dicha entidad. La técnica empleada para recolectar información fue una encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de tipo cuestionario que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad mediante Alfa de Cronbach (0,909 y 0,833) los resultados son de alta confiabilidad.

### **Resultados**

En la parte descriptiva el 43,3% de los usuarios del Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017, manifiestan que la calidad de servicio es medianamente, el 31,1% de los usuarios del Centro de Salud Materno Infantil El Progreso señalan que la calidad de servicio es alto y un 25,6% manifiestan que la calidad de servicio es bajo y el 52,2% de los usuarios del Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017, perciben que la satisfacción del usuario se ubica en el nivel medio, el 25,6% de los usuarios del Centro de Salud Materno Infantil El Progreso manifiestan que la satisfacción del usuario es bajo y un 22,2% presentan que la satisfacción del usuario es alto.



### **Discusión**

Por lo tanto concluyó que la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.823$ ) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017. Sin embargo hay una similitud con la tesis de Arguedas (2015), la investigación concluye que existe evidencia para afirmar que el calidad de servicio se relaciona significativamente con la Satisfacción de usuarios del Programa Nacional Vida Digna del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2014. El coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.773, lo que representó una alta correlación entre las variables. También hay una coincidencia con la tesis de Urquiaga (2013) Las conclusiones fueron que el nivel general de satisfacción de 60,1% revela que el Centro de Salud de Encañada brinda una atención de aceptable calidad. Las causas motivo de insatisfacción (39,9%) fueron las dimensiones de tangibilidad y confiabilidad, aspectos que tienen que ver con la capacidad resolutive del centro de salud como ambiente físico, instrumentos y equipos, medicamentos y falta de profesionales, entre otros. Asimismo se basó a la teoría de Parasuraman, Zeithml y Berry (1985) definió: La calidad de los servicios desde la óptica de los clientes como la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones y la teoría de Thompson y Col (1995) refirieron que: La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

### **Conclusiones**

De acuerdo al objetivo general se concluye que existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno

Infantil El Progreso - Carabayllo, 2017, siendo el valor de 0.823; en consecuencia es una correlación positiva alta.

### Referencias

- Arguedas, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios del programa nacional Vida Digna, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2014*, (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Lima – Perú.
- Caballero, A. (2016). *Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016*, (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Trujillo – Perú.
- MINSA (2011) *Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción al usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. RM N° 527-2011. Perú.
- Parasuraman, R. Zeithml S. y Berry, T. (1985). *Modelo SERQUAL*. Estados Unidos: S.E.
- Pezoa, M. (2012). *¿Qué elementos de la atención de salud son, desde la perspectiva del usuario los que más contribuyen a que se sientan satisfecho?*. Santiago de Chile.
- Ramírez, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016*, (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Yurimaguas – Perú.
- Thompson A. y Col R. (1995). *Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence, International Journal for Quality in Health Care* 7(2): 127-141. 1995

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS  
TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Mitchell Alarcón Díaz, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado " PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD MATERNO EL PROGRESO – CARABAYLLO, 2017 " de la estudiante: Raquel Jennifer Roca Zegarra; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 21% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 28 de febrero del 2018



**Mitchell Alarcón Díaz**  
DNI: 09728050

Feedback Studio - Google Chrome  
 Seguro | https://exlamin.com/feedback-studio/ | 1 de 17

feedback studio

Resumen de coincidencias

21 %

1	www.diputados.gob.mx	2 %
2	www.madecol.com	2 %
3	www.vototec.com	2 %
4	www.aprobacion.com	1 %
5	myblue.es	1 %
6	www.google.com	1 %
7	www.elsa.es	1 %

ESCUELA DE POSGRADO  
 UNIVERSIDAD CLAYTON

Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del  
 usuario en el centro de salud materno infantil el  
 progreso - Carabobo, 2017.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
 Maestría en Gestión Pública.

AUTORA:  
 Dr. Rogelio Jaramila-Rivera Zapata

ASESOR:  
 Dr. Nicolás Alencón Dur

SOLUCIÓN:



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"**

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

ROCA ZAGARRA RAQUEL JENNIFER

D.N.I. :

09905387

Domicilio :

C/ C. SOTO MARTINEZ Nº 1003 Uva. La Grana - S. P.

Teléfono :

Fijo : 552-4305 Móvil : 930 675 009

E-mail :

RAQUEROCA@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado :

MAESTRÍA

Mención :

GESTIÓN PÚBLICA

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ROCA ZAGARRA RAQUEL JENNIFER

Título de la tesis:

Percepción de la cultura de servicio y participación del usuario en el Centro de Salud Financiero Integral el Progreso de Arequipa, 2018.

Año de publicación :

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha:

03-06-2018

*Arifchell  
Alarcón  
722-18*



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FORMATO DE SOLICITUD**

ESCUELA DE POSGRADO

SOLICITA:	
N° P.º	69131010
GAMARRA	

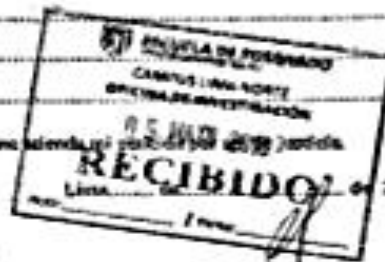
..... Ronal JENIFER ZOLA ZEGARRA con DNI N° 0710787  
Apellido y nombre del solicitante Documento de DNI  
 domiciliado (a) en calle JORDAN MARTINEZ Nº 528 Urb. FONCIBON S.R.L.  
CALLE / LINDA / N.º / DISTRITO / PROVINCIA / DEPARTAMENTO

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:  
 Que en mi condición de alumno de la promoción: ..... del programa: MAESTRÍA  
Promoción Núcleo del programa  
EN GESTIÓN PÚBLICA identificado con el código de matrícula N° .....  
Código de alumno

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

.....  
 .....  
 .....  
 .....

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde si me atiende y me devuelve el presente.



*Arif*  
 (Firma del solicitante)

- Documentos que adjunto:
- a. ....
  - b. ....
  - c. ....
  - d. ....

Cualquier consulta por favor comunicarse durante el  
 Teléfono: 920 675229  
 Email: RAQUEROC@UNICV.COM

*703 puntos / [Firma]*