



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los trabajadores del centro de salud
de Ciudad Eten**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Frank Silva Mori (ORCID: 0000-0001-7789-0361)

ASESOR:

Mg. Juan Carlos Chero Zurita (ORCID: 0000-0003-3995-4226)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Chiclayo – Perú

2020

Dedicatoria

A Camila y Marcela, mis amadas hijas, por ser mi fortaleza y darme las energías para seguir alcanzando mis metas trazadas, a Gloria, mi querida madre, por su apoyo incondicional, su confianza y su dedicación, por estar siempre a mi lado apoyándome en todo lo que realizo, ellas son los motores de mi vida.

Frank Silva Mori

Agradecimiento

A todos los profesores de la Maestría en Gestión Pública que durante este periodo en las aulas me brindaron nuevos conocimientos y ampliaron mi visión profesional, a la Gerencia y personal del centro de salud de Ciudad Eten. por su apoyo desinteresado en el desarrollo y aplicación del presente trabajo.

EL AUTOR

PÁGINA DEL JURADO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Frank Silva Mori, estudiante del programa de Maestría de Gestión pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Identificado(a) con DNI 42575979, con la tesis titulada "Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten"

Declaro bajo juramento que:

- 1) la tesis es mi autoría.
- 2) he respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagio ni total ni parcialmente.
- 3) la tesis no ha sido auto plagio; es decir no ha sido ubicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) los datos presentados en los resultados son reales, no has sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse las faltas de: fraude (datos falsos), Plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propia que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar vallejo.

Chiclayo, 11 de Enero del 2020


Frank Silva Mori
DNI: 42575979

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	11
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
2.2 Operacionalización de variables.....	12
2.3. Población, muestra y muestreo.....	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.5. Procedimiento.....	15
2.6. Métodos de análisis de datos	15
2.7. Aspectos éticos	15
III. RESULTADOS	16
IV. DISCUSIÓN	23
V. CONCLUSIONES	25
VI. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	31
Matriz de consistencia.....	31
Cuestionario para la variable calidad de servicio	33
Cuestionario para la variable nivel de satisfacción	35
Validación de instrumento	41
Autorización para el desarrollo de la tesis	47
Autorización para la publicación electrónica de la tesis	48
Acta de aprobación de originalidad de tesis	49
Reporte del turnitin.....	50
Autorización de la versión final del trabajo de investigación	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable calidad de servicio	12
Tabla 2. Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	13
Tabla 3. Resultados de la variable calidad de servicio	16
Tabla 4. Resultados de la variable nivel de satisfacción	17
Tabla 5. Resultados de la dimensión confiabilidad y la variable nivel de satisfacción.....	18
Tabla 6. Resultados de la dimensión tangibilidad y la variable nivel de satisfacción.....	19
Tabla 7. Resultados de la dimensión seguridad y la variable nivel de satisfacción	20
Tabla 8. Resultados de la dimensión empatía y la variable nivel de satisfacción	21
Tabla 9. Correlación del nivel de satisfacción con la calidad de servicio y confiabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía.....	22
Tabla 11. Puntajes de la variable calidad de servicio	38
Tabla 12. Puntajes de la variable nivel de satisfacción	39
Tabla 13. Fiabilidad de las variables calidad de servicio y nivel de satisfacción.....	40
Tabla 14. Estadísticos descriptivos de los puntajes obtenidos en las variables calidad de servicio y nivel de satisfacción	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultado de la variable calidad de servicio	16
Figura 2. Resultados de la variable nivel de satisfacción	17
Figura 3. Resultados de la dimensión confiabilidad y el nivel de satisfacción	18
Figura 4. Resultados de dimensión tangibilidad y nivel de satisfacción	19
Figura 5. Resultados de dimensión seguridad y nivel de satisfacción.....	20
Figura 6. Resultados de dimensión empatía y nivel de satisfacción	21

RESUMEN

En la presente investigación: Calidad de atención de servicio y el nivel de satisfacción del trabajador del centro de salud de Ciudad Eten, se planteó como objetivo Determinar la correlación entre calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten, en concordancia al servicio de salud pública que se les proporciona. Se desarrolló una investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, como herramienta aplicable a ambas variables, se encuestó a 27 trabajadores del Centro de Salud de Ciudad Eten. Obteniendo como resultado que el 44.4% de los encuestados piensan que es regular la calidad de servicio en el centro de salud donde se atienden, el 51.9% tienen un regular nivel de satisfacción, existe una asociación significativa de Calidad de servicio y nivel de satisfacción siendo su valor 0.721, existe una asociación significativa de Confiabilidad y nivel de satisfacción siendo 0.490, existe una asociación significativa de Tangibilidad y nivel de satisfacción siendo 0.618, existe una asociación significativa de Seguridad y nivel de satisfacción siendo 0.594, existe una asociación significativa de Empatía y nivel satisfacción es de 0.557, además todas las asociaciones son directamente proporcionales.

Palabras claves: Nivel de Satisfacción, calidad de servicio, trabajadores

ABSTRACT

In the present investigation: Quality of service care and the level of satisfaction of the worker of the health center of Ciudad Eten, the objective was to determine the correlation between quality of service and the level of satisfaction of the workers of the health center of City Eten, in accordance with the public health service provided to them. A non-experimental investigation was developed, with a descriptive correlational study design, as a tool applicable to both variables, 27 workers of the Eten City Health Center were surveyed. Obtaining as a result that 44.4% of respondents think that it is to regulate the quality of service in the health center where they are treated, 51.9% have a regular level of satisfaction, there is a significant association of Quality of service and level of satisfaction being its value 0.721, there is a significant association of Reliability and level of satisfaction being 0.490, there is a significant association of Tangibility and level of satisfaction being 0.618, there is a significant association of Security and level of satisfaction being 0.594, there is a significant association of Empathy and Satisfaction level is 0.557, in addition all associations are directly proportional.

Keywords: Satisfaction level, Quality of service, workers

I. INTRODUCCIÓN

Los cambios en el sistema de salud nacional han ocasionado que las personas utilicen la calidad como columna vertebral los fundamentos de la atención de asistencia del sector salud. Calidad, requisito básico diseñado para proporcionar seguridad del usuario y minimización de riesgos. Prestar servicios que dirijan a la implementación del sistema de gestión de calidad para todas las agencias que brindan servicios. Varo (1994)

En el Perú uno de los más grandes problemas que lo aquejan es en la atención al usuario en el sector salud, dado que es no se está cumpliendo a cabalidad los objetivos los cuales son dar salud y buena atención al usuario, en vista que estos deben realizar colas enormes para poder obtener una cita médica, aparte de eso realizarlo con un día de anticipación, así tenga que pasar toda la noche esperando en caso sea necesario, muchas de estas veces no encontrando cupo para la cita médica, debiendo regresar en unos meses para intentar obtener otra cita, muy aparte de ello del trato no adecuado de algunos de los trabajadores de la salud, a pesar de ser denunciado por redes sociales o otros medios, se ha demostrado que en muchos de los casos el trabajador que cometió el agravio contra el usuario no es sancionado o separado de la institución, estos factores antes mencionados producen que el nivel de agrado por parte del beneficiario tenga un rango muy bajo, como se sabe la forma de calificar el trabajo de un servidor público es mediante el nivel de agrado del usuario, parece ser este detalle a sido olvidado por parte del servidor público del sector salud, el estado debe priorizar el servicio al usuario, en la actualidad se ha creado un aplicación con la finalidad de disminuir las filas de espera en los centros de salud, sin embargo dicha aplicación no a tomado el impacto que ellos esperaban, este se ve reflejado en que las colas para obtener las citas médicas no han aminorado, otro factor determinante en el bajo nivel de aceptación de la atención del sector salud por parte del usuario, es que se encuentran convencidos de que no se da prioridad a la atención primaria o de emergencia, como se refleja en el hecho de que los incidentes médicos se informan con frecuencia.

También está muy relacionada con la infraestructura y el equipo médico, que muchas veces se encuentran deteriorados, lo que dificulta la buena atención al usuario, causando un bajo nivel de satisfacción.

En este gran problema que aqueja a nuestro país no está exceptos los trabajadores del estado, quienes cuentan con un seguro de salud Público y se ha visto perjudicado por algunas de las deficiencias anteriores que tiene la salud pública, esto se puede ver claramente, esto se refleja en el desarrollo del trabajo, ya que esto puede afectar

significativamente el rendimiento en el lugar de trabajo. Para cambiar todos estos problemas, el estado debe trabajar en conjunto para capacitar, supervisar y advertir a los funcionarios públicos, independientemente de las horas de trabajo de los funcionarios públicos, y debe prestar más atención en brindar una atención de calidad al usuario (poblador, trabajadores del estado con seguro de salud público), independientemente del género, la raza, sexo o el estado social. Así pues tenemos como antecedentes el trabajo internacional tenemos la tesis de López (2018), la cual tenía como objetivo principal definir el nexo entre calidad del servicio y satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil, mediante de una exploración de campo con el fin de desarrollar estrategias para mejorar en el servicio al beneficiario, se utilizó una investigación cualitativa, cuantitativa y mixta, teniendo una muestra de 7280 clientes. Podemos concluir que el servicio al cliente es sustancial en todas las empresas, y su éxito necesita de ello. Siempre es bueno para la organización mantener contentos a los clientes para que puedan recomendar comida y servicio para el lugar. Al realizar investigaciones, es posible identificar los componentes primordiales de la calidad del servicio, así tenemos inmediata respuesta, tratamiento individual, establecimientos, maquinaria y nuevos equipos. Se puede evidenciar que los comensales están contentos con los establecimientos, el alimento, el equipo y la confiabilidad del personal. El restaurante de Rachy's tiene clientes insatisfechos, es obvio que el trabajador no brindó un servicio personalizado, no fueron instruidos, el personal de la empresa de comidas era muy pequeño, lo cual causó que la atención no fuera rápida. Encontrando una positiva correlación importante entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, por lo tanto, sí una de las variables aumenta la otra también lo hará y viceversa.

Otro antecedente internacional la tesis de Vera (2018) la cual tenía como objetivo principal la evaluación de afectación en calidad de la atención prestada por parte de servicio de emergencias pediátricas, se utilizó una investigación deductiva, contando con una muestra de 357 personas atendidas. Se puede concluir que en esta encuesta, se evaluó una población de 247 personas, de las cuales las mujeres eran mujeres, y los pacientes que frecuentaban el hospital tenían entre 25 y 30 años para determinar si estaban satisfechos con la atención brindada, y sí, ellos Satisfecho, por lo tanto, al obtener resultados, basados en el conocimiento de los profesionales, se puede establecer nivel alto de satisfacción de la persona atendida, eliminando así cualquier duda de los usuarios.

Así mismo la tesis de Santamaría (2016) la cual tenía como objetivo principal identificar y examinar el estudio de caso implementado basado en el modelo de servperf, en comparación con la calidad del servicio postventa, aspectos los cuales afectan la satisfacción del cliente de los distribuidores en la industria automotriz colombiana, para ello realizó una investigación descriptivo, deductivo e intuitivo, contando con una muestra de 139 personas encuestadas, entre las principales conclusiones mencionamos que se identificó diferentes conceptos vinculados con la calidad, satisfacción del cliente y lealtad. Mientras se realizó la encuesta, el método de lealtad y su evolución en el tiempo se revisaron a través de la cognición, la emoción, la actitud, el aprendizaje de la lealtad y su integración en el método de relación. Finalmente, este es el enfoque más completo para entender los conceptos de compromiso, confianza y satisfacción, relaciones a extenso tiempo y calidad de relación, lo que establece el tono para el éxito. Servicio postventa de concesionarios.

Como antecedentes nacionales tenemos la tesis de Aragón (2015) la cual tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de cuidado enfermo y el nivel de satisfacción del paciente del servicio de Medicina, la investigación fue de tipo correlacional descriptiva teniendo como muestra 187 enfermos y se concluyó que existe correlación importante de la calidad de la atención al paciente y la satisfacción de las enfermeras de diferentes servicios. Técnica y científicamente, la calidad de la atención por parte de enfermeras se caracteriza por tener nivel medio, porque puede concluirse que la atención brindada por las enfermeras no es satisfactoria porque es lo que los pacientes saben porque son pacientes. Frente a estas contrariedades en la calidad de la atención, deben las enfermeras recibir capacitación continua y dar cumplimiento con los modelos fijados por el Ministerio de Salud para dar excelente atención a los pacientes necesitados, y lo más importante, la confianza y la atención amigable, porque esta es su trabajar para que tengan el merecimiento de satisfacer las necesidades y dar la atención adecuada.

Por otro lado tenemos la tesis Pardo (2015) la cual tenía como principal objetivo determinar la relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción del cliente del área de Farmacia, teniendo como investigación una de tipo correlacional, teniendo como tamaño de muestra 70 clientes, teniendo como conclusiones se determina una positiva correlación de la calidad del servicio del servicio de farmacia en la clínica Maico de Santé en la sucursal de Surco en Lima y la satisfacción del cliente en 2015 al obtenerse un p igual a

0.000 siendo menor que 0.05, teniendo como coeficiente de correlación de Spearman 0.738.

Otra investigación es la tesis de Ruiz (2016) la cual tenía como principal objetivo conocer la relación entre el nivel de calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital Es Salud II, siendo la muestra 377 personas y teniendo como tipo de investigación correlacional y teniendo como conclusiones mediante la prueba Rho Spearman, podemos verificar una importante y relación directa de la calidad del servicio al usuario y la satisfacción en el Hospital EsSalud II, dado p es 0.255 lo que nos hace saber que tiene positivo valor y su nivel de significancia siendo igual a 0.000, como el resultado fue inferior a 0.05, por consiguiente se aceptó la hipótesis alternativa.

La tesis de Julcarima (2017) teniendo como principal objetivo determinar el nivel de satisfacción del cliente en el proceso de distribución de Las empresas de Consumo Masivo de Lima Sur, teniendo como muestra 150 clientes, tipo de investigación descriptivo deductivo, la conclusión fue que satisfacción del cliente de las compañías de colectivo consumo en el sur de Lima es del 46%, el nivel promedio es del 56% y la satisfacción no es baja.

La tesis de Hidalgo (2018) la cual tenía como objetivo principal establecer la relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción en clientes del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C. siendo la muestra 134 personas, siendo una investigación correlacional, teniendo como conclusiones la determinación de una conexión entre calidad del servicio y la satisfacción de cliente, dado a que el valor de significancia bilateral es 0.000, logrando que se acepte la hipótesis de esta investigación, con un coeficiente de correlación igual a 0.738, reflejando la existencia de una relación promedio positiva.

Como antecedentes locales tenemos la tesis de Montañez (2018) la cual tenía como objetivo principal proponer un modelo de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los administrados del área de Trámite Documentario. Siendo la muestra 336 administrados, siendo una investigación de tipo descriptiva, teniendo como conclusiones: Se ha desarrollado un modelo para la calidad de la atención para mejorar la satisfacción. Estos son principios básicos regidos por el municipio de Chiclayo. Guía de forma técnica y ordenada, y si se aplica, se puede mejorar Modelo de calidad del cuidado de la capacidad humana: "Clientes satisfechos", "Satisfacción del cliente" basada en la capacitación presencial Seminarios-talleres para hasta 12 participantes durante tres meses.

Por otro lado la tesis de Mori & Fernández (2018) el cual tenía como principal objetivo determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de los trabajadores de los registros públicos de Chiclayo. Teniendo como tamaño de muestra de 36 personas, siendo una investigación descriptiva y teniendo como conclusiones que obtuvo que la calidad del servicio está vinculada con la realización del trabajo, teniendo 0.681 como coeficiente de correlación de Pearson, esto nos da a saber que hay una fuerte positiva correlación de variables, calidad del servicio y desempeño laboral; además grado de correlación significativo, la significancia bilateral p es igual 0.000 y con un nivel de confianza del 99%.

Como teorías sobre las variables en estudio tenemos la de Villacis (2018) denominada “la calidad de servicio: Eje estratégico en la satisfacción del cliente” dice que la gestión de calidad incluye la captura de lo que los clientes necesitan y el análisis de las formas de brindarles asesoramiento, soporte e incluso soluciones a situaciones y / o necesidades emergentes. Teniendo en cuenta las tendencias y / o condiciones presentadas a este respecto, han surgido una serie de perspectivas.

Según Pedraza, Bernal, J. Lavín , & F. Lavín (2015) nos indican que la calidad es uno de los temas más valiosos. Adquirido en muchos países durante los distintos años transcurridos. Y diferentes áreas de aplicación.

Como nos dice Meleán (2017) nos refiere que durante décadas, las organizaciones se han centrado en mantener la calidad de sus negocios. Ya sea a nivel de producto o los servicios prestados. En ambos casos, esto se considera un elemento central de la gestión organizacional. A pesar de su naturaleza subjetiva, sigue siendo una prioridad competitiva en muchas organizaciones. Se han diseñado varios métodos para lograr una gestión eficaz. Algunos enfoques tradicionales se centran en retener funciones clave, como la planificación y el control, a nivel de gestión y, con la mejora continua, permiten la intervención para facilitar mejoras significativas en el entorno organizacional. Otros métodos se aplican más específicamente Herramientas de control para información útil y oportuna. Toma decisiones decisivas. Además, ejecute el procedimiento de gestión de calidad es propicio para organización clase. Gestión soporte en sistemas de gestión integrados a nivel mundial. La calidad de la organización. Asumen principios de calidad. Orientará su gestión y trabajará hacia la plena garantía. La calidad de sus operaciones. Estos principios y diferentes Los métodos y regulaciones existentes pueden resolver

Organización de calidad, y Opera con la práctica organizacional como un pilar fundamental de calidad.

Donabedian (1993) nos dice calidad que distingue las características de los modelos industriales es su trato a los consumidores como máximo juez de calidad. El consumidor es quien finalmente elige el servicio y/o producto. El contenido adecuado puede satisfacer sus perspectiva y necesidades. La meta no solamente para obtener la satisfacción del consumidor, así mismo para lograr pasión, lealtad verdadera y su confianza. El modelo industrial, las personas está continuamente interesadas en saber de los consumidores y convertirlos en producto.

Además el autor indica que el prototipo de salud encontraron similitudes e importantes diferencias. Una de las similitudes es el deber de advertir la satisfacción del usuario por proporcionar un servicio útil, admisible y ameno. Por eso es más importante que los métodos asumidos en el modelo. En la industria, se valoran las preferencias de los pacientes informados. Relativo al resultado del proceso, componentes esenciales en cualquier definición de calidad de atención saludable, no obstante, los prototipos de atención médica difieren de las siguientes maneras necesidad de incluir en la definición de calidad. La rendición de cuentas a los usuarios y usuarios es más compleja. Sociedad. Al mismo tiempo, también aumenta la riqueza y la tensión interna a la definición de calidad asistencial. En cuanto a las personas, los profesionales de la salud tienen una Deber fiduciario: actuar en nombre del paciente, Servir a sus intereses de la manera más adecuada. Desde La atención médica está relacionada con estos aspectos íntimos y sensibles, y Importante para la vida, se trata de cómo lidiar con Relación de relación interpersonal Comunicación entre clientes y proveedores en el mundo empresarial. Finalmente, con respecto a la responsabilidad social, Los profesionales de la salud actúan bajo contratos sociales completamente diferentes. Regular la industria y el comercio. Por un lado, son responsable del bienestar personal, por otro lado, responsable del bienestar social. Su responsabilidad social toma diferentes formas de obligación para alcanzar una justa distribución de los beneficios de atención médica.

Gilmore & Morales (1996) Nos habla de 3 enfoques, los cuales son valoración de calidad: estructura, resultados y proceso:

-La organización tiene particularidades de la vía que la proporciona, estos servicios incluyen recursos físicos, recursos humanos y estructura organizativa, evaluación de los trabajadores y formas de devolución.

-El flujo del fase tiene las operaciones que ciertamente se realizan. Brindar y aceptar servicios, incluido el comportamiento del paciente al buscar Médico.

-Resultados. Los resultados incluyen atención a Salud del paciente y pobladores.

Gilmore y Moraes, (2009) indican a la calidad que cumple y supera perspectivas, por lo tanto, siempre hay un prototipo elemental y de referencia e indicadores para verificar que cumplen con el prototipo.

Grönroos (1984) nos dice que la calidad de servicio tiene las siguientes dimensiones:

- Calidad técnica: refleja beneficios por la interacción del cliente con la compañía de servicio.

- Calidad funcional: determinar la expectativa del cliente de las interacciones del servicio, esto es su proceso de servicio propio.

- Imagen: está compuesto de tecnología y componentes funcionales, es una visión que tiene una compañía.

Parasuraman (1988) nos dice que calidad de servicio tiene como dimensiones:

- Fiabilidad: La apariencia del establecimiento físico, artefactos, personas y equipos de comunicación.

- Confiabilidad: Capaz de realizar el servicio ofrecido en forma metódica y confiable.

- Capacidad de respuesta: Dispuesto a ayudar, brinda a usuarios servicios dinámicos.

- Seguridad: El conocimiento, la atención demostrada por los trabajadores, su motivación, reputación y confianza.

- Empatía: La atención personalizada del empleado al cliente.

Dabholkar, Thorpe, & Rentz (1996) indicaron que

- Aspectos físicos, incluidas dimensiones tangibles dentro de la escala SERVQUAL, aunque no mantuvieron los mismos artículos de dicha escala. Fiabilidad, también tomada en cuenta en la escala SERVQUAL, sin embargo, los proyectos a escala anteriores se mantienen.

- Interacción personal, representada por la forma de trato de los empleados a clientes. Tiene dimensiones de, seguridad, simpatía y capacidad de respuesta del proyecto escala SERVQUAL, y un producto nuevo.

- Solución de problemas, incluida una de las dimensiones de confiabilidad de la escala SERVQUAL, pero el autor lo considera parte de un factor independiente en la calidad de la evaluación del cliente, sin embargo, esto también está relacionado con la interacción entre clientes y empleados.

- Políticas, incluidos características de calidad del servicio son afectados en forma directa por calidad del servicio. Políticas comerciales, como horarios o estacionamiento siguiente. Reyes, Loredó & Mayo (2009) sostienen que la satisfacción es la saciedad de los clientes. Esto es sobre aracterísticas del servicio y/o producto, o características del servicio o producto en sí.

Mejías & Manrique (2011) indican que satisfacción es entendida calificación dada del servicio brindado al cliente, dependiendo de cómo Este servicio satisface sus necesidades y expectativas. Si esto no es cierto la insatisfacción ocurre.

Lo indicado por Cantón & Téllez (2016) es que actualmente no hay una definición general de satisfacción laboral o Profesional pero cada autor está actuando una persona para su investigación, si chequeamos el profesionalismo y satisfacción laboral se considera como un sentimientos, actitud, emociones y otros. Con clima, salud mental y equilibrio. Personal. (pp. 214-226)

Robbins & Coulter (2005) indican que la satisfacción laboral como " Las personas trabajan en su propia dirección. Persona de alto nivel Satisfacción con posición Lo mismo; alguien que no está contento con su posición, tiene una actitud negativa hacia él ".

Kreitner & Kinicki (1997) nos dice que la satisfacción laboral "es una respuesta emocional o Emocional en todos los aspectos del trabajo personal ".

Saénz, Lorenzo, & Caballero (1993) en su informe de investigación denominado "La satisfacción del profesorado universitario" definen a la satisfacción laboral como "experiencias felices crecimiento psicológico, la calidad de su trabajo es cada vez mejor Por lo que hace, responsabilidad, creación. Conozca la libertad de la ciencia y disfrute el trabajo en sí mismo".

Loitegui (1990) en su tesis nos da a conocer que "La satisfacción laboral es una construcción multidimensional depende mucho de sus características y particularidades del trabajo que realizo".

Peiró & Prieto (1996) dicen que "La satisfacción es una actitud o un conjunto de actitudes Condiciones de trabajo personal".

Muñoz (1990) nos da a conocer que la satisfacción laboral como "agradable o positiva Experiencia del sujeto como resultado de trabajar Interesarle en un entorno que lo haga fácil, Dentro de la empresa u organización que contraste atractivo y recibe una serie de compensaciones por esto Economía psicosocial basada en sus expectativas".

Clemente, Molero & González (2000) nos dicen acerca de la satisfacción que es la calificación mental de la persona que hace gente y sus áreas de vida, centrarse en la calidad de vida, expectativas y ambiciones, logra de acuerdo a tus objetivos Estándares humanos, y de manera ventajosa .

Caballero, Fernández, & García (2003) nos habla que La satisfacción esta ligada con la situación específica que enseña y tiene su propia personalidad, Porque todo esto afecta su estabilidad. Emoción emocional, tensión, estrés e incomodidad, desde una perspectiva personal y profesional.

Torres (2010) indica que Puede entender la satisfacción profesional de los maestros compara tus resultados realistas te invita y lo que debe basarse en tus expectativas.

Suárez & Anaya (2007) indican que la satisfacción laboral se entiende como un estado emocional. Refleja positivamente las respuestas emocionales al trabajo.

La formulación del problema de la presente investigación es ¿Qué relación tiene la Calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten en concordancia al servicio de salud pública que se les proporciona?

Teniendo como Justificación teórica que a presente investigación tiene valor teórico, porque se podrá contrastar con la realidad y reafirmar la validez de la teoría existente mencionada en el trabajo de investigación, Maggi (2018) “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro Guayaquil 2018”, Reinaldo (2017). “Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín - 2016”, Via (2018). “Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao, 2017” el cual nos ayudará a identificar y definir las variables con sus respectivos tamaños se utilizarán al crear el instrumento, ya que son el tamaño que mejor se adapta al problema real, por lo que este estudio puede llevarse a cabo.

Teniendo como justificación práctica que la contribución que hará este estudio es muy importante porque evaluaremos la calidad de los servicios prestados al trabajador del Centro de Salud de Ciudad Eten como usuario del servicio de salud, incluidos los resultados en la encuesta de satisfacción en los trabajadores que cuentan con servicio de salud estatal. Nos permitirá hacer algunas sugerencias para hacer mejor la calidad del servicio, la finalidad es tener un considerable grado de satisfacción del trabajador como usuario del servicio de salud pública, para que todos los que cuentan con este servicio

cambien sus puntos de vista sobre esta entidad pública y se sientan seguros en el momento de la consulta. Por otro lado, la encuesta contribuirá a investigaciones futuras.

Siendo la justificación metodológica que el presente estudio es de un tipo descriptiva correlacional, la encuesta se utilizó como una herramienta de medición, que se obtuvo a través de la creación de los autores del estudio y los resultados del análisis teórico, y fue verificada por las opiniones de metodólogos expertos. El instrumento puede usarse para futuras investigaciones.

Siendo el Objetivo general; Determinar la correlación entre calidad de servicio y nivel de satisfacción de los trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten en concordancia al servicio de salud pública que se les proporciona.

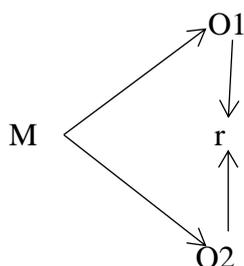
Y teniendo como Objetivos específicos; Conocer la correlación entre la dimensión confiabilidad y el nivel de satisfacción de los trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten en concordancia al servicio de salud pública que se les proporciona; Conocer la correlación entre la dimensión tangibilidad y el nivel de satisfacción de los trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten en concordancia al servicio de salud pública que se les proporciona; Conocer la correlación entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de los trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten en concordancia al servicio de salud pública que se les proporciona; Conocer la correlación entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción de los trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten en concordancia al servicio de salud pública que se les proporciona.

La Hipótesis es que existe una correlación directamente proporcional entre calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación se realizó orientada en forma cuantitativo dado que se recolectó y analizó estadísticamente los datos. Como plantea Hernández, Fernández, y Baptista (2014) Cuando se utilizan bases numéricas y análisis estadísticos para recopilar datos para comprobación hipotética, las encuestas se realizarán utilizando métodos cuantitativos, que ayudarán a observar y establecer teorías de comportamiento y prueba. Del mismo modo, mencionaron que las encuestas descriptivas exhaustivas buscan estudiar en detalle las propiedades, la naturaleza y las características de los fenómenos en una muestra o población. Este diseño de investigación es no experimental, con un transversal corte, en vista que estas variables estudiadas no son manipuladas, es decir que se presentan de forma natural para ser analizadas y transversal cuando los datos son recopilados en un determinado momento.



Dónde:

M = Muestra

O1 = Observación de la variable 1

O2 = Observación de la variable 2

r = Correlación entre dichas variables

Por su parte Hernández, Fernández & Baptista (2014) nos dice que el objetivo principal de la investigación correlacionada es comprender el comportamiento de un concepto o variable después de conocer el comportamiento de otras variables relacionadas.

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de la variable calidad de servicio

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO				
Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Técnica-instrumento
Calidad de servicio	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Hay evidencia de que las autoridades del hospital han prometido proporcionar soluciones, para algunos obstáculos. - La entidad muestra interés genuino cuando tiene un problema de salud, resolviéndolo. - Los profesionales de la salud se desempeñan bien desde el principio. - La entidad de salud estatal finaliza el servicio dentro del tiempo acordado. -La entidad de salud pública se mantiene en los registros correctos. 	Malo Regular Bueno Excelente	Encuesta
	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> -La entidad de servicio cuenta con equipos modernos. -El establecimiento físico de la entidad de salud estatal es atractivo visualmente -La persona responsable del centro de salud estatal debe tener una apariencia cuidadosa. -Los elementos materiales (broches, pedido de medicamentos, etc.) son de atractivo visual. 		
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> -Transmisión de las acciones de la persona responsable de la entidad de servicio de confianza del usuario -Los usuarios están en contacto con Servicio. -El gerente de la empresa de servicios siempre está activo para el usuario -La persona a cargo de la entidad tiene suficiente conocimiento para poder responder las distintas preguntas realizadas por los usuarios. 		
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> -La entidad de salud pública brinda al usuario atención personalizada. -Conveniente para todas las horas de trabajo de las entidades de servicio. Usuario -La entidad de servicio tiene empleados que brindan atención diseñado para usuarios. -La entidad de salud pública está preocupada por mejorar los intereses del usuario - La entidad de salud pública entiende las necesidades determinadas de los clientes. 		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Operacionalización de la variable satisfacción del usuario

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO				
Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Técnica-instrumento
Satisfacción del usuario	Humana	<ul style="list-style-type: none"> -El personal trato de manera amable y cordial. -El orden en que llegan los pacientes es respetada por personal médico. -El tiempo esperado es alrededor de 20 minutos. -El personal mostrará interés en el momento que realices tus preguntas sobre salud. -El personal médico es respetuoso con su privacidad durante el proceso de atención. -El personal médico lo cuidará. -El personal de salud debe usar uniformes y mantenerlos limpios. 	<p>Nada Satisfecho Insatisfecho Medianamente satisfecho Satisfecho Totalmente satisfecho</p>	Encuesta
	Técnico-científica	<ul style="list-style-type: none"> -Recibir conferencias educativas mientras espera para participar. -El personal médico que lo asistirá lo guiará para tomar el medicamento que será entregado. - Las indicaciones relacionadas con el medicamento son comprendidas por usted. -El personal médico lo guiará para que lo atienda en casa. -Te dan todos los medicamentos recetados por tu médico en la farmacia. -Los miembros del personal mantienen su diagnóstico confidencial. -La duración de la atención médica es idóneo. 		
	Entorno	<ul style="list-style-type: none"> -La sala donde se espera del centro de salud se encuentra aseada. -La sala donde se espera del centro de salud está bien ventilada. - El centro de salud está limpia y ordenada. - El centro de salud está bien iluminada. -El baño que se encuentra en el centro de salud se limpia permanentemente. -Hay contenedores para recolectar desechos sólidos en lugares adecuados y accesibles dentro del centro de salud. 		

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Siendo los 27 trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten.

Muestra

Será las 27 personas de la población, dado que la población es demasiado pequeña, se trabajará con ella totalmente.

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

Técnicas

El método empleado es una encuesta, cuya finalidad es obtener datos diversos para determinar la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten. Esta encuesta evalúa las dimensiones de dos variables.

Instrumentos

En la presente investigación se ha elaborado un cuestionario por cada variable (Anexo 1 y Anexo 2). El primer cuestionario sobre la calidad de servicio consta de 18 preguntas en el instrumento, las cuales tienen 4 alternativas de respuesta, el encuestado solo puede marcar una, caso contrario se invalida la pregunta. De la misma forma el segundo cuestionario para la variable satisfacción consta de 20 preguntas con 5 alternativas, el encuestado solo puede marcar una, si se marca más de una respuesta se invalida la pregunta

Utilizando la escala de Likert, según lo indicado por Cañadas (1998) esta escala consiste en un grupo de elementos que están presentados en forma de una declaración y se utilizan para medir la respuesta de un sujeto en tres, cinco o siete categorías, que requieren que el sujeto exprese el grado de su acuerdo o desacuerdo.

En esta caso las puntuaciones para ambas variables son las siguientes:

Calidad de servicio	
Escala	Valor
Malo	1
Regular	2
Bueno	3
Excelente	4

Satisfacción del usuario	
Escala	Valor
Nada satisfecho	1
Insatisfecho	2
Medianamente satisfecho	3
Satisfecho	4
Totalmente satisfecho	5

Validez y confiabilidad

Validez es el nivel que la herramienta ciertamente mide la variable. La confiabilidad se explica al grado en que se usa el instrumento en una aplicación que produce repetidamente los mismos resultados para el mismo objeto u objeto.

2.5. Procedimiento

Para medir el nivel de satisfacción se utilizará un instrumento, así mismo la información obtenida será procesada en el SPSS 25 y Excel.

2.6. Métodos de análisis de datos

Se empleó estadística descriptiva para que el resultado se interprete y se elabore las conclusiones, las cuales se presentaron en tablas y gráficos. Para probar la hipótesis, usó la fórmula estadística del Coeficiente de Pearson.

2.7. Aspectos éticos

Se tendrá en cuenta la reserva, confidencialidad y anonimato de los sujetos investigados. Así mismo el instrumento estará resguardado y los datos de las personas encuestadas se tendrán en el anonimato, así como sus respuestas.

Se utilizó el consentimiento informativo.

III. RESULTADOS

Tabla 3. Resultados de la variable calidad de servicio

Calidad de servicio	Frecuencia	Porcentaje
Mala	8	29.6%
Regular	12	44.4%
Buena	7	25.9%
Total	27	100%

Fuente: Encuesta de calidad de servicio

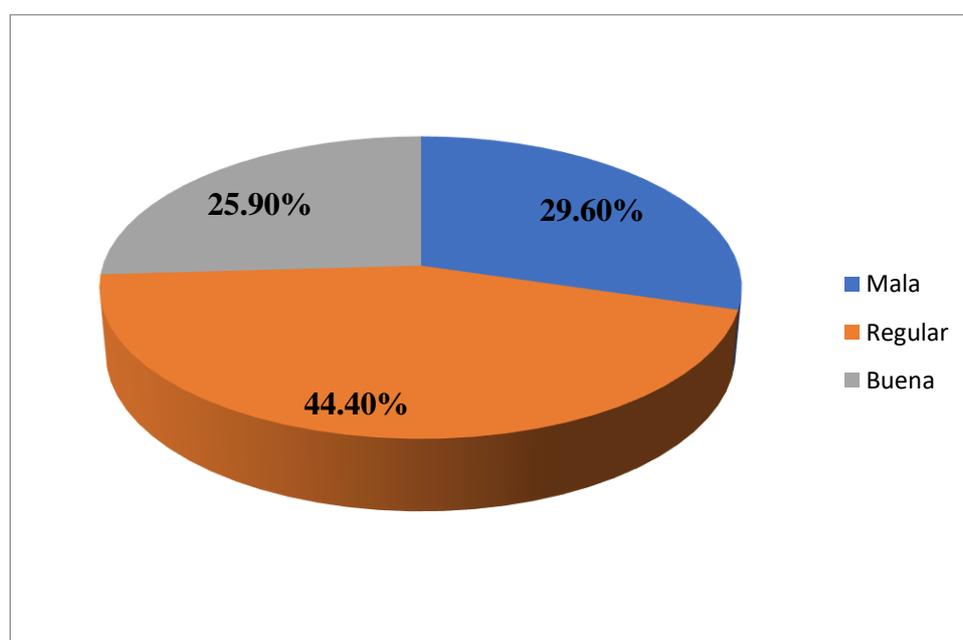


Figura 1. Resultado de la variable calidad de servicio

De acuerdo a los resultados expuestos (véase tabla 3) se observa que el 44.4% de encuestados opinan que la calidad de servicio brindado por los centros de salud donde son atendidos es regular, mientras que el 25.9% de los trabajadores opinan que la calidad de servicio prestada de su centro de salud es buena.

Tabla 4. Resultados de la variable nivel de satisfacción

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	22.2%
Medio	14	51.9%
Alto	7	25.9%
Total	27	100%

Fuente: Encuesta para nivel de satisfacción

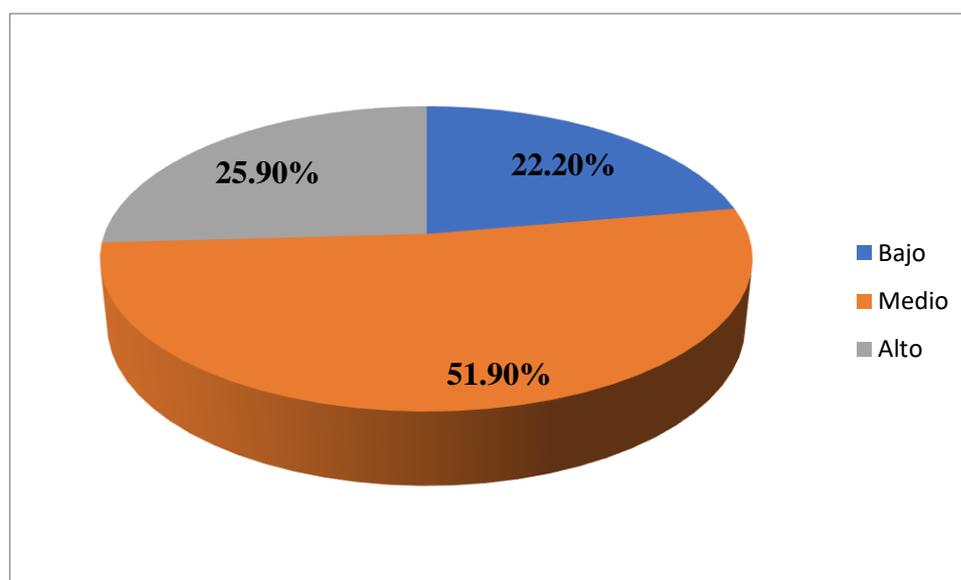


Figura 2. Resultados de la variable nivel de satisfacción

De acuerdo a los resultados expuestos (véase tabla 4) se observa que el 51.9% de encuestados tienen nivel de satisfacción medio, mientras un 22.2% tienen nivel de satisfacción bajo.

Tabla 5. Resultados de la dimensión confiabilidad y la variable nivel de satisfacción

D1. Confiabilidad	Nivel de satisfacción			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Mala	3	3	2	8
Regular	3	10	1	14
Buena	0	1	4	5
Total	6	14	7	27

Fuente: Encuesta de calidad de servicio y N° 02 Encuesta para nivel de satisfacción

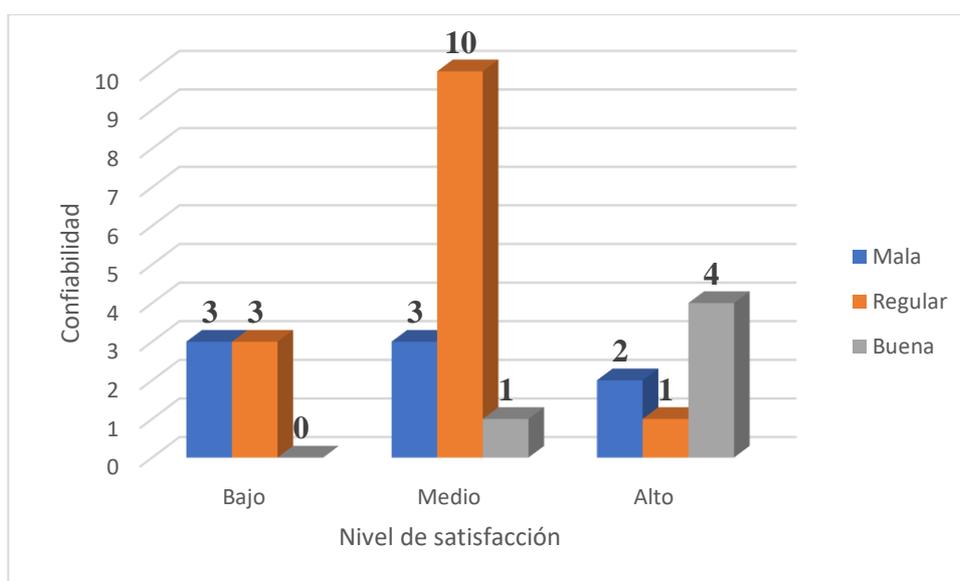


Figura 3. Resultados de la dimensión confiabilidad y el nivel de satisfacción

De acuerdo a los resultados expuestos (véase tabla 5) se observa que 10 trabajadores tienen confiabilidad regular de calidad de servicio y tiene nivel de satisfacción medio, mientras 1 trabajador tiene buena confiabilidad de calidad de servicio y tiene nivel de satisfacción medio.

Tabla 6. Resultados de la dimensión tangibilidad y la variable nivel de satisfacción

D2. Tangibilidad	Nivel de satisfacción			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Mala	5	4	0	9
Regular	1	8	4	13
Buena	0	2	3	5
Total	6	14	7	27

Fuente: Encuesta de calidad de servicio y N° 02 Encuesta para nivel de satisfacción

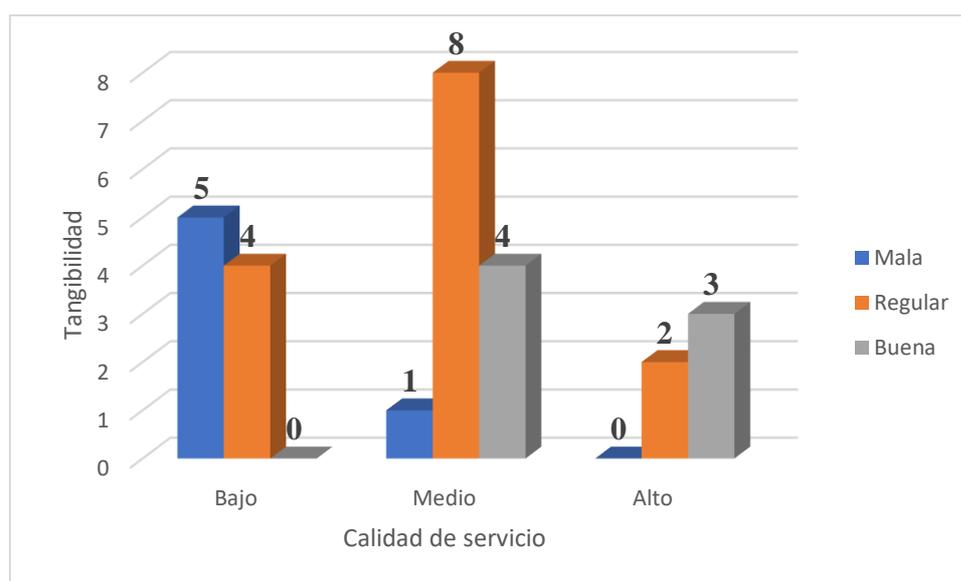


Figura 4. Resultados de dimensión tangibilidad y nivel de satisfacción

De acuerdo a los resultados expuestos (véase tabla 6) se observa que 8 trabajadores tienen una regular fiabilidad de calidad de servicio y tienen nivel de satisfacción medio, mientras 1 trabajador tiene una regular fiabilidad a la calidad de servicio bajo y tiene nivel de satisfacción bajo.

Tabla 7. Resultados de la dimensión seguridad y la variable nivel de satisfacción

D3. Seguridad	Nivel de satisfacción			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Mala	5	5	1	11
Regular	1	9	3	13
Buena	0	0	3	3
Total	6	14	7	27

Fuente: Encuesta de calidad de servicio y N° 02 Encuesta para nivel de satisfacción

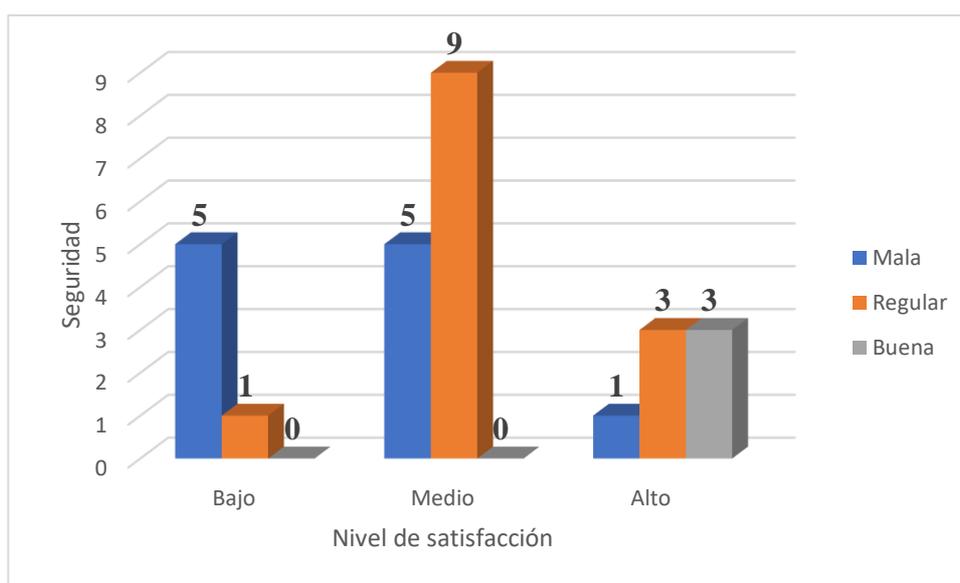


Figura 5. Resultados de dimensión seguridad y nivel de satisfacción

De acuerdo a los resultados expuestos (véase tabla 7) se observa que 9 trabajadores tienen regular seguridad de la calidad de servicio y nivel de satisfacción medio, mientras 1 trabajador tiene regular seguridad a la calidad de servicio medio y nivel de satisfacción bajo.

Tabla 8. Resultados dimensión empatía y la variable nivel de satisfacción

D4. Empatía	Nivel de satisfacción			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Mala	3	4	0	7
Regular	3	10	4	17
Buena	0	0	3	3
Total	6	14	7	27

Fuente: Encuesta de calidad de servicio y Encuesta para nivel de satisfacción

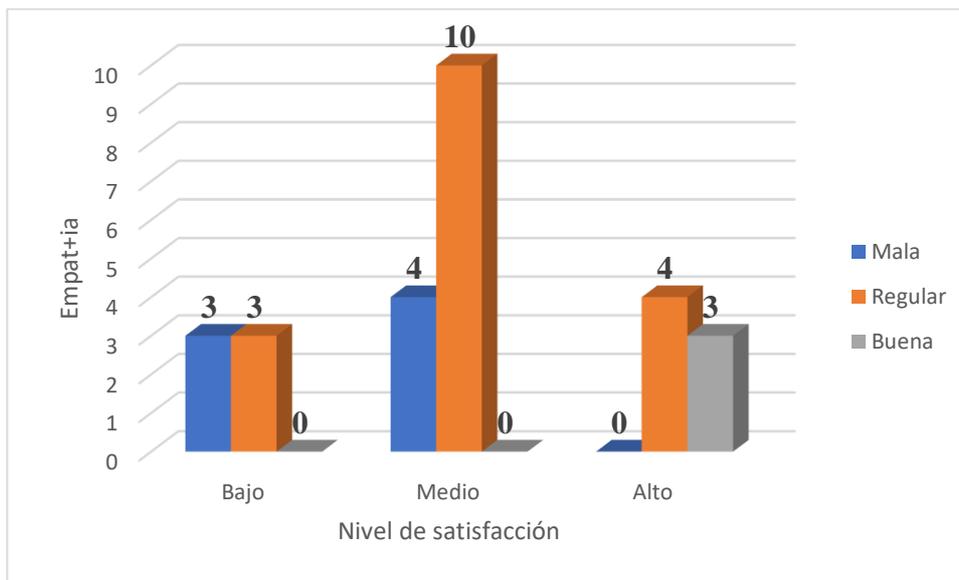


Figura 6. Resultados de dimensión empatía y nivel de satisfacción

De acuerdo a los resultados expuestos (véase tabla 8) se observa que 10 trabajadores tienen regular empatía a la calidad de servicio y nivel de satisfacción medio, mientras 3 trabajadores tienen buena empatía a la calidad de servicio y nivel de satisfacción alto.

Tabla 9. Correlación del nivel de satisfacción con la calidad de servicio y confiabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía

N°	VARIABLES	V2- SATISFACCIÓN DEL USUARIO	SIGNIFICANCIA BILATERAL DE LA CORRELACIÓN	NIVEL DE SIGNIFICANCIA BILATERAL
27	CALIDAD DE SERVICIO	0.721	0.000	0.01
	D1. CONFIABILIDAD	0.490	0.009	0.01
	D2. TANGIBILIDAD	0.618	0.001	0.01
	D3. SEGURIDAD	0.594	0.001	0.01
	D4. EMPATÍA	0.557	0.003	0.01

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados expuestos (véase tabla 9) se observa que una asociación significativa de Calidad de servicio y nivel de satisfacción siendo su valor 0.721, lo que nos revela moderada correlación, con significancia bilateral de 0.000. Se observa que una asociación significativa de Confiabilidad y nivel de satisfacción siendo 0.490, lo que nos revela una moderada correlación, con una significancia bilateral de 0.009. Se observa una asociación significativa de Tangibilidad y nivel de satisfacción siendo 0.618, lo que nos revela una moderada correlación, con una significancia bilateral de 0.001. Se observa que una asociación significativa de Seguridad y nivel de satisfacción siendo 0.594, lo que nos revela una moderada correlación, con una significancia bilateral de 0.001. Se observa que una asociación significativa de Empatía y nivel satisfacción es de 0.557, lo que nos revela una moderada correlación, con una significancia bilateral de 0.003. Todas las asociaciones son directamente proporcionales.

IV. DISCUSIÓN

Se han llevado a cabo muchos estudios en el país para estimar la satisfacción del trabajador con calidad de servicio recibida de su centro de salud estatal donde es atendido. El seguro no paga la atención médica, y si esto no es suficiente, son puntos clave para la calidad médica percibida por parte del centro de salud. Por este motivo, el presente estudio intentó determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten respecto al centro de salud estatal donde son atendidos. Para este fin, los datos registrados en la encuesta se registraron en una tabla, logrando 1136 puntos para la Variable 1, la cual es Calidad de servicio, con un promedio de 42.07, así mismo 7.721 desviaciones con relación al promedio, un valor mayor que es el 44.4% de los empleados indicó regular calidad de servicio en el sector salud estatal donde se atiende, mientras que un 25.9% indicaron que la calidad de servicio es buena en el sector salud estatal donde se atiende, por consiguiente, las dimensiones tangibilidad, confiabilidad, empatía y seguridad son propicias, no obstante, deben ser mejores. Dado estos resultados, estableció como principio lo dicho por Pedraza, Bernal, J. Lavín , & F. Lavín (2015) que teorizan a la calidad es uno de los temas más valiosos. Adquirido en muchos países durante los distintos años transcurridos. Y diferentes áreas de aplicación. Agregada a esta teoría, Caballero, Fernández, & García (2003) señala que la satisfacción está ligada con la situación específica que enseña y tiene su propia personalidad. Porque todo esto afecta su estabilidad. Emoción emocional, tensión, estrés e incomodidad, desde una perspectiva personal y profesional, obteniendo para la segunda variable, la cual es el nivel de satisfacción un total de 1749 puntos, con un promedio de 64.78 y con 11.34 desviaciones con relación al promedio, donde el 51.9% de los trabajadores respondieron que estaban medianamente satisfechos con respecto al centro de salud estatal donde son atendidos, mientras que un 22.2% indicaron estaban bajamente satisfechos, por consiguiente en sus dimensiones: D1. Humana, existe un trato bueno, con calidez y amabilidad que los trabajadores de la salud cuidan meticulosamente; así mismo, en la segunda dimensión Técnica- científica, estos trabajadores están complacidos cuando se les brinda el medicamento recetado por el médico y asegurarse de que los trabajadores de la tienen su diagnóstico en una completa confidencial, en la D3. Entorno, el entorno hospitalario de los distintos centros de salud estatales donde son atendidos los trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten permanecen limpios y se opina que están de una forma ordenada; todos los

factores en su totalidad afectan el alto impacto en la satisfacción del trabajador del centro de salud en Ciudad Eten. Resultados que coinciden con hallados por Ruiz (2016) en su investigación, el cual tenía como objetivo principal es conocer la relación entre el nivel de calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital Es Salud II, con una muestra de 377 personas, que señala que el 67% de personas de la muestra se encuentra califican con regular a la calidad de atención recibida en el Hospital Essalud II. El 76% personas encuestadas tienen una Baja satisfacción de la atención brindada por el hospital antes mencionado. Además, se logró un coeficiente de correlación de 0.255, teniendo en cuenta que la correlación es positiva, entonces existe correlación directa de calidad de atención y nivel de satisfacción; además, hay evidencia que la correlación hallada Si el valor es mayor que cero, existe una conexión entre la calidad del servicio en sus dimensiones, tangibilidad, confiabilidad, empatía y seguridad, con la satisfacción de los trabajadores del centro de salud en Ciudad Eten.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó una significativa, positiva y directa correlación, obteniendo un coeficiente de 0.721 de asociación de variables Calidad de servicio y nivel de satisfacción de trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten, en consecuencia, a mejor calidad de servicio será mayor el nivel de satisfacción del trabajador.
2. Se determinó una significativa, positiva y directa correlación, obteniendo un coeficiente de 0.490 de la dimensión Confiabilidad y nivel de satisfacción de trabajadores del centro de asociación salud de Ciudad Eten, en consecuencia, a mayor confianza será mayor el nivel de satisfacción del trabajador.
3. Se determinó una significativa, positiva y directa correlación, obteniendo un coeficiente de 0.618 de asociación de la dimensión Tangibilidad y nivel de satisfacción de trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten, en consecuencia, a mayor fiabilidad será mayor el nivel de satisfacción del trabajador.
4. Se determinó una significativa, positiva y directa correlación, obteniendo un coeficiente de 0.594 de asociación de la dimensión de Seguridad y nivel de satisfacción de trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten, en consecuencia, a mayor seguridad será mayor el nivel de satisfacción del trabajador.
5. Se determinó una significativa, positiva y directa correlación, con un coeficiente de 0.557 de asociación de la dimensión Empatía y nivel de satisfacción de trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten, en consecuencia, a mayor empatía será mayor el nivel de satisfacción del trabajador.

VI. RECOMENDACIONES

Se le da como recomendación al director de los distintos centros de salud donde reciben atención los trabajadores encuestados, estar siempre a la vanguardia de las distintas actualizaciones que se existen en el sector salud, tanto en infraestructura, medicamentos, equipos y atención al usuario, así como realizando constantes capacitaciones a su personal y de esta forma se pueda otorgar el mejor servicio posible al usuario

Se le da como recomendación al director de los distintos centros de salud donde reciben atención los trabajadores encuestados, utilizar herramientas que comprendan la calidad de los servicios dados por los profesionales administrativos y de salud corporativos para analizar y gestionar las mejoras en las áreas débiles de cada área.

Se le da como recomendación al director de los distintos centros de salud donde reciben atención los trabajadores encuestados, realizar entrevistas, encuestas o cualquier otro instrumento referente a la satisfacción que cuentan los usuarios del hospital en sus distintas especialidades, con el objetivo de solucionar los problemas y/o incapacidad de las áreas en estudio.

Se le da como recomendación al director de los distintos centros de salud de donde reciben atención los trabajadores encuestados, que en general todos los empleados brindar un trato humano a los pacientes, dándoles una sensación de seguridad y confianza, y mostrando compasión por sus inconvenientes de salud en términos de compromiso, atención personalizada y eficiencia.

Se le da como recomendación al director de los distintos centros de salud de donde reciben atención los trabajadores encuestados, administre las mejoras tangibles del centro de salud, como equipos médicos que cumplan con los requisitos mínimos, el número total de medicamentos cubiertos, volantes informativos, etc., para promover una mejor satisfacción del usuario.

REFERENCIAS

- Alvarado Peña, L. J., & Izaguirre Díaz De León, F. (2015). Calidad del servicio en universidades públicas mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones. 95-118.
- Amparo Jiménez, I. (2002). La interpretación como prestación de servicios. 136-143. Recuperado de http://www.trans.uma.es/Trans_6/t6_1135-143_AJimenez.pdf
- Caballero Martínez, J., Fernández Camacho, C., & García Jiménez, E. (2003). Satisfacción de los secretarios de centros. *Revista ELectrónica de Investigación y EValuación Educativa*, 9(2), 198-235.
- Cantón Mayo, I., & Téllez Martínez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *13*, 214-226. Recuperado de www.redalyc.org/articulo.oa?id=69545978019
- Cañadas Osinski, I. (1998). CATEGORÍAS DE RESPUESTA EN ESCALAS. En *Psicothema* (Vol. 3, págs. 623-631). Tenerife, España: CODEN PSOTEG.
- Clemente Carrión, A., Molero Mañes, R., & González Sala, F. (2000). Estudio de la satisfacción personal según la edad de las personas . *Anales de Psicología*, 16(2), 189-198.
- Dabholkar , P., Thorpe , D., & Rentz , J. (1996). A Measure of Service Quality for Retail Stores: Scale Development and Validation . *Journal of the Academy of Marketing Science*, 3-16.
- Donabedian, A. (1993). Conferencia Magistral. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. *Salud Pública de México*, 35(3), 238-247. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/106/10635302.pdf>
- Gilmore, Carol; Moraes Novae, Humberto. (1996). *Manual de la gerencia de la calidad* (Vol. 3). Washington: Manuales operativos Paltex. Recuperado de [http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/3155/Manual%20de%20gerencia%20de%20la%20calidad%20\(3\),%209.pdf?sequence=1](http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/3155/Manual%20de%20gerencia%20de%20la%20calidad%20(3),%209.pdf?sequence=1)
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 36-44.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Alcance de la investigación* (6 ed.). México.
- Hidalgo Pezo, G. J. (2018). *Repositorio Universidad César Vallejo*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29603/Hidalgo%20_PGJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Julcarima Isla, E. L. (2017). *Repositorio Universidad César Vallejo*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15675/Julcarima_IEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (1997). *Comportamiento de las organizaciones* (Tercera ed.). Arizona: Mcgraw-Hill. Recuperado de https://www.academia.edu/35636754/Kreitner_Robert_-_Comportamiento_De_Las_Organizaciones.PDF
- Loitegui Aldaz, J. R. (1990). *Dialnet*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=142004>
- López Mosquera, D. C. (2018). *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Losada Otálora, M., & Rodríguez Orejuela, A. (2007). Calidad del servicio de salud. *Cuadernos de administración*, 237-258.
- Maggi Vera, W. A. (2018). *Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Mejías Acosta, A. A., & Manrique Chirkova, S. (2011). DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES BANCARIOS UNIVERSITARIOS: UNA. 43-47. Recuperado de redalyc.org/articulo.oa?id=360433575007
- Meleán Romero, R. (2017). *Revista venezolana de gerencia*. (80). Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29055967001/29055967001.pdf>
- Montañez Gutierrez, K. E. (2018). *Repositorio Universidad César Vallejo*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31746/monta%c3%blez_gk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mori Neira, K. I., & Fernández Cusman, A. G. (2018). *Repositorio Universidad César Vallejo*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29190/Mori_NKI-Fern%c3%alndez_CAG.pdf?sequence=4&isAlowed=y
- Muñoz Adanez, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Parasuraman, A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 12-40.
- Pardo Angulo, M. C. (2015). *Repositorio Universidad César Vallejo*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12862/Pardo_AMC.pdf

- Pedraza Melo, N. A., Bernal González, I., Lavín Verástegui, J., & Lavín Rodríguez, J. F. (2015). La Calidad del Servicio: Caso UMF. 39-45. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94438997005>
- Peiró, J. M., & Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo*. Madrid: Síntesis S.A.
- Ramírez Saavedra, V. (2016). *Repositorio Universidad César Vallejo*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reyes Benítez, S., Loredó Carballo, N. A., & Mayo Alegre, J. C. (2009). *LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS A PARTIR DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES: UNA MIRADA DESDE EL ENTORNO EMPRESARIAL CUBANO*. Recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. (J. F. Martínez, Trad.) México: Octava. Recuperado de https://www.academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mary_Coulter
- Rogel Villacis, J. L. (2018). La Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente: Binomio clave en Agencias de Viajes en. *Memorelia*, 142-155. Recuperado de www.postgradovipi.50webs.com/archivos/memorialia/2018-I/ARTICULO15.pdf
- Ruiz Pinche, R. (2017). *Repositorio Universidad César Vallejo*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1
- Saénz Barrio, Ó., Lorenzo Delgado, M., & Caballero Martínez, J. (1993). *Worldcat*. Recuperado de <https://www.worldcat.org/title/satisfaccion-del-profesorado-universitario-informe-de-una-investigacion-realizada-en-la-universidad-de-granada/oclc/435381493>
- Suárez Riveiro, J. M., & Anaya Nieto, D. (2007). Satisfacción laboral de los profesores de Educación Infantil, Primaria y Secundaria. *Revista de educación*, 217-218.
- Torres González, J. A. (2010). Análisis del grado de satisfacción de profesorado de educación secundaria en el desarrollo de su labor docente. *Contextos educativos*, 27-41.
- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: Un modelo de gestión hospitalaria*. Madrid: Díaz de Santos S.A. Recuperado de books.google.com.pe/books?id=gtxXJ_yogLYC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false

Vega Huerta, J. J. (2017). *Repositorio Universidad César Vallejo*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7219/VEGA_HJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Via Puente, L. M. (2018). *Repositorio Universidad César Vallejo*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17144/Vía_PLM.pdf?sequence=1

ANEXOS

Tabla 10. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>GENERAL: ¿Qué relación tiene la Calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten en concordancia al servicio de salud pública que se les proporciona?</p>	<p>GENERAL: Determinar la correlación entre calidad de servicio y nivel de satisfacción de los trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten en concordancia al servicio de salud pública que se les proporciona. ESPECÍFICOS: Conocer la correlación entre la dimensión confiabilidad y el nivel de satisfacción de los trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten en concordancia al servicio de salud pública que se les proporciona. Conocer la correlación entre la dimensión tangibilidad y el nivel de satisfacción de los</p>	<p>GENERAL: Se evidencio una correlación directamente proporcional entre calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten.</p>	<p>Calidad de servicio</p> <p>Nivel de satisfacción</p>	<p>ENFOQUE Mixto</p> <p>TIPO: Descriptiva</p> <p>DISEÑO: Correlacional</p>	<p>POBLACIÓN 27 Trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten.</p> <p>MUESTRA 27 Trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten.</p>

	<p>trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten en concordancia al servicio de salud pública que se les proporciona.</p> <p>Conocer la correlación entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de los trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten en concordancia al servicio de salud pública que se les proporciona</p> <p>Conocer la correlación entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción de los trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten en concordancia al servicio de salud pública que se les proporciona</p>				
--	---	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

Cuestionario para la variable calidad de servicio

INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario es de carácter anónimo y confidencial, su aplicación es de uso exclusivo para la investigación titulada “Calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten”.

Responde marcando en el recuadro correspondiente de la alternativa de su elección, teniendo en cuenta los criterios de la leyenda.

Edad: _____

Sexo: Masculino ()

Femenino ()

Leyenda	
1	Malo
2	Regular
3	Bueno
4	Excelente

N°	Confiabilidad	Escala de valoración			
		1	2	3	4
1	Se evidencia compromiso por parte de las autoridades del centro de salud para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades.				
2	Cuando tienes un problema de salud, la entidad muestra un sincero interés en solucionarlo.				
3	Los profesionales de salud de la entidad realizan bien el servicio que brindan desde un inicio.				
4	El centro de salud concluye el servicio en el tiempo prometido.				
5	El centro de salud insiste en mantener registros exentos de errores.				
	Tangibilidad				
6	El centro de salud de servicios tiene equipos de apariencia moderna				
7	Las instalaciones físicas del centro de salud son visualmente atractivas				
8	Los responsables del centro de salud tienen apariencia esmerada				
9	Los elementos materiales (folletos, orden de medicamentos y similares) son visualmente atractivos				
	Seguridad				
10	El comportamiento de los responsables del centro de salud transmite confianza a los usuarios.				
11	Los usuarios se sienten seguros en sus gestiones con el centro de salud.				

12	Los responsables de brindar servicios en el centro de salud son siempre amables con los usuarios.				
13	Los responsables del centro de salud tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.				
	Empatía				
14	El centro de salud brinda a los usuarios una atención individualizada				
15	El centro de salud tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.				
16	El centro de salud tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.				
17	El centro de salud se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.				
18	El centro de salud comprende las necesidades específicas de sus usuarios.				

Cuestionario para la variable nivel de satisfacción

INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario es de carácter anónimo y confidencial, su aplicación es de uso exclusivo para la investigación titulada “Calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten”.

Responde marcando en el recuadro correspondiente de la alternativa de su elección, teniendo en cuenta los criterios de la leyenda.

Edad: _____ Sexo: Masculino () Femenino ()

Leyenda	
1	Nada satisfecho
2	Insatisfecho
3	Medianamente satisfecho
4	Satisfecho
5	Totalmente satisfecho

N. o	Humana	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
1	El personal le brindó un trato cordial y amable.					
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.					
3	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos					
4	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud.					
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.					
6	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.					
7	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.					
	Técnico-científica					
8	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.					
9	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a entregar.					
10	Ud. comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas.					
11	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.					
12	Le otorgan en el centro de salud todos los medicamentos recetados por el médico.					
13	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.					
14	El tiempo que dura su consulta es suficiente.					
	Entorno					

15	La sala de espera del centro de salud está limpia					
16	La sala de espera del centro de salud tiene buena ventilación.					
17	La sala del centro de salud está limpia y ordenada.					
18	La sala del centro de salud está bien iluminada.					
19	Los baños del centro de salud están limpios permanentemente.					
20	Los recipientes para residuos sólidos en lugares accesibles dentro del centro de salud.					

CENTRO DE SALUD CIUDAD ETEN, LUGAR DONDE SE APLICO LA TESIS



Fotografía del centro de salud de Ciudad Eten

Tabla 11. Puntajes de la variable calidad de servicio

N°	D1. CONFIABILIDAD					D2. TANGIBILIDAD					D3. SEGURIDAD					D4. EMPATIA					PUNTAJE TOTAL
	Malo	Regular	Bueno	Excelente	PUNTAJE D1	Malo	Regular	Bueno	Excelente	PUNTAJE D2	Malo	Regular	Bueno	Excelente	PUNTAJE D3	Malo	Regular	Bueno	Excelente	PUNTAJE D4	
1	2	6	0	0	8	1	6	0	0	7	0	8	0	0	8	0	10	0	0	10	33
2	0	6	6	0	12	4	0	0	0	4	0	8	0	0	8	0	8	3	0	11	35
3	0	6	6	0	12	2	4	0	0	6	0	4	6	0	10	0	8	3	0	11	39
4	0	6	6	0	12	2	4	0	0	6	0	6	3	0	9	0	8	3	0	11	38
5	0	10	0	0	10	2	4	0	0	6	1	6	0	0	7	3	4	0	0	7	30
6	0	0	15	0	15	0	8	0	0	8	0	0	12	0	12	1	8	0	0	9	44
7	0	6	6	0	12	0	6	3	0	9	0	4	6	0	10	0	8	3	0	11	42
8	0	4	9	0	13	0	6	3	0	9	0	0	12	0	12	0	6	6	0	12	46
9	0	2	12	0	14	0	6	3	0	9	0	0	12	0	12	0	2	12	0	14	49
10	0	2	12	0	14	0	4	6	0	10	0	8	0	0	8	0	2	12	0	14	46
11	0	4	9	0	13	0	6	3	0	9	0	0	12	0	12	0	6	6	0	12	46
12	0	6	6	0	12	4	0	0	0	4	0	8	0	0	8	0	8	3	0	11	35
13	0	10	0	0	10	4	0	0	0	4	0	8	0	0	8	2	6	0	0	8	30
14	2	6	0	0	8	0	8	0	0	8	0	4	6	0	10	2	2	6	0	10	36
15	0	6	6	0	12	2	4	0	0	6	0	8	0	0	8	0	8	3	0	11	37
16	0	6	6	0	12	0	2	9	0	11	0	0	9	4	13	0	0	3	16	19	55
17	0	0	15	0	15	0	8	0	0	8	0	2	9	0	11	0	0	15	0	15	49
18	0	2	12	0	14	0	8	0	0	8	0	6	3	0	9	0	2	12	0	14	45
19	2	6	0	0	8	2	4	0	0	6	2	4	0	0	6	4	2	0	0	6	26
20	0	4	6	4	14	0	4	6	0	10	0	0	12	0	12	0	4	9	0	13	49
21	1	2	9	0	12	1	2	6	0	9	0	0	12	0	12	0	2	12	0	14	47
22	0	0	15	0	15	0	4	6	0	10	0	0	9	4	13	0	2	12	0	14	52
23	0	4	3	8	15	0	4	6	0	10	0	0	9	4	13	0	0	9	8	17	55
24	0	8	3	0	11	0	6	3	0	9	0	2	6	4	12	0	6	6	0	12	44
25	0	2	6	8	16	1	4	3	0	8	0	0	12	0	12	1	0	12	0	13	49
26	0	6	6	0	12	1	4	3	0	8	0	6	3	0	9	2	4	3	0	9	38
27	0	8	3	0	11	1	6	0	0	7	0	4	6	0	10	0	4	9	0	13	41

Fuente: Encuesta de calidad de servicio

Tabla 12. Puntajes de la variable nivel de satisfacción

D1. HUMANA						D2. TÉCNICO-CIENTÍFICA						D3. ENTORNO						PUNTAJE
Nada satisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	PUNTAJE D1	Nada satisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	PUNTAJE D2	Nada satisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	PUNTAJE D3	
0	4	12	4	0	20	0	4	9	8	0	21	0	6	6	4	0	16	57
1	2	15	0	0	18	3	4	6	0	0	13	0	4	9	4	0	17	48
0	0	12	12	0	24	0	4	6	12	0	22	0	0	15	4	0	19	65
0	2	12	8	0	22	0	6	9	4	0	19	0	2	9	8	0	19	60
0	6	6	8	0	20	0	4	12	4	0	20	0	2	12	4	0	18	58
0	2	9	12	0	23	0	4	9	8	0	21	0	2	15	0	0	17	61
0	2	9	12	0	23	0	2	3	20	0	25	0	0	12	8	0	20	68
0	8	6	4	0	18	0	2	3	20	0	25	0	0	9	12	0	21	64
0	4	6	12	0	22	0	0	6	20	0	26	0	0	6	16	0	22	70
0	0	18	4	0	22	0	2	15	4	0	21	0	6	9	0	0	15	58
0	6	12	0	0	18	0	4	12	4	0	20	0	8	3	4	0	15	53
0	2	18	0	0	20	0	2	12	8	0	22	0	8	3	4	0	15	57
0	4	15	0	0	19	0	4	15	0	0	19	0	8	6	0	0	14	52
0	8	6	4	0	18	0	4	3	16	0	23	0	0	9	12	0	21	62
0	4	12	4	0	20	0	2	9	12	0	23	0	2	15	0	0	17	60
1	6	3	4	0	14	0	2	12	8	0	22	0	4	9	4	0	17	53
0	0	6	16	0	22	0	0	15	4	5	24	0	0	18	0	0	18	64
0	0	3	0	30	33	0	0	3	4	25	32	0	0	0	12	15	27	92
0	0	0	8	25	33	0	0	0	8	25	33	0	0	0	12	15	27	93
0	0	6	20	0	26	0	2	6	16	0	24	0	2	3	16	0	21	71
0	2	12	8	0	22	0	0	15	4	5	24	0	4	3	12	0	19	65
0	0	3	16	10	29	0	0	6	8	15	29	0	0	6	16	0	22	80
0	2	12	8	0	22	2	6	6	0	0	14	0	4	9	4	0	17	53
0	0	6	20	0	26	0	0	3	24	0	27	0	0	15	4	0	19	72
0	0	3	24	0	27	0	0	6	20	0	26	0	0	6	16	0	22	75
0	2	12	8	0	22	0	4	9	8	0	21	1	0	12	4	0	17	60
0	0	6	20	0	26	0	0	3	24	0	27	0	0	0	20	5	25	78

Fuente: Encuesta del Nivel de satisfacción

Tabla 13. Fiabilidad de las variables calidad de servicio y nivel de satisfacción

N° de Elementos	Variable	Alfa de Cronbach (Fiabilidad)
18	Calidad de servicio	0.916
20	Nivel de satisfacción	0.938

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14. Estadísticos descriptivos de los puntajes obtenidos en las variables calidad de servicio y nivel de satisfacción

Variable	Promedio	Varianza	Desviación Estándar
Calidad de servicio	64.78	128.56	11.34
Nivel de satisfacción	42.07	59.61	7.72

Fuente: Elaboración propia

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR PARTE DE EXPERTO 1 PARA
CALIDAD DE SERVICIO**

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DE LA ENCUESTA QUE SERA
APLICADA CENTRO DE SALUD DE CIUDAD ETEN**

Para la investigación titulada “Calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten”.

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

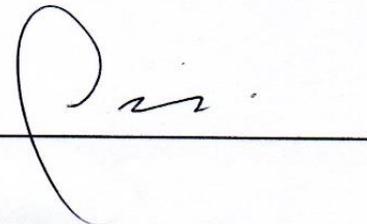
1. Cuestionario para la variable calidad de servicio

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULAR ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	✓				
2	✓				
3	✓				
4	✓				
5		✓			
6	✓				
7	✓				
8	✓				
9		✓			
10	✓				
11	✓				
12	✓				
13	✓				
14	✓				
15		✓			
16	✓				
17		✓			
18		✓			

Nombre y Apellido: Pedro Arturo Barboza Zelada

Grado Académico: Doctor

Firma: _____



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR PARTE DE EXPERTO 1 PARA EL NIVEL DE SATISFACCIÓN

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DE LA ENCUESTA QUE SERA APLICADA CENTRO DE SALUD DE CIUDAD ETEN

Para la investigación titulada "Calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los trabajadores del centro de salud de Ciudad Eten".

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

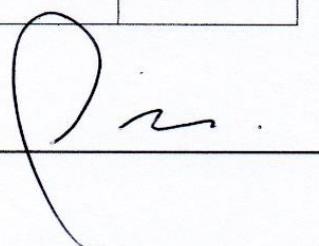
2. Cuestionario para la variable nivel de satisfacción

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULAR ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	✓				
2	✓				
3	✓				
4	✓				
5		✓			
6	✓				
7	✓				
8		✓			
9	✓				
10		✓			
11	✓				
12	✓				
13		✓			
14	✓				
15	✓				
16	✓				
17	✓				
18	✓				
19	✓				
20		✓			

Nombre y Apellido: Pedro Arturo Barboza Zelada

Grado Académico: Doctor

Firma: _____



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR PARTE DE EXPERTO 2 PARA CALIDAD DE SERVICIO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: CABRERA CARBAJO JUAN FRANCISCO
 1.2. Grado académico que ostenta : MAESTRO
 1.3. Institución donde trabaja : UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 1.4. Experiencia laboral (años) : 5 años
 1.5. Título de la tesis : CALIDAD DE SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD CIUDAD ETEN.
 1.6. Nombre del autor de la tesis : FRANK SILVA MORI
 1.7. Nombre del instrumento a validar: CUESTIONARIO: CALIDAD DE SERVICIO

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE					BAJA					REGULAR					BUENA					MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje oportuno.																				X					
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																				X					
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																		X							
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																				X					
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																				X					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión educativa.																				X					
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																				X					
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																				X					
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																				X					
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																				X					
TOTAL																										

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 995 Lugar y fecha: Chiclayo 14 de diciembre del 2019


FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 764933790

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR PARTE DE EXPERTO 2 EL NIVEL DE SATISFACCIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: CABRERA CARHUASO JUAN FRANCISCO
 1.2. Grado académico que ostenta : MAESTRO
 1.3. Institución donde trabaja : UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 1.4. Experiencia laboral (años) : 4 años
 1.5. Título de la tesis : CALIDAD DE SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD CIUDAD ETEN.
 1.6. Nombre del autor de la tesis : FRANK SILVA MORI
 1.7. Nombre del instrumento a validar: CUESTIONARIO: NIVEL DE SATISFACCIÓN.

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE		BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA						
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje oportuno.																					X
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																					X
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																			X		
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																					X
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión educativa.																					X
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																					X
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																					X
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																					X
TOTAL																						

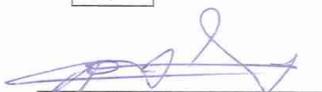
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

99.5

Lugar y fecha: Chiclayo 14 de diciembre del 2019


FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 7.619.7790

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR PARTE DE EXPERTO 3 PARA CALIDAD DE SERVICIO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Peña Palacios Morán, Angel
 1.2. Grado académico que ostenta: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
 1.3. Institución donde trabaja: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 1.4. Experiencia laboral (años): 05 Años
 1.5. Título de la tesis: CALIDAD DE SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD CIUDAD ETEN.
 1.6. Nombre del autor de la tesis: FRANK SILVA MORI
 1.7. Nombre del instrumento a validar: CUESTIONARIO: CALIDAD DE SERVICIO

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE		BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje oportuno.																				X
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																				X
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																				X
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																		X		
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión educativa.																				X
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																				X
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																				X
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																				X
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																				X
TOTAL																					

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

SI ES APLICABLE Y CUMPLE CON LOS REQUISITOS

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

99.5

Lugar y fecha: Chiclayo 14 de diciembre del 2019

FIRMA DEL EXPERTO
DNI: 7671653

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR PARTE DE EXPERTO 3 PARA EL NIVEL DE SATISFACCIÓN



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Pozo Palacios Miguel Angel
 1.2. Grado académico que ostenta: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
 1.3. Institución donde trabaja: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 1.4. Experiencia laboral (años): 03 años
 1.5. Título de la tesis: CALIDAD DE SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD CIUDAD ETEN.
 1.6. Nombre del autor de la tesis: FRANK SILVA MORI
 1.7. Nombre del instrumento a validar: CUESTIONARIO: NIVEL DE SATISFACCIÓN.

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE		BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA						
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje oportuno.																					X
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																					X
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																					X
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																		X			
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión educativa.																					X
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																			X		
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																					X
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																					X
TOTAL																						

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Si es aplicable y cumple con los requisitos

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

895

Lugar y fecha: Chiclayo 14 de diciembre del 2019

FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 1071613

AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA TESIS



GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE
RED DE SALUD CHICLAYO
CENTRO DE SALUD CIUDAD ETEN



“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD”

Ciudad Eten, Diciembre del 2019.

OFICIO N° 338 - 2019-GR-GERESA-CSCE-E.

Dra. MERCEDES COLLAZOS ALARCON.

Directora de Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.
Presente.-

ASUNTO : ACEPTACION EN LA APLICACIÓN DE PROYECTO DE TESIS.

Por medio del presente, tengo a bien dirigirme a Usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez hacer de su conocimiento que se AUTORIZA la aplicación del proyecto de tesis del maestrante Frank Silva Morí, alumno la escuela de Postgrado del III ciclo de la Maestría en Gestión Pública, titulada “CALIDAD DE SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD CIUDAD ETEN.

Sin otro particular me despido de Usted, no sin antes reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima institucional.

Atentamente;


David M. Alvarado Sosa
MEDICO CIRUJANO
C.M.P. 45645

Cc.
Archivo
CSCE.
DAS/icz.