



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios
en un centro de salud urbano, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Mendoza Lezama, Elcira (orcid.org/0000-0001-7490-5951)

ASESOR:

Dr. Aguirre Espinoza, Edwards Jesús (orcid.org/0000-0002-5514-6707)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por siempre haber sido mi guía, fortaleza y mano de fidelidad estando conmigo hasta el día de hoy. A mi hija, por su apoyo incondicional que constantemente me ha dedicado en la maestría, por infundir en mi persona con su ejemplo de valentía y esfuerzo, de no huir de las adversidades porque Dios está conmigo siempre. Ha mis maestros quienes nos guiaron en nuestra investigación día tras día con su apoyo incondicional y sabiduría.

Agradecimiento

A Dios celestial por brindarme esta noble oportunidad de seguir día a día en cada paso que estoy recorriendo, por darme cada día oportunidades de ejecutar mejor las cosas, por ayudarme a poder salir adelante a pesar de las adversidades que se van presentado en mi vida; a mi hija, por brindarme su confianza incondicional durante el recorrido de mi carrera profesional. A mi docente, el Dr. Aguirre Espinoza, Edwards Jesús, quien me brindó su confianza durante todo este proceso de aprendizaje, el cual lo llevaré siempre presente. A la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de realizar estudios académicos aportando la enseñanza necesaria para salir adelante, recibir las facilidades necesarias para concluir con éxito mi carrera profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.1.1 Tipo de investigación	15
3.1.2 Diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.2.1. Identificación de variables	16
3.2.2. Operacionalización de las variables.....	19
3.3. Población, muestra y muestreo.....	21
3.3.1. Población	21
3.3.2. Muestra.....	21
3.3.3. Muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.4.1. Técnicas de recolección de datos	23
3.4.2. Instrumentos de recolección de datos.....	23
3.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento	23
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
4.1 Estadística descriptiva.....	27
4.1.1 Variable gestión de calidad de servicios.....	27
4.1.2 Variable satisfacción de los usuarios.....	29
4.1.3 Prueba de normalidad	31
4.1.4 Comprobación de hipótesis	31
4.2 Estadística inferencial.....	32
4.2.1 Hipótesis específica 1.....	32
4.2.2 Hipótesis específica 2.....	33
4.2.3 Hipótesis específica 3.....	34

4.2.4 Hipótesis específica 4.....	35
4.2.5 Hipótesis específica 5.....	35
4.2.6 Hipótesis específica 6.....	36
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de estudio.....	21
Tabla 2. Muestra de estudio.....	22
Tabla 3. Nivel de confiabilidad según valor obtenido de α	24
Tabla 4. Resumen de procesamiento de casos en SPSS	24
Tabla 5. Resultados obtenidos de la prueba de Alfa de Cronbach para ambos cuestionarios.....	25
Tabla 6. Frecuencias y porcentajes para la variable gestión de calidad de servicios	27
Tabla 7. Frecuencias y porcentajes para las dimensiones de la variable gestión de calidad de servicios.....	28
Tabla 8. Frecuencias y porcentajes para la variable satisfacción de los usuarios	29
Tabla 9. Frecuencias y porcentajes para las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios.....	30
Tabla 10. Prueba de normalidad	31
Tabla 11. Relación entre la variable gestión de calidad de servicios y satisfacción de usuarios.....	32
Tabla 12. Relación entre la variable gestión de calidad de servicios y dimensión capacidad humana.....	32
Tabla 13. Relación entre la variable gestión de calidad de servicios y dimensión técnico científico	33
Tabla 14. Relación entre la variable gestión de calidad de servicios y dimensión infraestructura y confort	34
Tabla 15. Relación entre la variable satisfacción de los usuarios y dimensión fiabilidad ..	35
Tabla 16. Relación entre la variable satisfacción de los usuarios y dimensión empatía ...	36
Tabla 17. Relación entre la variable satisfacción de los usuarios y dimensión elementos tangibles	36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Proceso de seguimiento.....	10
Figura 2. Actividades primarias de servicios	11
Figura 3 Resultados obtenidos de Microsoft Excel.....	25
Figura 4. Frecuencias y porcentajes para la variable gestión de calidad de servicios	27
Figura 5. Frecuencias y porcentajes para las dimensiones de la variable gestión de calidad de servicios.....	28
Figura 6. Frecuencias y porcentajes para la variable satisfacción de los usuarios	29
Figura 7. Frecuencias y porcentajes para las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios	30

Resumen:

La presente investigación tuvo como **Objetivo:** Determinar qué relación existe entre gestión de calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios en un Centro de salud urbano, 2022. **Metodología:** Contó con una metodología de tipo básica o pura cuantitativa, de nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental transversal. **Población:** Se contó con una población de 190 usuarios, donde se trabajó con 80 usuarios producto de un muestreo probabilístico. **Resultados:** Se encontró que existe relación entre la gestión de calidad de servicios y satisfacción de usuarios en un Centro de salud urbano, siendo esta relación además positiva muy alta ($r=0,881$); asimismo, se encontró que existe relación entre las dimensiones de la satisfacción de usuario con la gestión de calidad de servicios. **Conclusión:** Como conclusión de la investigación se obtuvo que existe un alto nivel de relación entre los servicios ofrecidos por en el centro de salud urbano y la satisfacción que obtienen los usuarios de este centro de salud, siendo directamente proporcional, es decir, mientras más alto sea la calidad de servicios brindados, más alta será la satisfacción obtenida por los usuarios.

Palabras Clave: Calidad de servicio, elementos tangibles, gestión de la calidad

Abstract:

The objective of this research was: To determine the relationship between service quality management and user satisfaction in an urban health center, 2022. Methodology: It had a basic or pure quantitative methodology, descriptive correlational level, with a non-experimental cross-sectional design. Population: There was a population of 190 users, where we worked with 80 users as a result of a probabilistic sampling. Results: It was found that there is a relationship between service quality management and user satisfaction in an urban health center, with a very high positive relationship ($r=0.881$); likewise, it was found that there is a relationship between the dimensions of user satisfaction and service quality management. Conclusion: As a conclusion of the research, it was found that there is a high level of relationship between the services offered by the urban health center and the satisfaction obtained by the users of this health center, being directly proportional, that is, the higher the quality of services provided, the higher the satisfaction obtained by the users.

Keywords: Service Quality, Tangible Elements, Quality Management

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en un Centro de salud Urbano en cuestión, se ha evidenciado que en los últimos tiempos existe la presencia de diversas dificultades con relación a sus diferentes servicios que conlleva a que los diversos usuarios no se sienten satisfechos con dichos servicios. Los diversos problemas que expone dicha institución son las constantes quejas que realizan los clientes respecto al deficiente servicio que brindan los profesionales de la salud física, asimismo de las diversas demandas de falta de medicamentos, así como una ineficaz infraestructura institucional. Ante esto la calidad del servicio de un hospital es evaluada constantemente por los usuarios, es por esto que se implementara diversas estrategias para ofrecer a los usuarios la atención y recursos primordiales que superen sus expectativas y por ende satisfacer directamente sus diversas necesidades en los diversos servicios que brinda dicho hospital. En tal sentido, es importante reconocer que dentro el rubro sanitario existe diversos factores que intervienen negativamente en el desempeño óptimo de los servicios como la falta de abastecimiento, la falta de capacitación a los profesionales de la salud, la corrupción, etc. afectando el servicio de calidad lo cual hace indispensable proponer un cambio un plan de mejora. En ese sentido para poder implementar un buen desempeño en un Centro de salud Urbano primero se debe determinar la forma de dimensionamiento de dichas variables propuestas en la investigación actual, considerando la influencia de diversos estudios anteriores.

En función a la gestión de calidad de servicios, como menciona (Morles, 2021) la implantación de la calidad dentro del ámbito de atención en el rubro de salud es un aspecto prioritario para el buen funcionamiento de una institución. Esta permite que se identifiquen cuáles son las diversas necesidades primordiales que requieren los usuarios en beneficios de su salud. Asimismo, el que una institución tenga un sistema sobre gestión de calidad optima posibilita una adecuada planificación, lo cual facilitaría la mejora constante del mecanismo de gestión de calidad, desarrollar diversas estrategias en la prestación de servicios, además de poder cumplir con los criterios de calidad ubicándolo dentro del mercado como una institución de preferencia dentro de los usuarios

Además, en Cuba para que dentro de una empresa se pueda brindar una buena administración de calidad de los servicios a los clientes, es importante e integrador implementar un sistema de procedimiento que permitan poder hacer un análisis sobre el nivel de los servicios internos permitiendo que los usuarios tengan mayor satisfacción en relación al cumplimiento de sus necesidades (Pavón Sicilia et al., 2018).

Con relación a esto, se reconoce que en el Perú existen diversos establecimientos de salud dentro del país, dentro de los cuales se pueden encontrar hospitales, instituciones especializadas, clínicas, puestos de salud, centros de salud, etc. Los cuales brindan diferentes tipos de servicios importantes relacionadas a la salud personal de cada usuario lo cual hace de suma importancia de dichos servicios cumplan con todas las necesidades generando una buena satisfacción en dichos usuarios, por lo cual si no existe una buena calidad en sus servicios no se genera un impacto como centro de salud. En esa línea, (Del Carmen Sara, 2019) menciona diversas estrategias que tienen como objetivos elevar el nivel de calidad en aquellos servicios brindados por parte del área de salud. Para eso se necesita realizar un enfoque de calidad según sea los servicios necesarios para reinventar en dicha institución, ante dicho enfoque se incluirá el desarrollo del liderazgo dentro de la gestión, rediseñar los procesos, capacitar e identificar al personal idóneo y la participación de la ciudadanía que mediante su apoyo se identifique la calidad óptima de atención.

Cabe señalar que la vinculación de la calidad con la satisfacción del cliente permite evaluar opiniones en base al servicio brindado. Según lo mencionado, la calidad hace referencia al grupo de cualidades y características que sirven para complacer las necesidades del usuario; de ahí que la percepción de alta y baja calidad varíe en función del cumplimiento total de los requisitos y expectativas de cada usuario. Por otro lado, respecto a la satisfacción de los usuarios, en España, hay pocos estudios llegando a ser escasa la revisión en relación a la tendencia de satisfacción de los pacientes en determinados servicios. Dentro de lo encontrado se puede evidenciar que para poder satisfacer a los usuarios dicha institución debe tener dentro de su plan de mejoras los siguientes temas: desarrollar un plan estratégico sobre financiación, mejorar los recursos humanos, realizar un mecanismo sobre

gestión de calidad óptimo y añadir una buena calidad para la atención de los usuarios (Pérez-Cantó et al., 2019). En el Perú, como menciona si una institución de salud tiene una serie de requerimientos necesario en beneficios de los usuarios, logra provocar directamente una satisfacción en los mismo. Ante esto se recalca que el contar con una buena y óptima infraestructura ayuda a la satisfacción de los usuarios, además de tener presente el óptimo trato a los usuarios de todos los trabajadores de dicha institución. Asimismo, también recalca que la variable tiempo es la más fundamental para lograr la satisfacción, esto con relación al tiempo de atención, horarios y disponibilidad de asignación de citas.

Por otro lado, el Instituto de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual menciona sobre los principales reclamos a nivel nacional son causadas, entre otras, por la falta de disposición del producto o servicio adquirido por el proveedor (85,1%), las operaciones no reconocidas (4,9%), y las relacionadas con la atención de reclamos (1,9%) (Indecopi, 2018). A este respecto, las empresas que gestionan eficazmente la calidad, buscan ganar tantos clientes como reclamaciones de clientes reciben (Arrieta & Videa, 2017). En otras palabras, el deleite del cliente se convertiría en la reacción emocional de las personas ante cada interacción individual.

En ese orden de ideas, en base a la problemática mencionada anteriormente, recalcando el servicio que es ofertado en un Centro de salud urbano y la satisfacción del usuario en función de la concepción de este, se formula el siguiente problema a nivel general para la investigación: ¿Qué relación hay entre la gestión de calidad de servicios y la satisfacción del usuario de un Centro de salud Urbano, 2022? Asimismo, en función a la problemática específica se encuentran los siguientes: ¿Hay relación entre la capacidad humana y la gestión de calidad de servicios en un Centro de salud Urbano, 2022?, ¿Hay relación entre la dimensión técnico científica y la gestión de calidad de servicios en un Centro de salud Urbano, 2022?, ¿Hay relación entre la infraestructura y confort y la gestión de calidad de servicios en un Centro de salud Urbano, 2022?, ¿Hay relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en un Centro de salud Urbano, 2022?, ¿Hay relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en un Centro de salud Urbano, 2022?, y ¿Hay relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los

usuarios empatía y la satisfacción de los usuarios en un Centro de salud Urbano, 2022?

En relación a la justificación de dicha investigación está enfocada a nivel teórico (Fernández Bedoya, 2020), es decir tiene como objetivo el contribuir desde la literatura estudiada y anteriormente mencionado el poder aumentar las referencias para diversos proyectos a realizarse más adelante relacionados a la presente investigación, asimismo a nivel metodológico se busca poder contribuir con la validación de instrumentos en un distinto contexto y tiempo específico para lograr obtener un resultado óptimo, además de ratificar estos datos con relación a la calidad del servicio ofrecido en un centro de salud urbano con relación a la satisfacción. Por último, a nivel práctico, se busca contribuir a una eficaz calidad de servicio o implementación de recursos o programas que permitan la mejoras en el centro.

En este sentido, el objetivo general es el siguiente: Investigar la relación entre la gestión del nivel de servicio y la satisfacción del cliente en un Centro de Salud Urbano de Trujillo, 2022. Asimismo, los objetivos específicos son los siguientes: Examinar la relación entre la capacidad humana y la gestión de calidad de servicios en un Centro de salud Urbano, 2022. Examinar la relación entre la dimensión técnico científica y la gestión de calidad de servicios en un Centro de salud Urbano, 2022. Examinar la relación entre la infraestructura y confort y la gestión de calidad de servicios en un Centro de salud Urbano, 2022. Examinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en un Centro de salud Urbano, 2022. Examinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en un Centro de salud Urbano, 2022. Y examinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios empatía y la satisfacción de los usuarios en un Centro de salud Urbano, 2022.

En este sentido, la hipótesis general fue que existe una relación significativa entre el nivel de gestión del servicio y la satisfacción del consumidor en un Centro de Salud Urbano en 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se encontró diferentes estudios en relación al tema de interés, pero se seleccionó los antecedentes en base al tipo de investigación.

Raza & Ali (2017) en su artículo "Customer satisfaction with Islamic banks in Pakistan in terms of service quality was studied using a revised version of the SERVQUAL model" (2017), este estudio tenía como objetivo investigar la relación entre la gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente entre los clientes de los bancos islámicos en Pakistán. Esta investigación utilizó un modelo SERVQUAL modificado que incorporaba un nuevo componente de satisfacción del consumidor en el ámbito de la industria de los servicios. Se utilizó un cuestionario autoadministrado y las dimensiones SERVQUAL modificadas, y se realizó una encuesta de campo. La información se recogió de 450 clientes de bancos islámicos que acudieron a la consulta. Mediante un análisis factorial exploratorio (AFE), un análisis factorial confirmatorio (AFC) y un modelo de ecuaciones estructurales (SEM), se analizaron estadísticamente los datos de la muestra para determinar la percepción sobre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. El AFC se utiliza para examinar la validez del modelo, mientras que el SEM se utiliza para examinar los efectos de los distintos elementos de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente. Los resultados indicaron correlación positiva significativa entre la escala de calidad de servicio multidimensional y la medida de satisfacción del cliente unidimensional.

Mongui Palacios (2015) Su tesis se tituló "Percepción de la calidad de la atención médica en la población discapacitada que acude a A.P.R.I.L.P." y fue presentada en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Plata en Colombia; concluyó que el resultado del tratamiento médico es la felicidad del paciente con una idea prevista, puesto que esta satisfacción global se genera desde el momento en que el paciente entra en la unidad sanitaria, teniendo en cuenta los componentes de organización, atención recibida y efecto sobre la salud. La accesibilidad geográfica se explica por las características negativas y positivas de interés común. El 39,1% de las personas con discapacidades físico-motoras considera que la distancia es larga, y el 43,6% dice que el viaje es largo. La dispersión geográfica

de los centros sanitarios modifica el ingreso a los servicios y dificulta aquellas personas con discapacidades físicas la adquisición del tratamiento que necesitan. La clase social considerada como entorno y su sistema socioeconómico están inextricablemente ligados. El 61,8 por ciento de las personas con deficiencias físico-motoras piensa que es difícil entrar, moverse y buscar tratamiento médico. A pesar de que instituciones públicas y privadas de Argentina aplican la Ley 24218, Régimen de Protección Integral de las Personas con Discapacidad, las deficiencias físicas de las instituciones sanitarias provocan la marginación y la degradación de calidad de vida en los discapacitados físicos y motores. Para atender la demanda y la perspectiva del demandante, se requiere la accesibilidad en atención sanitaria para el traslado físico del demandante a la oferta, donde se tiene en cuenta como un espacio arquitectónico compartido. El 41,8% de los discapacitados físico-motores considera que las instalaciones están sucias y el 45,5% que los asientos, las camas y las camillas de la sala de espera son incómodos. Estos factores dificultan la consolidación del programa. Según la OMS, estos resultados pueden deberse a los sucesos médicos que reducen la seguridad del paciente. Además, El 59,1% del grupo de discapacitados físicos-motores consideró que su intimidad estaba comprometida, y el 60% afirmó que el galeno que atendió no hizo un examen clínico completo. El malestar durante el tratamiento pone en peligro la seguridad del paciente al interrumpir la atención médica. El 40% estaba encantado con los servicios, mientras que el 34,5% estaba insatisfecho con el tratamiento médico; el 50,9% dijo que volvería, mientras que el 49,1% dijo que no lo haría. Estos indicios sugieren que es poco probable que el resultado de salud deseado se deba a la calidad (25). Todo ello demuestra que las personas con limitaciones físicas y motoras que buscan tratamiento médico se sienten decepcionadas.

Vega (2017) en su investigación de postgrado de la Universidad César Vallejo, Perú, "Satisfacción de las usuarias externas en la atención del parto en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II Los Olivos, 2015", encontró que las consumidoras estaban satisfechas con los servicios recibidos en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II. estuvieron contentas con la atención ofrecida por parte del centro de salud; sólo el 25% se mostró satisfecho con el suministro de Farmacia durante la atención del parto; y el 80% se mostraron contentas con la atención que tuvieron de forma

inmediata durante la atención del parto, según los resultados. Además, el 73% de las pacientes se mostraron satisfechas con la atención exhaustiva que recibieron durante el parto. El 62 por ciento de las usuarias estaban satisfechas con el calibre de la atención que recibieron como resultado de haber recibido información exhaustiva y oportuna sobre la planificación familiar durante la atención del parto. Además, el 89 por ciento de las pacientes informaron de que se sintieron atendidas y tuvieron privacidad durante la atención del parto. Además, los baños del Centro Materno Infantil Juan Pablo II estuvieron limpios mientras realizaban los partos, lo que contribuyó a que el 91% de las pacientes se sintieran satisfechas con el nivel de trato que recibieron allí en 2015. Se comprobó que el 95% de las pacientes del Centro de Maternidad y Parto Juan Pablo II estaban contentas con la atención recibida y recomendarían el hospital a sus familiares. Cuando se les dio la opción de elegir su posición de parto, de tener una pareja presente y de tener contacto instantáneo con sus recién nacidos, se descubrió que el 75% de las pacientes estaban satisfechas, y un 25% "insatisfechas".

Huanchaco (2017) durante su investigación de tesis sobre el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados con los servicios médicos y quirúrgicos prestados por el Hospital Nacional de Lima en 2016, se demostró que había pacientes hospitalizados que se encontraban insatisfechos con la calidad de la atención médica. Además, existe cierta parte de descontento en los usuarios con los procedimientos quirúrgicos del hospital. La hipótesis nula fue refutada al mostrar que, de las cinco dimensiones de satisfacción para ambos servicios, sólo la dimensión de empatía es consistente con la hipótesis alternativa y contradice la hipótesis nula. En conclusión, no existen diferencias significativas de los niveles de satisfacción en los pacientes internos con los servicios del hospital.

Grijalva P. (2016) En su tesis de maestría "Influencia de las estrategias de calidad de servicio bancario en la satisfacción del cliente en Mibanco El Tambo - sucursal Huancayo en 2014", un investigador de la Universidad Nacional del Centro del Perú en Huancayo examinó el impacto sobre estrategias de calidad de servicio bancario en la satisfacción del cliente. Los criterios sobre calidad en servicios bancarios tuvieron un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios. El banco tiene énfasis en el periodo 2014 donde demuestra la excelencia sobre el servicio porque

tuvo un resultado sustancial para la satisfacción del cliente con sus productos. Antes de la implementación sobre los métodos de calidad de los servicios bancarios por parte de Mibanco Agencia El Tambo, la satisfacción de los clientes era menor (1=3,87) que ahora (1=4,87). De la misma manera que la satisfacción de los productos era menor antes de la implantación de las iniciativas de calidad de servicio bancario (1=3,74), aumentó después de su implantación (1=3,74).

Chungara Castro (2014) en su tesis de maestría, titulada "Satisfacción de los usuarios con la calidad de la atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4, 2010", realizada en la Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia. El autor realizó un análisis descriptivo transversal utilizando una versión condensada de la encuesta SERVQUAL teniendo en cuenta la valoración de la calidad en la atención ambulatoria. La encuesta de 22 ítems analizaba los siguientes aspectos: activos físicos (infraestructura), fiabilidad del servicio, capacidad de respuesta del servicio al cliente y conexión emocional (trato). 327 personas participaron en el estudio tras cumplir los criterios sobre inclusión. La media de los ítems se utilizó para crear una escala de medición de los niveles de incertidumbre, satisfacción e insatisfacción. El autor examinó los tiempos de espera en el centro, la disponibilidad del servicio dental y la accesibilidad general.

Según Sihuay (2017) en su tesis de grado titulada "Administración estratégica y gestión de los servicios de salud en la provincia de Huancayo", elaborada por estudiantes de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega- Huancayo, del área de administración en la atención sanitaria de la provincia se mejora mediante el uso de la planificación estratégica. Gestión estratégica se define como el desarrollo de establecer objetivos, asignar recursos y supervisar el progreso hacia esos objetivos, independientemente de que los recursos sean monetarios, humanos, físicos o tecnológicos, utilizando un conjunto reconocido de herramientas y procesos. Un enfoque más racional sobre organización de los recursos humanos en la provincia para la atención de la salud puede beneficiar la gestión sobre servicios en salud. Si el éxito de instituciones y organizaciones se basan mayormente de lo que hacen las personas y de cómo lo hacen, entonces centrarse en ellas nos aportaría enormes beneficios; así, el talento humano se convierte en un factor crucial. La Gerencia del Servicio de Salud de Huancayo se beneficiará de una mejor

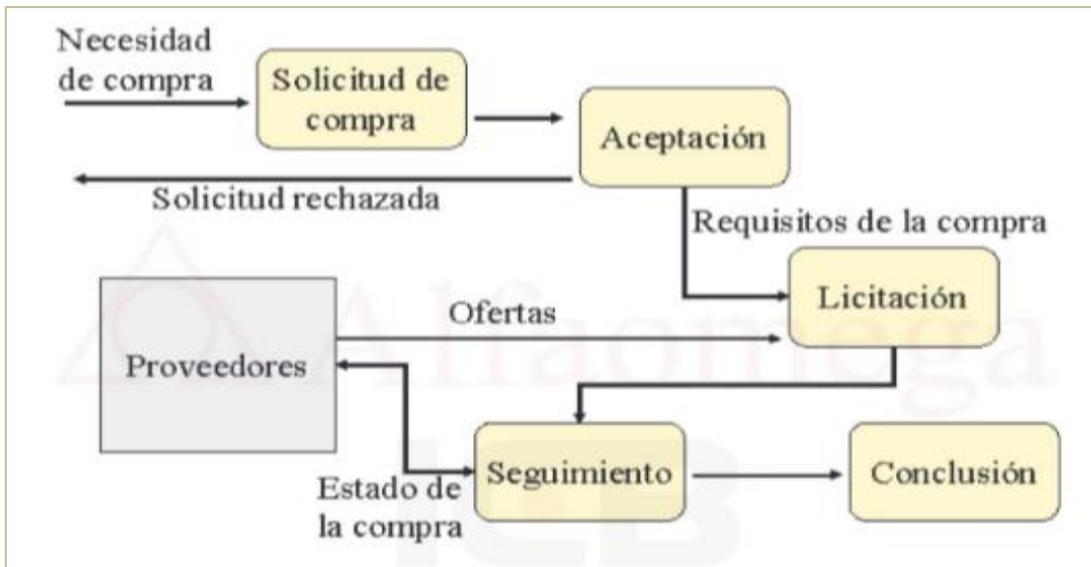
supervisión de sus recursos materiales. Esta labor será crucial en las instituciones, ya que determinará si prosperan o no. En la provincia de Huancayo, Perú, la Gerencia de Servicios de Salud se beneficia de una cuidadosa atención a la asignación de fondos. Hay que tener en cuenta que las organizaciones son tan fuertes como los recursos que crean, por lo que es importante contar con personas que gestionen y optimicen esos recursos".

La formación es uno de los requisitos de la gestión de calidad del servicio, que esencialmente es un modelo de gestión y control de la calidad de una organización (Uzir et al., 2020). Cuando definimos sistema se refiere específicamente al conjunto de partes conectadas o que cooperan.

Al respecto, las acciones organizativas y de gestión que las empresas de las industrias de procesos emprenden, facilitan el lanzamiento y coordinación de las innovaciones de procesos (Keupp et al., 2012). Las empresas que han adoptado estos nuevos enfoques han obtenido ganancias sustanciales en sus operaciones cotidianas y, en consecuencia, en su entorno organizativo (Owalla et al., 2022). Por otra parte, para (Ruales Guzmán et al., 2019) los determinantes de GC que mantiene relación con la productividad envuelve la gestión de los recursos humanos, la alta dirección y la gestión de los procesos. Según la investigación realizada por Manders et al. (2016) sobre el tema de calidad e innovación, los modelos de gestión de la calidad fomentan la inventiva. De este modo, según García et al. (2022), es probable que sistemas de gestión de la calidad (SGC) tengan impacto positivo y directo en la innovación tanto incremental como radical de productos y procesos.

Además, la gestión de calidad es un mecanismo que permite orientar y controlar la calidad de alguna organización, así como los procesos de gestión de los bienes y servicios que se suministran desde fuera de la empresa. (Wakabayashi & Merzthal, 2015) (Olalla Martín et al., 2021)(Denantes & Donoso, 2021).

Figura 1. Proceso de seguimiento



Fuente. (Cortes, 2017)

Al respecto, el procedimiento de compra debe gestionarse de forma que cada una de las fases mencionadas, así como los productos y servicios, puedan ser reconocidos en los mecanismos de gestión de calidad (Riveros & Arango, 2020). El control de los proveedores se define en función de los riesgos reconocidos y de las posibles repercusiones, de la participación del proveedor en el control de calidad de sus suministros y de las capacidades de control del proveedor (Vilchez Asenjo, 2014)(Uzir et al., 2020)(Al Halbusi et al., 2020)(Zhang et al., 2021)(Vianna et al., 2022).

Por consiguiente, no todos los productos y servicios suministrados externamente están sujetos al control de calidad. En tal sentido, sólo las compras que tienen una repercusión directa o indirecta respecto al servicio final deben estar sujetas al control de calidad por defecto (Podestá & Maceda, 2018).

Además, en el caso de la fabricación de servicios, es evidente que el almacenamiento y la transformación física del producto son innecesarios. No obstante, se puede argumentar que el establecimiento de servicios no necesita almacenamiento ni inventario (Navitha Sulthana & Vasantha, 2021). Hay varias

categorías que pueden utilizarse en la elaboración de objetos físicos. El proceso de fabricación genera las siguientes categorías en función del servicio(Chacón & Rugel, 2018).

El servicio al cliente es esencialmente un procedimiento logístico en el que un cliente obtiene un producto determinado en un momento concreto y en unas condiciones definidas, como la formación, entre otros. (Petcharat & Leelasantitham, 2021)(Cortes, 2017).

Figura 2. Actividades primarias de servicios



Nota. Elaborado por (Cortes, 2017)

Sobre la dimensión fiabilidad (Cortes, 2017) sostuvo que es la capacidad de la organización para realizar el servicio acordado". La solución más eficaz a un problema. El servicio y los tiempos de respuesta acordados. Los gastos especificados. Los datos buscados.

En lo que respecta a la empatía, el cliente debe tener la impresión de que el empleado de la empresa prestadora de servicios entiende sus necesidades y las prioriza en su trabajo (Cortes, 2017).

Los elementos tangibles hacen referencia a la imagen de una empresa está influenciada por diversos factores físicos, que deben ser cuidados y valorados. En tal sentido, se puede resaltar la importancia de la accesibilidad y la comunicación. En consecuencia, estas variables influyen en el preconceito que los clientes piensan sobre la empresa proveedora de servicios. Dentro de estos factores, es fundamental destacar la existencia del conocido "punto único de responsabilidad", que conecta de alguna manera todas estas características (Cortes, 2017).

La satisfacción del cliente se refiere a la evaluación del usuario sobre la eficacia con la que se han atendido sus demandas. En esa línea, a menos que y hasta que se entregue el producto o servicio, la organización o incluso el cliente pueden ser ajenos a las expectativas del cliente. Al respecto, para lograr altos niveles de felicidad del usuario, puede ser necesario satisfacer un pensamiento tácito, no implícito y no obligatorio del consumidor. A este respecto, las quejas son un indicio común de la insatisfacción del cliente, pero la falta de quejas no refleja automáticamente una alta satisfacción por parte del usuario (Navitha Sulthana & Vasantha, 2021).

Cabe detallar que un servicio es un producto intangible que resulta de mínimo un proceso en la interfaz proveedor-cliente, por lo cual un servicio puede ser una actividad realizada respecto a un producto físico o inmaterial (Giménez Manzorro et al., 2008).

Cabe precisar que no hay que olvidar que, según la cadena de valor de Porter, la comercialización de productos y servicios y el servicio al usuario son actividades esenciales que añaden valor, mientras que la gestión de la calidad sigue siendo un servicio que apoya estos procesos fundamentales (Asshidin et al., 2016).

La satisfacción del cliente es el resultado de la comprensión de la empresa de sus clientes, los protocolos de servicio, la puntualidad y la capacidad de cumplir las peticiones y expectativas. (Pérez-Cantó et al., 2019). En esencia, la satisfacción del cliente está íntimamente relacionada con la información que las organizaciones tienen sobre sus clientes, sus sistemas de servicio al cliente y el enfoque utilizado para comprender los deseos y perspectivas del cliente (Yunus & Rashid, 2016).

La felicidad del cliente se mide como un todo, más que como elementos o servicios individuales por lo que en ella influyen el comportamiento del vendedor, la disponibilidad de financiación y servicio ya que los clientes no estarán completamente satisfechos hasta que reciban el paquete completo de satisfacciones (Carro paz & González Gómez, 2012).

En otras palabras, es ampliamente reconocido que la forma en que el vendedor atiende al cliente, la disponibilidad de financiación y la calidad del servicio son factores cruciales para satisfacer las expectativas del cliente.

Según (Nigel Hill & Rob, 2017) la felicidad del consumidor es una evaluación de la eficacia con la que el conjunto de la oferta de su organización se ajusta a un conjunto de expectativas del cliente. En otras palabras, la satisfacción del cliente en términos de demandas y percepciones satisfechas es un indicador que permite conocer el funcionamiento general de una empresa. Por tanto, para calcular la satisfacción del cliente hay que utilizar datos sobre el cumplimiento de las exigencias y las expectativas (Santos-Álvarez & García-Merino, 2016).

Al respecto sobre la epistemología del problemática (Cortes, 2017) sostuvo que en lo que respecta a gestión de calidad de servicios y satisfacción de clientes se debe abordar cuestiones contemporáneas, tales como el hecho que la organización debe contar con los recursos humanos, físicos y financieros necesarios, por lo que, debe tener una estructura organizativa adecuada para poder prestar el servicio prometido. El tal sentido, como resultado de estas estructuras organizativas, surgen los centros de atención al cliente (Assis & Marques, 2021).

Por otro lado, el compromiso continuo con el cliente permite identificar y satisfacer sus demandas. Con frecuencia, la evaluación y la satisfacción de estas demandas en el servicio se producen a partir de las interacciones básicas entre los trabajadores de la organización y el cliente a lo largo de la prestación del servicio (Ibarra Morales & Casas Medina, 2015). A este respecto, es esencial que los trabajadores de una empresa identifiquen las necesidades tácitas del cliente y, si es posible, las satisfagan como parte del servicio (Álvarez Baza, 2017). Además, en lugar de rechazar los deseos y preocupaciones de los clientes, las empresas

deben interactuar con ellos y buscar respuestas, ya que esta es una de las tácticas más fundamentales para establecer relaciones con los clientes a largo plazo, mutuamente beneficiosas y basadas en la confianza mutua (Pérez-Cantó et al., 2019).

Asimismo, es importante gestionar todos los comentarios, incluidas las reclamaciones y las quejas (Poblete García et al., 2013). La empresa debe proporcionar métodos para abordar y resolver las disconformidades en la asistencia y otros problemas de los clientes, independientemente de que representen o no disconformidades pues todas las reclamaciones, quejas e incidentes deben quedar registradas para hacer un seguimiento de las mismas, para garantizar que no vuelvan a producirse y, en caso de que lo hagan, para descubrir la causa raíz del problema y así poder evitarlo o disminuirlo (Ferrándiz Santos et al., 2018).

En suma, la satisfacción puede evaluarse no sólo a través de las opiniones de los clientes y proveedores, sino también a través de las perspectivas de los amigos y familiares de los usuarios, si estas personas están dispuestas a compartir sus ideas, ya que cuando se les pide su opinión, los usuarios pueden dar respuestas que no están totalmente basadas en la realidad. En ese sentido, en determinados casos es conveniente consultar tanto a los familiares como a los profesionales para comparar y contrastar ambos métodos, siempre que sea posible.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

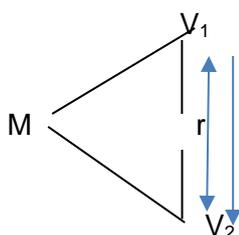
3.1.1 Tipo de investigación

La investigación es básica cuando en base a conocimientos existentes se establece relaciones que permiten fomentar la obtención de nuevos conocimientos (Escobar, 2020). El objetivo de la investigación fue hallar la relación entre la gestión de la calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en un centro de salud urbano.

3.1.2 Diseño de investigación

Es una investigación de diseño no experimental, debido a que los procedimientos no incluyen la manipulación de las variables. (Hernández et al., 2018). La recolección de datos se realizará en un solo espacio temporal por lo que el diseño es también transversal. Por otro lado, la investigación es correlacional causal destaca los vínculos entre dos o más grupos, ideas o variables en un periodo determinado, ya sea en términos de conexiones correlacionales o de causa y efecto. Las relaciones entre dos o más variables se describen mediante diseños transversales correlacionales causales, como se mencionó anteriormente.

El diseño considerado es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

V₁ = Gestión de calidad de servicios

V₂ = Satisfacción de clientes

r = correlación entre ambas variables

Las variables independientes en los estudios no experimentales suelen estar

ya en juego, lo que hace imposible que el investigador influya en los resultados. También hay que tener en cuenta que el investigador no tiene control sobre estos factores.

3.2. Variables y operacionalización

La determinación de variables se realiza por los investigadores, considerando la primera variable como la de mayor interés y las más relevante, y la segunda es definida con el fin de quitarle relevancia en su influencia respecto a la primera variable. (Hernández et al., 2018)

3.2.1. Identificación de variables

Con el fin de medir las variables se lleva a cabo la operacionalización de variables, convirtiendo en indicadores y medidores útiles para los instrumentos adecuados que sirvan para concluir la investigación.

Para el desarrollo de este estudio se tuvieron en cuenta las siguientes dos variables:

Variable 1: Gestión de calidad de servicios

Procedimiento utilizado con el fin de crear, mantener y crear un producto de alta calidad para que sea práctico, beneficioso y siempre complaciente para el cliente. (Cortes, 2017) sostuvo que en la gestión de calidad de servicios se debe abordar cuestiones contemporáneas, tales como el hecho que la organización debe contar con los recursos humanos, físicos y ambientes necesarios, por lo que, debe tener una estructura organizativa adecuada para poder prestar el servicio prometido.

La mejora continua de la calidad debe ser la prioridad de la misión.

Dimensiones:

Empatía: Es la voluntad de la empresa de proporcionar atención y cuidados individualizados a cada cliente. Requiere un alto nivel de compromiso e

implicación con el usuario, así como un conocimiento profundo de sus cualidades y requisitos únicos. La amabilidad con el consumidor no sólo es esencial para la empatía, sino también para la seguridad (Drucker, 1990).

Fiabilidad: Es la facultad de prestar el servicio de forma fiable, segura y atenta que debe tener la empresa que lo ofrece. Todos los componentes que permiten a un cliente calibrar la competencia y la experiencia profesional de una organización se incorporan a la idea de fiabilidad; por lo tanto, la fiabilidad implica prestar el servicio con precisión desde el principio. (Drucker, 1990).

Elementos tangibles: Según Valls (1996):

"El resultado se presenta como una constelación de piezas, tanto concretas como abstractas, más que como una colección de partes individuales. Los servicios, la gestión, la imagen de marca y la fijación de precios son ejemplos de aspectos intangibles, mientras que las mercancías, los recursos, la infraestructura y el equipamiento son ejemplos de elementos físicos." (p. 605).

La capacidad de una institución pública para prestar un servicio de calidad puede depender de factores tangibles, como la ubicación física de la institución, la disponibilidad de personal, el equipamiento y/o las herramientas necesarias, etc.

Variable 2: Satisfacción de los clientes

Sucede cuando se cumplen las expectativas de un cliente al recibir un producto de alta calidad. A través de él, podemos evaluar y sacar conclusiones sobre el nivel de la institución y la forma en que el cliente responde a un buen servicio. (Cortes, 2017) la satisfacción del cliente se consigue cuando el comprador siente que sus esperanzas de obtener un producto de alta calidad se han hecho realidad. Al medir la satisfacción del cliente, podemos conocer la calidad de los productos y servicios de una empresa.

Dimensiones:

Capacidad humana: Según Donabedian (1995), como parte de esta forma de placer, un ser humano estará presente, demostrando su nivel de habilidad para interactuar con los usuarios de una manera que fomente la confianza, la seguridad y el excelente trato.

Técnico- científico: Este tipo se refiere a los componentes científicos y tecnológicos a la hora de prestar el servicio al usuario, lo que ayudará a conseguir la máxima ventaja (Donabedian,1995).

Infraestructura y confort: Según Donabedian (1995) este concepto se refiere al entorno adecuado donde se ofrecen los servicios, teniendo en cuenta la ubicación, buena iluminación, la atención al cliente y la presencia adecuada de los trabajadores de la organización.

3.2.2. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de calidad de servicios	Ishikawa (1988) la define como "el proceso de crear, producir y mantener un producto de calidad" con el objetivo de maximizar la utilidad del producto, la rentabilidad y la satisfacción del usuario final. En pocas palabras, la gestión de la calidad es un conjunto de directrices para supervisar la coherencia y la fiabilidad de bienes y servicios de una empresa u organización. La mejora de la calidad en todos los ámbitos requiere una atención constante.	Para medir la variable de gestión de la calidad del servicio, se utilizó un cuestionario que contenía 20 preguntas basadas en las siguientes dimensiones: Fiabilidad, empatía, elementos tangibles	Fiabilidad	-Servicios complementarios -Institución comprensiva y colaboradora -Cumplimiento de horarios -Respuesta a las solicitudes	Escala de intervalo
			Empatía	-Atención empática individualizada -Interés institucional por el usuario -Horarios adecuados	
			Elementos tangibles	-Infraestructura -Ambientes limpios y acogedores -Presentación del personal	1=Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre 5= Siempre

Satisfacción de los usuarios	Según Hernández (2010), la satisfacción del cliente se consigue cuando el comprador siente que sus esperanzas de obtener un producto de alta calidad se han hecho realidad. Al medir la satisfacción del cliente, podemos conocer la calidad de los productos y servicios de una empresa.	La variable satisfacción de los usuarios fue operacionalizado mediante un cuestionario, compuesto de 20 ítems estructurado en función de las dimensiones: Capacidad humana, técnico-científico, infraestructura y confort.	Capacidad humana	-Amabilidad, y cor tesía cordialidad. -Respeto y confianza -Trato del personal Información -Comunicación	Escala de intervalo 1=Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre 5= Siempre
			Técnica-científico	-Competencia laboral -Educación y explicación	
				-Tiempo de atención	
			Infraestructura y confort	-Ubicación -Horario de atención -Iluminación y ventilación -Ambientación, limpieza y orden -Comodidad (mobiliario) Apariencia del personal	

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población se refiere a todo el grupo de individuos que componen la unidad de estudio, teniendo en cuenta cualquier característica compartida y las asociaciones con el tema. La población sirve de base para la visualización de los datos y la generalización de los resultados (Tamayo, 2017).

Como se muestra en la siguiente tabla, la población para este estudio consistió en 190 clientes del Centro de Salud Urbano que acudieron entre el 18 y el 23 de junio, para un total de 190 usuarios.

Tabla 1. Población de estudio

Grupo de edad	Usuarios	%
De 18 a 29 años	21	11.05
De 30 a 39 años	42	22.11
De 40 a 49 años	57	30.00
De 50 a 59 años	38	20.00
De 60 años a más	32	16.84
Total	190	100

Nota. En la tabla se presenta la cantidad de usuarios según grupo de edad al que pertenecen. Elaboración propia

3.3.2. Muestra

La muestra es un subconjunto de la población en donde se obtendrán los datos; al momento de seleccionar sus miembros u objetos, hay que asegurarse de que cumplen los criterios necesarios para los objetivos del estudio y la situación en cuestión (Tamayo, 2017).

Para el desarrollo de este trabajo de investigación, la muestra fueron los usuarios quienes fueron a usar los servicios del Centro de salud Urbano, basándose en la fórmula para cálculo de la muestra para poblaciones finitas según Kiaer (1895), donde ya se conocía el valor del total de la población calculado en el ítem anterior. La fórmula que fue utilizada se presenta a

continuación:

Ecuación 1

Fórmula para cálculo de muestra de una población finita

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

Dónde:

N= Población total

n= Muestra

Z_α= 1.96(seguridad al 95%)

p= proporción esperada (10%)

q= 1-p

d= precisión (5%)

Se reemplazó los valores con un N conocido de 190, entonces se obtuvo:

$$n = \frac{190 * 1.96^2 * 0.10 * (1 - 0.10)}{0.05^2 * (190 - 1) + 1.96^2 * 0.90 * 0.10}$$

$$n = 80.28$$

$$n \approx 80 \text{ usuarios}$$

Tabla 2. Muestra de estudio

Grupo de edad	Usuarios	%
De 18 a 29 años	9	11.05
De 30 a 39 años	18	22.11
De 40 a 49 años	24	30.00
De 50 a 59 años	16	20.00
De 60 años a más	13	16.84
Total	80	100

Nota. En la tabla se presenta la cantidad de usuarios con el nuevo valor de muestra según grupo de edad al que pertenecen. Elaboración propia

3.3.3. Muestreo

El tipo de selección de la muestra fue probabilístico. Además, es esencial destacar que la muestra recogida fue **homogénea**.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas de recolección de datos

En este trabajo de investigación se utilizó el método de la encuesta para poder conocer las opiniones y actitudes. Este método es una herramienta de investigación muy popular porque permite recoger y procesar datos de forma eficaz y rápida (Casas et al., 2003).

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Como se ha indicado en el apartado anterior, se utilizaron cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, a partir de la formulación de preguntas dirigidas a los usuarios de un Centro de Salud Urbano para recoger los datos necesarios.

Cuestionario sobre satisfacción de los clientes

Esta encuesta se realizó con el fin de evaluar la satisfacción por parte de los clientes de un Centro de salud Urbano de estudio y consta de 20 preguntas medidas en intervalos con sus respectivos valores, los cuales son: Nunca=1, casi nunca=2, a veces=3, casi siempre=4 y siempre=5, las preguntas realizadas se dividen según las dimensiones establecidas siendo 7 preguntas para capacidad humana, 7 preguntas para técnico científico y 6 preguntas sobre infraestructura y confort.

Cuestionario sobre calidad de los servicios

Esta encuesta se realizó para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por el Centro de Salud Urbano investigado y consta de 20 preguntas medidas en intervalos con sus respectivos valores, los cuales son: Nunca=1, casi nunca=2, a veces=3, casi siempre=4 y siempre=5, las preguntas realizadas se dividen según las dimensiones establecidas siendo 7 preguntas para Fiabilidad, 7 preguntas para empatía y 6 preguntas sobre elementos tangibles.

3.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento

Validez

Para el desarrollo en cuanto a la validación se utilizó el método de validez de

contenido, o juicio de expertos. Este método consiste cuando una persona autorizada realiza una sentencia sobre un tema en particular (Tesauro, 2013). Para esta investigación, se validó los cuestionarios usados como herramientas obteniendo como respuesta por parte del experto una valoración de nivel alto por la relación coherente entre las preguntas hechas.

La validez fue realizada por los expertos: Dr. Jean Carlos Zapata Rojas y Dr. Elmis Jonatan García Zare. Estas se encuentran en los anexos.

Confiabilidad del instrumento

Para determinar la fiabilidad de los instrumentos, se realizó una prueba piloto (Hernández et al., 2010).

En tal sentido, se usó la prueba de Alfa de Crombach como método para la confiabilidad del instrumento usado, este fue aplicado en esta investigación con una muestra aleatoria de 20 usuarios por cuestionario, quienes fueron atendidos en un centro de salud urbano.

Es necesario recalcar que el valor obtenido para alfa determinará la confiabilidad de la herramienta usada tal como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 3. Nivel de confiabilidad según valor obtenido de α

Valor de α	Nivel de confiabilidad
$\alpha > 0.9$	Excelente
$\alpha > 0.8$	Bueno
$\alpha > 0.7$	Aceptable
$\alpha > 0.6$	Cuestionable
$\alpha > 0.5$	Pobre
$\alpha < 0.5$	Inaceptable

Nota. Elaboración propia

En función a lo expuesto se presenta el resultado de la confiabilidad de ambos cuestionarios según la prueba de Alfa de Crombach.

Tabla 4. Resumen de procesamiento de casos en SPSS

Casos	N	%
Válido	20	100
Excluido	0	0

Total	20	100
-------	----	-----

Nota. Datos extraídos de los resultados del aplicativo SPSS V25.

Tabla 5. Resultados obtenidos de la prueba de Alfa de Cronbach para ambos cuestionarios

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.942	20

Nota. Datos extraídos de los resultados del aplicativo SPSS V25.

Según las tablas mostradas, el valor de alfa de Cronbach resulta 0.942, perteneciendo a un nivel de confiabilidad, del uso de la herramienta, excelente. Además, en la siguiente tabla se presentará los valores obtenidos en Microsoft Excel:

Figura 3 Resultados obtenidos de Microsoft Excel

α	0.940
k	20
Suma	19.1
Varianza de suma	178.5

Nota. Elaboración propia

Como resultado se obtuvo un valor de 0.940 para el valor de α , por lo que se vuelve a comprobar que el nivel de confiabilidad de nuestro cuestionario es excelente.

3.5. Procedimientos

En esta investigación el procedimiento fue de carácter cuantitativo. Útil para investigaciones cuya información es objetiva o sistemática y puede cuantificarse en categorías o subcategorías para su análisis estadístico. (Hernández et al., 2014)

El procedimiento fue realizado como se expone a continuación:

Primero, se utilizó el cuestionario de satisfacción de los clientes, así como el

cuestionario sobre la calidad del servicio. Los cuestionarios se eligieron y luego se ordenaron en contraste con las hipótesis proporcionadas de acuerdo con la estrategia de investigación.

Continuando con lo mencionado, se realizó la asignación de valores numéricos a los datos obtenidos de los instrumentos para facilitar el procedimiento estadístico, ya cuantificados los datos se diseñan tablas estadísticas teniendo en cuenta la estrategia de investigación.

El resultado del análisis e interpretación de los valores obtenidos fue para la formulación de conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

La aplicación que se utilizó en la técnica de análisis de datos fue el SPSS V25, donde se hizo un análisis descriptivo sobre las variables y se usó Microsoft Excel para obtener las medidas inferenciales.

3.7. Aspectos éticos

Tal como lo exige la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo, de acuerdo en el Código de Ética Profesional, se ha respetado la autoría de los investigadores citados en este estudio (Ley 27815), manteniendo la originalidad del estudio dentro de los parámetros de honestidad, veracidad y conocimiento científico.

IV. RESULTADOS

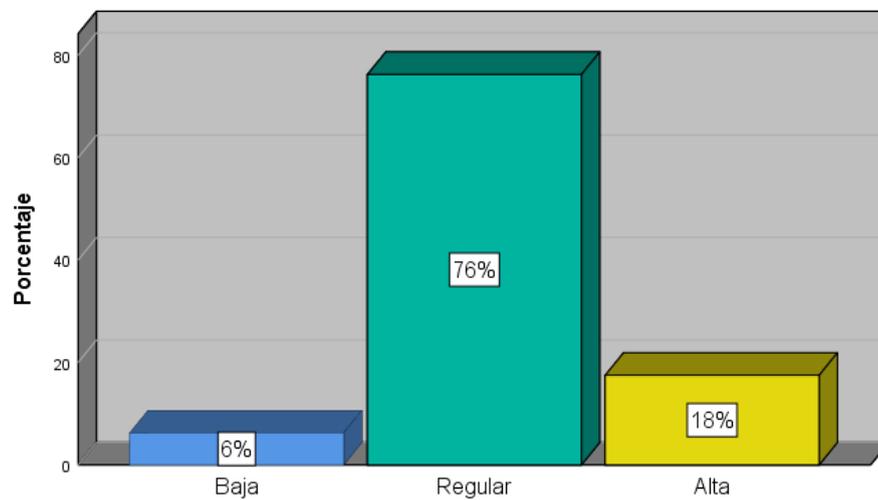
4.1 Estadística descriptiva

4.1.1 Variable gestión de calidad de servicios

Tabla 6. Frecuencias y porcentajes para la variable gestión de calidad de servicios

Niveles	f	%
Alta	14	17,5%
Regular	61	76,3%
Baja	5	6,3%
Total	80	100%

Figura 4. Frecuencias y porcentajes para la variable gestión de calidad de servicios

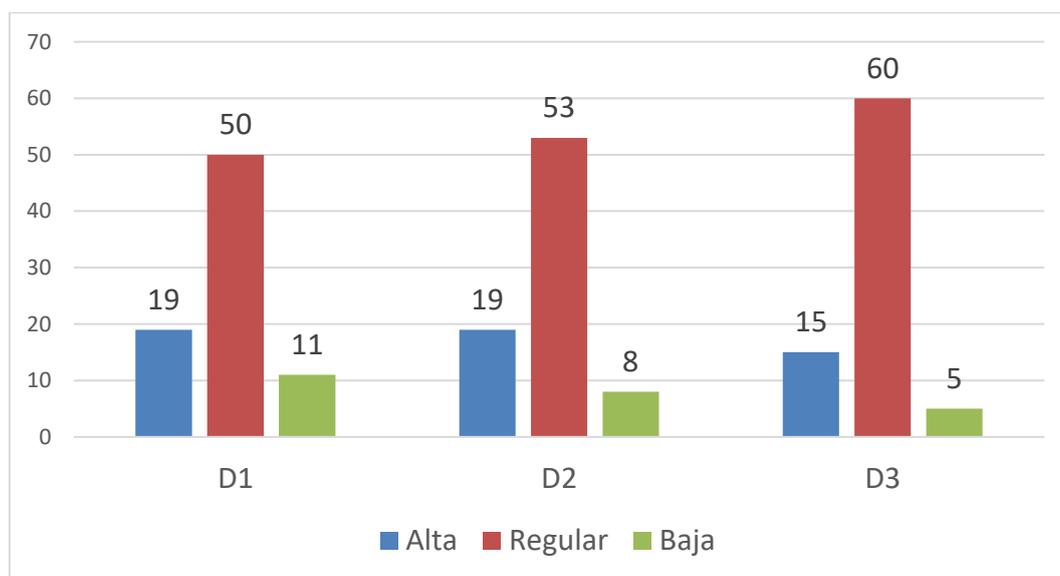


La presente tabla y figura evidencia que el nivel predominante de gestión de calidad de servicios es “Regular” a través de 61 usuarios (76,3%); mientras que el menos frecuente es el “Baja” con 5 usuarios (6,3%).

Tabla 7. Frecuencias y porcentajes para las dimensiones de la variable gestión de calidad de servicios

Niveles	D1. Fiabilidad		D2. Empatía		D3. Tangibilidad	
	f	%	f	%	f	%
Alta	19	23,8	19	23,8%	15	18,8%
Regular	50	62,5%	53	66,3%	60	75%
Baja	11	13,8%	8	10%	5	6,3%
Total	80	100%	80	100%	80	100%

Figura 5. Frecuencias y porcentajes para las dimensiones de la variable gestión de calidad de servicios



A través de la presente tabla y figura se evidencian las dimensiones de la variable gestión de calidad de servicios, encontrando que en la dimensión fiabilidad, el nivel predominante es el “Regular” mediante 50 usuarios (62,5%); para la dimensión empatía el nivel predominante también es el “Regular” a través de 53 usuarios (66,3%); y finalmente en la dimensión tangibilidad, el nivel predominante es el “Regular” con 60 usuarios (75%). De esta manera se percibe

que el centro de salud urbano ofrece servicios adecuados, atendiendo a las necesidades de los usuarios de una manera eficiente.

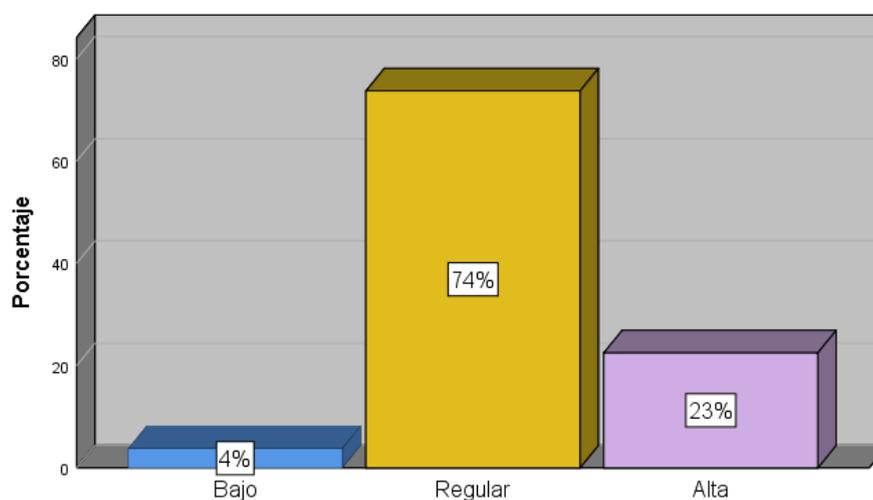
Estos resultados significan que a una frecuencia de 60 la dimensión 3: TANGIBILIDAD, cuenta con mayor porcentaje siendo 75%, esto significa que es la dimensión más influyente.

4.1.2 Variable satisfacción de los usuarios

Tabla 8. Frecuencias y porcentajes para la variable satisfacción de los usuarios

Niveles	f	%
Alta	18	22,5%
Regular	59	73,8%
Baja	3	3,8%
Total	80	100%

Figura 6. Frecuencias y porcentajes para la variable satisfacción de los usuarios



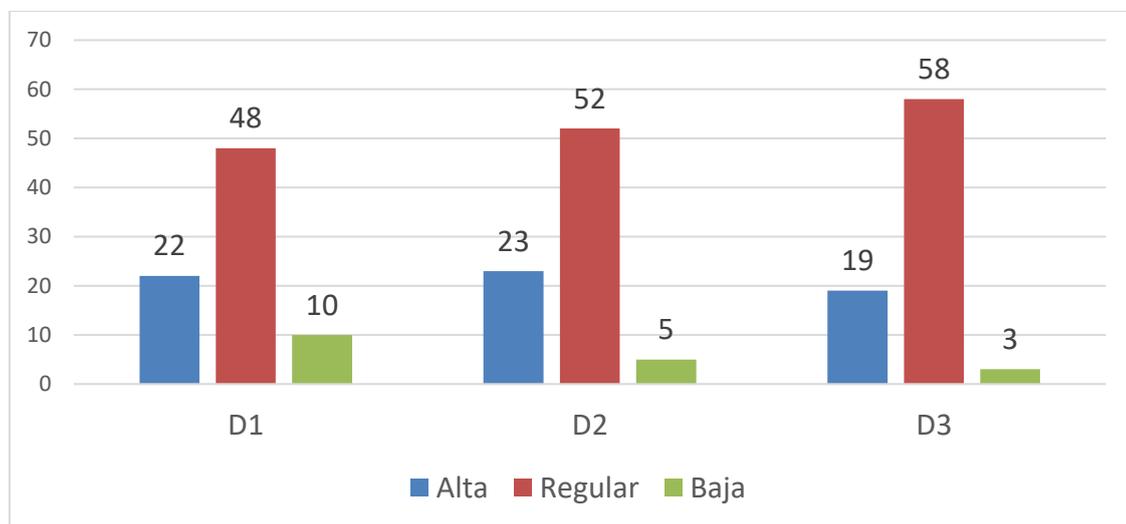
Esta tabla y este gráfico ilustran las frecuencias y los porcentajes de la variable de satisfacción de los usuarios, revelando que "Regular" es el nivel predominante a través de 59 usuarios (73,8%); mientras que el nivel menos frecuente es el "Baja" a través de 3 usuarios (3,8%). Esto indica que la mayoría

de los usuarios encuestados están satisfechos con la calidad de los servicios obtenidos.

Tabla 9. Frecuencias y porcentajes para las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios

Niveles	D1. C. Humana		D2. T. Científica		D3. Infraestructura	
	f	%	f	%	f	%
Alta	22	27,5%	23	28,7%	19	23,8%
Regular	48	60%	52	65%	58	72,5%
Baja	10	12,5%	5	6,3%	3	3,8%
Total	80	100%	80	100%	80	100%

Figura 7. Frecuencias y porcentajes para las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios



Esta tabla y este gráfico ilustran las dimensiones de la variable que representa la satisfacción del usuario, encontrando que en la dimensión capacidad humana, el nivel predominante es el “Regular” mediante 48 usuarios (60%); para la dimensión técnico científica el nivel predominante también es el “Regular” a través de 52 usuarios (65%); y finalmente en la dimensión infraestructura y

confort, el nivel predominante es el “Regular” con 58 usuarios (72,5%). De esta manera se percibe que el centro de salud urbano genera una satisfacción adecuada en sus usuarios, quienes consideran que se tiene una buena infraestructura, los profesionales son competentes y tienen un trato humanizado.

Estos resultados significan que a una frecuencia de 58 la dimensión 3: INFRAESTRUCTURA, cuenta con mayor porcentaje siendo 72.5%, esto significa que es la dimensión más influyente.

4.1.3 Prueba de normalidad

Tabla 10. Prueba de normalidad

Variable	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	GI	Sig
Gestión de calidad de servicios	0,111	80	0,017
D. Fiabilidad	0,071	80	0,200
D. Empatía	0,103	80	0,035
D. Tangibilidad	0,126	80	0,003
Satisfacción de los usuarios	0,085	80	0,200
D. Capacidad humana	0,124	80	0,004
D. Técnico científica	0,117	80	0,009
D. Infraestructura y confort	0,108	80	0,021

En la presente tabla se observó que P valor para la mayoría de las variables y dimensiones fue menor a $< 0,05$ ($p=0,000$), lo que permite afirmar que la distribución de los casos no fue normal, por ello, se toma la decisión de utilizar pruebas no paramétricas para comprobar la relación entre ambas variables y dimensiones del estudio, como el estadístico de Rho de Spearman.

4.1.4 Comprobación de hipótesis

Hipótesis general

Ha: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un Centro de salud urbano, 2022.

Estos resultados están basados en los datos obtenidos que fueron mostrados anteriormente. La correlación entre la calidad ofrecida y la satisfacción del

usuario resultó ser significativa, con un alto índice de respuesta en las encuestas sobre la correlación entre la calidad y la satisfacción del usuario.

Ho: No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un Centro de salud urbano, 2022.

Dado que se presentaron buenos resultados en cuanto al grado de relación entre las variables enumeradas, se puede afirmar que existe una relación entre las variables enumeradas, se dice que sí existe una relación, contrario a la Ho.

4.2 Estadística inferencial

Tabla 11. Relación entre la variable gestión de calidad de servicios y satisfacción de usuarios

Rho de Spearman		Satisfacción de usuarios
	Coeficiente de correlación	0,881
Gestión de calidad de servicios	Sig. (bilateral)	0,000
	N	80

Se rechazó la hipótesis nula (Ho) y se aceptó la hipótesis alternativa (Ha) sobre la base de un valor P de 0,000, que es inferior al umbral de significación de 0,05. (Ha). Por ende, se puede concluir que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de un centro de salud, 2022, y que además esta relación es muy favorable.

4.2.1 Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación existe entre gestión de calidad de servicios y la capacidad humana en un Centro de salud urbano, 2022.

del usuario en un Centro de salud urbano, 2022.

Ho: No existe relación existe entre gestión de calidad de servicios y la capacidad humana en un Centro de salud urbano, 2022.

Tabla 12. Relación entre la variable gestión de calidad de servicios y dimensión capacidad humana.

	Rho de Spearman	Capacidad humana
	Coeficiente de	0,824
Gestión de calidad	correlación	
de servicios	Sig. (bilateral)	0,000
	N	80

La hipótesis alternativa se aceptó porque el análisis correlacional arrojó un valor P de 0,000, que es inferior al umbral de significación de 0,05. (Ha). Por ende, se puede concluir que existe una fuerte relación positiva entre la gestión de la calidad del servicio y la capacidad humana en un centro de salud urbano en 2022.

Estos resultados se basan en los datos mencionados. Como resultado de las encuestas, se ha determinado que la correlación entre la gestión de la calidad prestada y la satisfacción de los usuarios es significativa a un nivel muy alto. Dado que el valor calculado de 0,824 es cercano a 1, el grado de relación es alto.

4.2.2 Hipótesis específica 2

Ha: Existe relación existe entre gestión de calidad de servicios y elementos técnico-científicos en un Centro de salud urbano, 2022.

Ho: No existe relación existe entre gestión de calidad de servicios y elementos técnico-científicos en un Centro de salud urbano, 2022.

Tabla 13. Relación entre la variable gestión de calidad de servicios y dimensión técnico científico

	Rho de Spearman	Técnico científico
	Coeficiente de	0,834
Gestión de calidad	correlación	
de servicios	Sig. (bilateral)	0,000
	N	80

La hipótesis alternativa se aceptó porque el análisis correlacional arrojó un valor P de 0,000, que es inferior al umbral de significación de 0,05. (Ha). Por ende, se puede concluir que existe una relación entre la gestión de la calidad del servicio y los elementos técnico-científicos en un centro de salud en un entorno urbano en 2022. Además, es extremadamente positiva y alta.

Estos resultados se basan en los datos mencionados. Como resultado de las encuestas, se ha determinado que la correlación entre la gestión de la calidad prestada y la satisfacción de los usuarios es significativa en un nivel muy alto. Como el valor obtenido de 0,834 se acerca a 1, la fuerza de la relación es alta.

4.2.3 Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación entre gestión de calidad de servicios e infraestructura y confort en un Centro de salud urbano, 2022.

Ho: No existe relación entre gestión de calidad de servicios e infraestructura y confort en un Centro de salud urbano, 2022.

Tabla 14. Relación entre la variable gestión de calidad de servicios y dimensión infraestructura y confort

	Rho de Spearman	Infraestructura y confort
	Coefficiente de correlación	0,787
Gestión de calidad de servicios	Sig. (bilateral)	0,000
	N	80

La hipótesis alternativa se aceptó porque el análisis correlacional arrojó un valor P de 0,000, que es inferior al umbral de significación de 0,05. (Ha). Por lo tanto, se puede concluir que existe una correlación entre la gestión de la calidad de los servicios y la infraestructura y el nivel de confort en un centro de salud urbano de 2022. Además, esta relación es altamente positiva.

Estos resultados se basan en los datos mencionados. Como resultado de las encuestas, se ha determinado que la correlación entre la gestión de la calidad proporcionada y la satisfacción de los usuarios es significativa a un nivel muy

alto. Dado que el valor calculado de 0,787 es cercano a 1, el grado de relación es alto.

4.2.4 Hipótesis específica 4

Ha: Existe relación entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios en un Centro de salud urbano, 2022

Ho: Existe relación entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios en un Centro de salud urbano, 2022

Tabla 15. Relación entre la variable satisfacción de los usuarios y dimensión fiabilidad

	Rho de Spearman	Fiabilidad
	Coeficiente de correlación	0,793
Satisfacción de los usuarios	Sig. (bilateral)	0,000
	N	80

La hipótesis alternativa se aceptó porque el análisis correlacional arrojó un valor P de 0,000, que es inferior al umbral de significación de 0,05. (Ha). En conclusión, existe una correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en un centro de salud urbano en 2022. Esta relación es muy fuerte.

Estos resultados se basan en los datos presentados anteriormente. Como resultado de las encuestas, se ha determinado que la correlación entre la gestión de la calidad proporcionada y la satisfacción de los usuarios es significativa a un nivel muy alto. Dado que el valor calculado de 0,793 se acerca a 1, el grado de relación es alto.

4.2.5 Hipótesis específica 5

Ha: Existe relación entre empatía y satisfacción de los usuarios en un Centro de salud urbano, 2022.

Ho: No existe relación entre empatía y satisfacción de los usuarios en un Centro de salud urbano, 2022.

Tabla 16. Relación entre la variable satisfacción de los usuarios y dimensión empatía

Rho de Spearman		Empatía
Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	0,869
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	80

La hipótesis alternativa se aceptó porque el análisis correlacional arrojó un valor P de 0,000, que es inferior al umbral de significación de 0,05. (Ha). Por lo tanto, se puede concluir que la empatía y la satisfacción del usuario están relacionadas en un centro de salud urbano en 2022. Esta relación es extremadamente fuerte.

4.2.6 Hipótesis específica 6

Ha: Existe relación entre elementos tangibles y satisfacción de los usuarios en un Centro de salud urbano, 2022.

Ho: No existe relación entre elementos tangibles y satisfacción de los usuarios en un Centro de salud urbano, 2022.

Tabla 17. Relación entre la variable satisfacción de los usuarios y dimensión elementos tangibles

Rho de Spearman		Elementos tangibles
Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	0,806
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	80

La hipótesis alternativa se aceptó porque el análisis correlacional arrojó un valor P de 0,000, que es inferior al umbral de significación de 0,05. (Ha). Por ende, se puede concluir que existe una correlación entre los elementos tangibles y la

satisfacción de los usuarios en un centro de salud urbano de 2022. Esta relación es extremadamente fuerte.

Estos resultados se basan en los datos presentados anteriormente. Como resultado de las encuestas, se ha determinado que la correlación entre la gestión de la calidad proporcionada y la satisfacción de los usuarios es significativa a un nivel muy alto. Dado que el valor calculado de 0,806 se acerca a 1, el grado de relación es alto.

V. DISCUSIÓN

En el siguiente apartado se realiza la discusión de los resultados encontrados con los obtenidos por anteriores investigaciones relacionadas con las mismas variables; como también con la teoría recopilada a lo largo de la investigación.

Respecto al objetivo general que menciona la relación que existe entre gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en un Centro de salud urbano, 2022, se encontró la presencia de relación ($P=0,000$), siendo además positiva muy alta ($r=0,881$); es así que se puede inferir que mientras mejor sea la gestión de calidad de servicios, mejor será la satisfacción de usuarios en un Centro de Salud urbano, 2022.

Respecto al objetivo específico 01, se buscó determinar qué relación existe entre gestión de calidad de servicios y la capacidad humana en un Centro de salud urbano, 2022. La Tabla 12 reveló ($r=0,824$) y (valor $p=0,000$) valores inferiores a 0,05, por lo que se determinó que existe relación estadísticamente significativa y moderadamente positiva entre la capacidad humana y la calidad del servicio.

Utilizando un valor de correlación de 0,621, Galeano (2019) concluye en su tesis que la gestión del talento humano incide significativamente en la calidad del servicio al ciudadano que brinda la Municipalidad Provincial de Huánuco durante todo el año 2019. Su filosofía de gestión indica que se trata de un proceso de producción comunal que se nutre de las personalidades, experiencias y habilidades de los contratados. Dado que la gestión del talento humano, que se basa en una filosofía no muy diferente a la de la capacidad humana, logra el resultado deseado para los ciudadanos garantizando que todo aquel que acuda a la Municipalidad Provincial de Huánuco reciba una atención de primer nivel, podemos afirmar con seguridad que es un instrumento eficiente.

De acuerdo con Nanquen & Zumaeta (2022) el índice de correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la clínica estudiada es de 0,826, lo que indica que a medida que se mejore la capacidad de respuesta, también lo hará la satisfacción de los usuarios. En este contexto, la investigación realizada en Piura revela que el cien por ciento de los usuarios

está de acuerdo o muy de acuerdo en que el ambiente y la infraestructura de la clínica son cómodos y confortables. A su vez, apoyaría los resultados inferidos de la Tabla 12.

Respecto al objetivo específico 02, se buscó determinar qué relación existe entre gestión de calidad de servicios y elementos técnico-científicos en un Centro de salud urbano, 2022. La Tabla 13 se tuvo un resultado de ($r=0.834$) y ($p\text{-valor}=0.000$) menor a 0.05, donde se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna (H_a) y se determina que existe relación estadísticamente significativa, moderada y positiva entre elementos calidad de servicio y la dimensión técnicos científicos.

De acuerdo con la tesis Manrique et al. (2018) al evaluar su teoría sobre La calidad técnica, es decir, el procedimiento, la precisión del diagnóstico clínico, el cumplimiento de los procedimientos y la aplicación de los principios científicos y la tecnología clínica que maximizan los beneficios para la salud sin aumentar los riesgos de la asistencia sanitaria, con el fin de lograr el máximo equilibrio entre riesgo y beneficio, en el que la percepción del paciente no desempeña ningún papel, está estrictamente orientada a los aspectos técnico-científicos (Calidad Técnica) de la asistencia, que se miden mediante criterios. Apoyando así los datos obtenidos en la Tabla 13 de haber una estrecha relación entre calidad de servicio y la dimensión técnicos científicos, en conclusión, la hipótesis 2 es aceptada.

Respecto al objetivo específico 03, se buscó determinar qué relación existe entre gestión de calidad de servicios e infraestructura y confort en un Centro de salud urbano, 2022. La Tabla 14 se tuvo un resultado de ($r=0.787$) y ($p\text{-valor}=0.000$) menor a 0.05, donde se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna (H_a) y se determina que existe relación estadísticamente significativa, moderada y positiva entre calidad de servicio y la dimensión infraestructura y confort.

De acuerdo con la tesis Valverde (2022) concluye que las variables gestión de la infraestructura vial y evaluación de la calidad del servicio en la extensión norte del Metropolitano - 2021 tienen una relación fuerte y directa. Dado que el coeficiente de esta relación es de 0,732 y el valor p es de 0,000, no hay

posibilidad de error al aprobar esta relación. Los altos niveles de aprobación de la primera variable (38%) y de la segunda (32%) indicando que las mejoras en la infraestructura vial han mejorado significativamente la calidad de vida de los habitantes de los distritos del norte de Lima que participaron en este estudio. Esto indica que en general están satisfechos con el servicio de autobuses del Metropolitano, ya que todos los factores de calidad evaluados son positivos. Sustentando la hipótesis 3.

Respecto a la relación entre las dimensiones de la variable de satisfacción de los usuarios con la variable gestión de calidad de servicios, se encontró que las tres dimensiones capacidad humana, técnico científico e infraestructura y confort se relacionan con la gestión de calidad de servicios ($p=0,000$); siendo estas relaciones además positivas en todas las dimensiones ($r=0,824$, $r=0,834$ y $r=0,787$, respectivamente). Es así que se puede inferir que mientras mejor sea la capacidad humana, las capacidades técnico científicas y la infraestructura y confort, mejor será la gestión de calidad de servicios.

No se encontró investigaciones que hagan uso de estas dimensiones relacionándolo con la gestión de calidad de servicios, por lo que se discutirá la presencia y nivel de los niveles de cada dimensión; respecto a la dimensión humana, es considerada como “Regular” por el 60% de la población, seguido de “Alta” por el 27,5% de usuarios; por lo que se afirma que existe una tendencia a ser elevada; es así que se puede inferir que los profesionales del centro de salud urbano tienen una adecuada expresión humana con los usuarios, siendo amables, comunicativos, tratando con respeto y confianza. Esto podría deberse a la importancia que se le da al trato por parte de los profesionales de salud.

Estos resultados guardan relación a nivel descriptivo con la investigación de Chungara y Pasten (2014), realizado en Bolivia en un Centro de Salud; encontrando que la fiabilidad y empatía se encuentran también en un nivel satisfactorio, siendo similar al encontrado en la presente investigación; no obstante, la dimensión elementos tangibles fue considerada como insatisfactoria, siendo esta diferente a la encontrada en la presente investigación. De esta manera se puede inferir que las dimensiones de

fiabilidad, empatía y tangibilidad son consideradas adecuadas porque el centro de salud urbano posee servicios adecuados, cumplen los horarios planteados, son empáticos en su atención y existen ambientes limpios y acogedores, lo que permite tener una adecuada gestión de calidad de servicios.

Respecto al objetivo específico 04, se buscó determinar qué existe entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios en un Centro de salud urbano, 2022. La Tabla 15 se tuvo un resultado de ($r=0.793$) y ($p\text{-valor}=0.000$) menor a 0.05, donde se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna (H_a) y se determina que existe relación estadísticamente significativa, moderada y positiva entre satisfacción de los usuarios y la dimensión de fiabilidad.

De acuerdo con la tesis Yucra & Sanchez (2019) en cuanto a la fiabilidad del servicio prestado por el Ayuntamiento, según las respuestas de los empleados encargados de resolver esta cuestión, la mayoría de sus respuestas oscilaron entre nunca y casi nunca. Sugirieron que se mejore la contratación de nuevo personal más atento y que se trate con más respeto a los usuarios de este distrito. Basándose en su teoría sobre la fiabilidad refiriéndose a las diferentes habilidades que tiene una persona para realizar y llevar a cabo el servicio prometido de manera fiable y cuidadosa, lo que significa que si la empresa cumple con todas y cada una de las promesas, a la hora de entregar el producto, tener el suministro adecuado, resolver cualquier problema, y sobre todo en la fijación de precios, se asegurará que el cliente esté satisfecho con la capacidad de la empresa para satisfacer sus necesidades. Por lo tanto, en la Municipalidad Distrital de Las Piedras-2018, la confiabilidad está relacionada con la satisfacción de los usuarios. Es decir, la entidad no cumple adecuadamente con los servicios que presta, ni brinda a los usuarios un servicio confiable y cuidadoso. Concluyendo que existe una relación entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios y aceptando la hipótesis 4.

Respecto al objetivo específico 05, se buscó determinar qué relación existe entre empatía y satisfacción de los usuarios en un Centro de salud urbano, 2022. La Tabla 16 se tuvo un resultado de ($r=0.869$) y ($p\text{-valor}=0.000$) menor a 0.05, donde se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna (H_a) y se determina que existe relación estadísticamente significativa, moderada y

positiva entre calidad de servicio y la dimensión empatía.

Mercado (2022) En cuanto a la empatía percibida, la mayoría de los trabajadores mineros tenía un nivel medio del 57,41 por ciento, mientras que el 42,59 por ciento tenía un nivel alto de empatía. En cuanto a la satisfacción percibida, la mayoría de los trabajadores mineros tenía un nivel medio del 87,04 por ciento, mientras que sólo el 12,96 por ciento tenía un nivel bajo de satisfacción. Indicando en su teoría se cree que la empatía tiene un impacto significativo en la satisfacción del paciente, la adherencia a las recomendaciones médicas, los resultados clínicos y la satisfacción profesional, es un objetivo de aprendizaje principal. Dado que el 47,2% de los trabajadores tiene un nivel medio de empatía y el 74,1% tiene un nivel alto de satisfacción, se determinó que existe una relación entre la empatía y el nivel de satisfacción percibido por los trabajadores de la mina. Los hallazgos de Mercado confirman la relación propuesta en la Hipótesis 5.

Respecto al objetivo específico 06, se buscó determinar qué relación existe entre elementos tangibles y satisfacción de los usuarios en un Centro de salud urbano, 2022. La Tabla 17 se tuvo un resultado de ($r=0.806$) y ($p\text{-valor}=0.000$) menor a 0.05, donde se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna (H_a) y se determina que existe relación estadísticamente significativa, moderada y positiva entre calidad de servicio y la dimensión elementos tangibles.

La calidad de la atención y la satisfacción del paciente están vinculadas en Salud Primavera, junio de 2020, según Vigo (2020). La capacidad de respuesta ($r=0,893$), la empatía ($r=0,902$) y los elementos tangibles ($r=0,838$) tienen coeficientes de correlación de Spearman muy elevados, mientras que la fiabilidad ($r=0,726$) y la seguridad ($r=0,552$) también presentan fuertes correlaciones. Como parte de sus fundamentos teóricos, revela que los aspectos proporcionados de forma tangible suponen el 78,8 por ciento de la responsabilidad de la satisfacción del usuario, medida por el cuestionario SERVQUAL. Esto apoya la hipótesis 6, que postula que existe una correlación entre la presencia de componentes materiales y la calidad de un servicio.

Respecto a la hipótesis general, los resultados guardan relación con la investigación de Raza y Ali (2017), realizado en bancos de Pakistan, quienes

también encontraron que existe relación y es positiva tanto en las variables de estudio; como también con la investigación de Huanchaco (2017), realizada en Lima en el hospital nacional, quien encontró que existe relación entre satisfacción de consumidores y servicios médicos y quirúrgicos prestados. De tal manera se evidencia que las investigaciones relacionadas a pesar de haberse realizado en diversos contextos sociodemográficos, guardan similitud al momento de afirmar que existe relación entre ambas variables; por tanto se puede inferir que la gestión de calidad de servicios satisfacción de usuarios están estrechamente relacionadas, donde en cualquier contexto donde se evalúe dicha variable se encontrará que está relacionado.

Además, se relacionan con los hallazgos de Bustamante (2021), donde el coeficiente de Spearman de 0,760 demostró una correlación positiva, alta y estadísticamente significativa tanto en la calidad del servicio virtual como la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco - 2020. Esto sugiere que las variables son interdependientes; a medida que la calidad aumenta, del mismo modo lo hace la satisfacción. Esto demuestra que existe correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, aunque es negativa para la institución porque indica que la variable calidad del servicio virtual se halla en un nivel bajo (55,1%), lo que indica que los usuarios consideran que no están recibiendo un buen servicio virtual por deficiencias en la atención al cliente.

VI. CONCLUSIONES

- Primero:** En un Centro de Salud urbano, 2022, existe una correlación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario ($p=0,000$). Esto indica que su relación es directamente proporcional, es decir, si la calidad del servicio es alta, la satisfacción del usuario también será alta. Por el contrario, si la calidad del servicio es inadecuada, la satisfacción del usuario será baja.
- Segundo:** En un centro de salud urbano de 2022, existe una correlación entre la gestión de la calidad del servicio y la capacidad humana ($p=0,0001$). Esto indica que su relación es directamente proporcional, es decir, si la capacidad humana es alta, la gestión de la calidad del servicio también será alta. Por el contrario, si la calidad del servicio es inadecuada, la satisfacción de los usuarios será baja.
- Tercero:** En un centro de salud urbano de 2022, existe una correlación entre la gestión de la calidad del servicio y los elementos técnico-científicos. ($p=0,000$)
- Cuarto:** Existe una correlación entre la gestión de la calidad del servicio y la infraestructura y el confort en un centro de salud de la ciudad en 2022 ($p=0,001$). Esto indica que son directamente proporcionales, es decir, si la infraestructura y el confort son altos, también lo será la calidad del servicio. Por el contrario, si la calidad del servicio es inadecuada, la satisfacción de los usuarios será baja.
- Quinto:** En un centro de salud urbano de 2022, existe una correlación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios. ($p=0,000$) Esto indica que su relación es directamente proporcional, es decir, si la fiabilidad es alta, la satisfacción también será alta.

Por el contrario, si la calidad del servicio es inadecuada, la satisfacción del usuario será baja.

Sexto: En un centro de salud urbano en 2022, existe una correlación entre la empatía y la satisfacción del paciente. ($p=0,000$) Esto indica que su relación es directamente proporcional, es decir, si la empatía es alta, la satisfacción también lo será. Por el contrario, si la calidad del servicio es inadecuada, la satisfacción de los usuarios será baja.

Séptimo: En un centro de salud urbano de 2022, existe una correlación entre los componentes tangibles y la satisfacción de los usuarios. ($p=0,000$)

VII. RECOMENDACIONES

- Primero:** Al descubrir una relación positiva y muy fuerte entre la gestión de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, es posible afirmar que ambas variables deben ser consideradas a la hora de intervenir en estos temas, ya que la variación de una variable determinará la variación de la otra.
- Segundo:** Se recomienda seguir mejorando las acciones en cuanto a capacidad humana, capacidad técnico-científica, infraestructura y confort, ya que a pesar de estar en un nivel "Regular", éstas pueden ser mejoradas; por lo tanto, la presente investigación identifica los aspectos que deben ser mejorados.
- Tercero:** La fiabilidad, empatía y elementos tangibles permiten ofrecer una gestión de calidad de servicios adecuado, por lo que se recomienda seguir mejorando las acciones frente a estas capacidades, ya que se asume que la satisfacción de estas, va a generar una alta gestión de calidad de servicios.
- Cuarto:** Las actividades de mejora no deben cesar a pesar de la presencia de regulares niveles en las variables y dimensiones, ya que a pesar de que la tendencia es a ser alta, se deben realizar acciones objetivamente para que esto pueda suceder, sino estas pueden decrecer a un nivel bajo.

REFERENCIAS

- Al Halbusi, H., Estevez, P. J., Eleen, T., Ramayah, T., & Hossain Uzir, M. U. (2020). The roles of the physical environment, social servicescape, co-created value, and customer satisfaction in determining tourists' citizenship behavior: Malaysian cultural and creative industries. *Sustainability (Switzerland)*, 12(8), 1–23. <https://doi.org/10.3390/SU12083229>
- Álvarez Baza, M. del C. (2017). Evaluación de los criterios satisfacción del cliente/paciente y satisfacción del personal/profesional. *Revista de Calidad Asistencial*, 22(5), 227–233. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(07\)71225-3](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1134-282X(07)71225-3)
- Arrieta, J., & Videa, E. (2017). *Control de calidad post venta y satisfacción de los clientes de seguros CAPESA (correduría de seguros) sucursal Esteli en el año 2017*. 1–19.
- Asshidin, N. H. N., Abidin, N., & Borhan, H. B. (2016). Perceived Quality and Emotional Value that Influence Consumer's Purchase Intention towards American and Local Products. *Procedia Economics and Finance*, 35(October 2015), 639–643. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(16\)00078-2](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(16)00078-2)
- Assis, R., & Marques, P. C. (2021). A dynamic methodology for setting up inspection time intervals in conditional preventive maintenance. *Applied Sciences (Switzerland)*, 11(18). <https://doi.org/10.3390/app11188715>
- Baena Paz, Guillermina. (2017). Metodología de la Investigación. In *Metodología de la investigación* (Issue 2017).
- Bustamante Quiroz, I. N. (2021). *La calidad del servicio virtual y la satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco-2020* [Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública]. Universidad César Vallejo.
- Carro paz, R., & González Gómez, D. (2012). Política industrial. In *Administración de las Operaciones* (pp. 1–18).
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión . Teorías , Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 39(50), 14–23.
- Chungara Castro, C. (2014). Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010. *Universidad Mayor de San Andres (Tesis)*, 95.
- Cortes, J. M. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad*.

- Del Carmen Sara, J. C. (2019). *Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud*. 36(2), 288–295.
- Denantes, J., & Donoso, G. (2021). Factors influencing customer satisfaction with water service quality in Chile. *Elsevier*.
- Fernández Bedoya, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65–76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Ferrándiz Santos, J. A., Pardo Hernández, A., Navarro Royo, C., Moreno Maté, E., & Prados Roa, F. (2018). Modelo EFQM en los hospitales del Servicio Madrileño de Salud: ciclo completo de autoevaluación. *Journal of Healthcare Quality Research*, 33(5), 298–304. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2018.05.004>
- Galeano Ocalio, C. V. (2019). *La gestión del talento humano y la calidad de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huánuco - Periodo 2019* [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias Administrativas]. Universidad de Huánuco.
- Giménez Manzorro, Á., Vigil, D., Durán García, M. E., Fernández-Llamazares, C. M., Lobato Matilla, E., Caro González, L., & Sanjurjo, M. (2008). Encuestas de satisfacción al personal facultativo y de enfermería como método de mejora de la calidad de los procesos del servicio de farmacia. *Revista de Calidad Asistencial*, 23(1), 3–6. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(08\)70459-7](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1134-282X(08)70459-7)
- Grijalva P. (2016). Influencia de las estrategias de calidad de servicios bancarios en la satisfacción de los clientes de Mibanco agencia El Tambo – Huancayo en el año 2014. *Riesgo Fisico En La Salud Ocupacional En La Industria De Aserrio Del Eucalyptus Globulus Labill*, 135.
- Hernández R, Sampiere P, Mendoza, CP. (2018). Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In *Mc Graw Hill* (Vol. 1, Issue Mexico).
- Huanchaco Mota, M. (2017). Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional. Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima – Perú, 2016. *Universidad César Vallejo*, 102.
- Ibarra Morales, L. E., & Casas Medina, E. V. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: Una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*, 60(1), 229–260. [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)72153-4](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(15)72153-4)

- Indecopi. (2018). *Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú: Informe anual 2018*.
- Keupp, M. M., Palmié, M., & Gassmann, O. (2012). The Strategic Management of Innovation: A Systematic Review and Paths for Future Research. *International Journal of Management Reviews*, 14(4), 367–390. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2011.00321.x>
- Manrique Guzmán, J. A., Manrique Chávez, C. B., Chávez Reátegui, B. del C., & Manrique Chávez, J. E. (2018). Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. *Estomatol Herediana*, 28(3), 185–194. <https://doi.org/https://doi.org/10.20453/reh.v28i3.3396>
- Mercado Lengua, F. O. (2022). *Empatía y satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en la Clínica de Salud Ocupacional Holomedic, Lima 2021* [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión de Salud]. Universidad Privada Norbert Wiener.
- Mongui Palacios, E. (2015). *Médica En Poblacion Con Discapacidad Fisico-Motora Que Acude a La Fundacion*.
- Morles, J. (2021). Procesos Organizacionales Vinculados a La Gestión De Calidad Del Servicio. *Revista Enfoques*, 5(17), 55–64. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v5i17.105>
- Nanquen Estrada, Y. M., & Zumaeta Celis, J. A. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de una clínica privada en la ciudad de Castilla, Piura 2022* [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado de Administración]. Universidad César Vallejo.
- Navitha Sulthana, A., & Vasantha, S. (2021). Mediating role of perceived quality between social media trust and purchase intention. *Materials Today: Proceedings*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.matpr.2020.11.573>
- Nigel Hill, J. B., & Rob, M. (2017). *How to Measure Customer Satisfaction*.
- Olalla Martín, M. V, González Revaldería, J., Romero Pareja, R., Thuissard Vasallo, I. J., & Andreu Vazquez, C. (2021). Mejora de la calidad percibida tras la implantación de un sistema de gestión de la calidad en un Servicio de Urgencias hospitalario. *Journal of Healthcare Quality Research*, 36(3), 176–177. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2020.11.004>
- Ortega, J. G. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo

- de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 145–146.
- Owalla, C. G., Vorley, T., & Brooks, C. (2022). Mapping SME productivity research : a systematic review of empirical evidence and future research agenda. *Small Business Economics*, 58(3), 1285–1307. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s11187-021-00450-3>
- Pavón Sicilia, Y., Baquero-Guilarte, R., & Góngora-Díaz, Á. (2018). Procedimiento para la evaluación de la calidad de los servicios internos. *Ciencias Holguín*, 24(4).
- Pérez-Cantó, V., Maciá-Soler, L., & González-Chordá, V. M. (2019). User satisfaction in the spanish health system: trend analysis. *Health Services Research*, 53, 87.
- Petcharat, T., & Leelasantitham, A. (2021). A retentive consumer behavior assessment model of the online purchase decision-making process. *Heliyon*, 7(10), e08169. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e08169>
- Poblete García, V. M., Talavera Rubio, M. P., Palomar Muñoz, A., Pilkington Woll, J. P., Cordero García, J. M., García Vicente, A. M., Bellón Guardia, M., González García, B., Cañuelo Merino, T., Núñez García, A., Peiró Valgañón, V., & Soriano Castrejón, A. M. (2013). Implantación de un sistema de gestión de calidad según norma UNE-UN-ISO 9001:2008 en un servicio de medicina nuclear. *Revista Española de Medicina Nuclear e Imagen Molecular*, 32(1), 1–7. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.remn.2012.01.004>
- Podestá, L. E., & Maceda, M. (2018). *Perceived service quality and culture of health safety in the medical staff of the Hospital II EsSalud Vitarte . Lima , 2017. 18(3), 48–56.*
- Raza, S. A., & Ali, M. (2017). *Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: the modified SERVQUAL model.*
- Riveros, W. E. O., & Arango, J. J. E. (2020). The influence of green logistics in the world of international business. *Fronteiras*, 9(3), 99–112. <https://doi.org/10.21664/2238-8869.2020v9i3.p99-112>
- Ruales Guzmán, B. V., Brun, A., & Castellanos Domínguez, O. F. (2019). Quality management as a determinant factor of productivity: A systematic literature review. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(4), 675–698. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-07-2018-0251>
- Santos-Álvarez, V., & García-Merino, T. (2016). Motivación del empresario y atención informativa en la internacionalización: un análisis regional en el sector español de

- pedra natural. *European Research on Management and Business Economics*, 22(1), 1–7. <https://doi.org/10.1016/j.iedee.2014.12.002>
- Sihuay, N. (2017). *La Administración Estratégica Y La Gestión De Los Servicios De Salud De La Provincia De Huancayo*. 119.
- Uzir, M. U. H., Jerin, I., Al Halbusi, H., Hamid, A. B. A., & Latiff, A. S. A. (2020). Does quality stimulate customer satisfaction where perceived value mediates and the usage of social media moderates? *Heliyon*, 6(12), e05710. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e05710>
- Valverde Silva, J. V. (2022). *Gestión en infraestructura vial y evaluación de la calidad del servicio en la ampliación norte del metropolitano, 2021* [Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública]. Universidad César Vallejo.
- Vega, M. J. (2017). *Satisfacción del usuario externo en la atención del parto en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II Los Olivos, 2015*.
- Vianna, E. L. F., de Figueiredo, V. V., da Silva, C. M. F., Bertolino, L. C., & Spinelli, L. (2022). Impact of implementing quality control systems in laboratories associated with teaching and research institutions – The case study of the laboratory for macromolecules and colloids in the petroleum industry. *International Journal of Metrology and Quality Engineering*, 13, 4. <https://doi.org/10.1051/ijmqe/2022004>
- Vigo Seminario, M. W. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica Salud Primavera, Trujillo, Junio 2020* [Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicio de la Salud]. Universidad César Vallejo.
- Vilchez Asenjo, P. (2014). *La aplicación del factoring, arrendamiento financiero y confirming, en la mejora de la gestión financiera de las pequeñas y medianas empresas del sector textil del emporio comercial de Gamarra*.
- Wakabayashi, J. L., & Merzthal, J. (2015). Guidelines for the implementation of a customer relations management model in the industrial sector: DAMERA case. *Estudios Gerenciales*, 31(137), 455–462. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.09.001>
- Yucra Salas, R. E., & Sanchez Mamani, J. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Las Piedras, 2018* [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales]. Universidad Nacional Amazónica Madre de Dios.

- Yunus, N. S. N. M., & Rashid, W. E. W. (2016). The Influence of Country-of-origin on Consumer Purchase Intention: The Mobile Phones Brand from China. *Procedia Economics and Finance*, 37(16), 343–349. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(16\)30135-6](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(16)30135-6)
- Zhang, N., Liu, R., Zhang, X.-Y., & Pang, Z.-L. (2021). The impact of consumer perceived value on repeat purchase intention based on online reviews: by the method of text mining. *Data Science and Management*, 3(June), 22–32. <https://doi.org/10.1016/j.dsm.2021.09.001>

ANEXOS

ANEXO N°01: Validez de los instrumentos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

Dr. Jean Carlos Zapata Rojas

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede TRUJILLO-MGP, promoción 2022, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en un Centro de Salud Urbano, 2022." y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
 - Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
 - Matriz de operacionalización de las variables.
- Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Dra. Elicira Mendoza Lezama
DNI: 17939902

Apellidos y nombres del juez validador N° 1: Jean Carlos Zapata Rojas.

Especialidad del validador: Ingeniero Estadístico

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA	
										SI	NO	SI	NO		SI	NO
VARIABLE 1: GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS	FIABILIDAD	Servicios complementarios	1	Existe compromiso de los directivos del hospital para la solución de ciertas dificultades.						x		x		x		
			2	La atención que ofrece la institución es igual para todos.						x		x		x		
			3	Cuando acudes por una dificultad en tu salud, la institución despliega interés por solucionarlo.						x		x		x		
		Institución comprensiva y colaboradora	4	Los profesionales que la atienden brindan adecuadamente sus funciones desde el ingreso al hospital.						x		x		x		
			Cumplimiento de horarios	5	La institución cumple con el horario de atención.						x		x		x	
				6	Los profesionales responsables de la atención respetan el orden de llegada de los usuarios						x		x		x	
		Respuesta a las solicitudes	7	La institución acude inmediatamente si el usuario acude por emergencia						x		x		x		

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	Nº	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1: GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS	EMPATÍA	Atención empática individualizada	1	La institución tiene profesionales que comprenden sus necesidades						x		x		x		x		
			2	Los responsables de la atención le brindan información completa y entendible a las preguntas de los usuarios.						x		x		x		x		
			3	Los responsables de la atención son siempre amables con los usuarios.						x		x		x		x		
	Interés institucional por el usuario	1	Los usuarios perciben que los responsables de la atención solucionaron sus problemas de salud						x		x		x		x			
		2	La institución tiene profesionales que respetan su privacidad						x		x		x		x			
	Horarios adecuados	1	La institución brinda atención en horarios de trabajo adecuado para todos sus usuarios.						x		x		x		x			
		2	La institución tiene profesionales que lo atiende rápidamente						x		x		x		x			

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	Nº	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA			
										1	2	3	4	5	SI	NO	SI		NO
VARIABLE 1: GESTIÓN DE CALIDAD DE TANGIBILIDAD	Infraestructura		1	La institución ofrece equipos de apariencia moderna.						x		x		x		x			
			2	La señalización y ubicación de consultorios es adecuada						x		x		x		x			
	Ambientes limpios y acogedores		1	Las camillas, camas y sillas del Hospital ¿Usted considera que son cómodas?						x		x		x		x			
			2	Los elementos materiales (folletos, orden de medicamentos y similares) son visualmente atractivos.						x		x		x		x			
			3	Las infraestructuras de la institución son acogedores y se encuentran limpios						x		x		x		x			
	Presentación del personal		1	Los profesionales de la institución se encuentran identificados y debidamente uniformados						x		x		x		x			

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	Nº	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN HUMANA	Amabilidad, cortesía cordialidad	1	El personal le brindó un trato cordial y amable.						x		x		x		x		
			2	El personal de salud lo atiende amablemente.						x		x		x		x		
			3	Presenta síntomas de tos seca o tos productiva						x		x		x		x		
	Respeto y confianza	1	El tiempo que tuvo que esperar desde que llegó hasta su atención es aceptable.						x		x		x		x			
		2	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención						x		x		x		x			
		3	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.						x		x		x		x			
	Trato del personal	1	El personal muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema de salud.						x		x		x		x			
	Información, comunicación	1	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.						x		x		x		x			

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	Nº	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA			
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS TÉCNICO CIENTÍFICA	Competencia laboral		1	En Farmacia se le otorgan todos los medicamentos recetados por el médico.						x		x		x		x			
			2	El profesional que lo atendió entendió el motivo de su consulta						x		x		x		x			
			3	El tiempo que le brinda el profesional de la salud en su consulta es suficiente.						x		x		x		x			
			4	Volviendo a usar los servicios de este mismo hospital						x		x		x		x			
	-Educación y explicación		1	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los cuidados y medicamentos que le va a entregar						x		x		x		x			
			2	Usted comprende las indicaciones que el profesional le entregó						x		x		x		x			
			3	El personal de salud lo orienta respecto los cuidados a seguir en su domicilio.						x		x		x		x			

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	Nº	Items	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA RESPUESTA			
										1	2	3	4	5	SI	NO	SI		NO
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	INFRAESTRUCTURA Y CONFORT	Horario de atención	1	El horario de atención le parece adecuado						x		x		x		x			
		Iluminación y ventilación	2	<u>Los consultorios del hospital se encuentran iluminados adecuadamente</u>						x		x		x		x			
				La sala de espera del hospital tiene ventilación e iluminación adecuada						x		x		x		x			
		Ambientación, limpieza y orden	3	Los baños que se encuentran cerca de los consultorios están siempre limpios							x		x		x		x		
				La sala de espera del hospital siempre está limpia							x		x		x		x		
		Comodidad (mobiliario)	4	Los consultorios del hospital son agradables							x		x		x		x		

Observaciones (preclear si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Jean Carlos Zapata Rojas.** **DNI: 258200150**

Especialidad del validador: Ingeniero Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



04 de julio del 2022

Apellidos y nombres del juez validador N° 2: Elmis Jonatan García Zare

Especialidad del validador: Ingeniero Estadístico

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. García Zare Elmis Jonatan DNI: 43124408

Especialidad del validador: Ingeniero Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

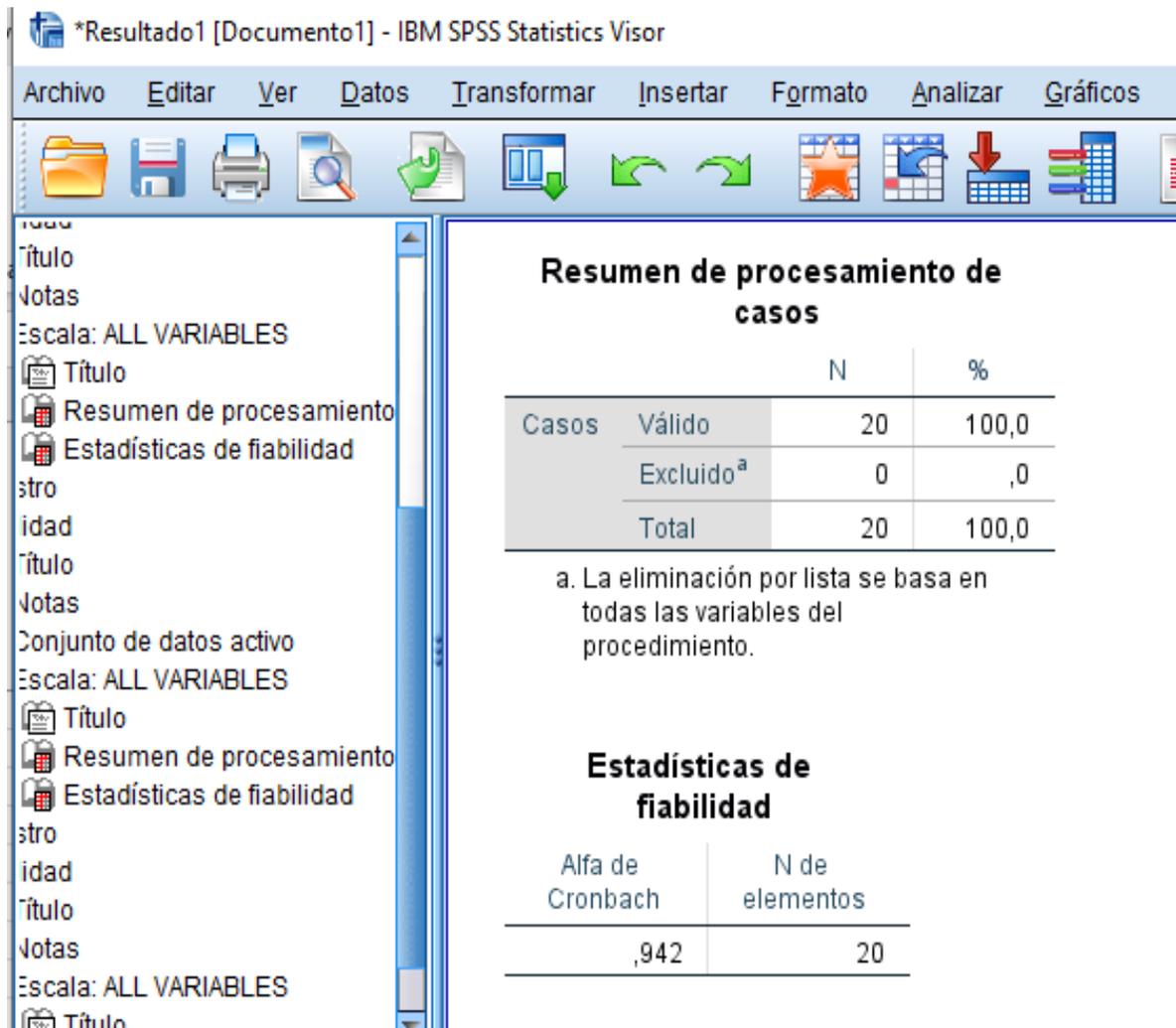
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

29 de junio del 2022



.....
ELMIS JONATAN GARCÍA ZARE
INGENIERO ESTADÍSTICO
COESPE 479

Resultados en el SPSS:



*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	20

ANEXO N°03: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES/DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre gestión de calidad de servicios y la satisfacción del usuario del Centro de salud urbano, 2022?	Determinar qué relación existe entre gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en un Centro de salud urbano, 2022.	Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un Centro de salud urbano, 2022.	Variable 1: Calidad de servicios Dimensiones: D1. Empatía D2. Fiabilidad D3. Elementos tangibles	Tipo de investigación: Básica Diseño: No experimental Método: Cuantitativo Dónde: M= Muestra de estudio O1= Variable de calidad de servicios O2= Variable de satisfacción del usuario R= Relación entre las variables
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Existe relación entre la tangibilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un Centro de salud urbano, 2022?, ¿Existe relación entre la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un Centro de salud urbano, 2022; ¿Existe relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un Centro de salud urbano, 2022?;	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar qué relación existe entre gestión de calidad de servicios y la capacidad humana en un Centro de salud urbano, 2022; Determinar qué relación existe entre gestión de calidad de servicios y elementos técnico-científicos en un Centro de salud urbano, 2022; Determinar qué relación existe entre gestión de calidad de servicios y infraestructura y confort en un Centro de salud urbano, 2022;	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS Existe relación significativa entre gestión de calidad de servicios y la capacidad humana en un Centro de salud urbano, 2022; Existe relación significativa entre gestión de calidad de servicios y elementos técnico-científicos en un Centro de salud urbano, 2022; Existe relación significativa entre gestión de calidad de servicios e infraestructura y confort en un Centro de salud urbano, 2022; Existe relación significativa entre empatía y	Variable 2: Satisfacción de los usuarios Dimensiones: D1. Capacidad humana D2. Técnico-Científico D3. Infraestructura y confort	Población: La población estuvo constituida por usuarios del Centro de salud Urbano Muestra: 85 usuarios Técnica e instrumentos: Técnica: Encuesta Instrumentos:

¿Existe relación entre la seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un Centro de salud urbano, 2022?
¿Existe relación entre la empatía de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un Centro de salud urbano, 2022?

Determinar qué existe entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios en un Centro de salud urbano, 2022;
Determinar qué relación existe entre empatía y satisfacción de los usuarios en un Centro de salud urbano, 2022;
Determinar qué relación existe entre elementos tangibles y satisfacción de los usuarios en un Centro de salud urbano, 2022.

satisfacción de los usuarios en un Centro de salud urbano, 2022;
Existe relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción de los usuarios en un Centro de salud urbano, 2022.

Cuestionario sobre gestión de calidad deservicios

Cuestionario sobre satisfacción de los usuarios

Métodos de análisis de datos

Se utilizó el software SPSS v22, para ello previamente los datos fueron tabulados en Microsoft Excel para obtener datos como: análisis de frecuencias, porcentajes, tablas cruzadas y los coeficientes de correlación que existen entre la variable gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios.

ANEXO N°04: Matriz de instrumentos

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	N° ÍTEMS	ÍTEMS
Gestión de calidad de servicios	Fiabilidad	-Servicios complementarios -Institución comprensiva y colaboradora -Cumplimiento de horarios -Respuesta a las solicitudes	7	<ul style="list-style-type: none"> • Existe compromiso de los directivos del hospital para la solución de ciertas dificultades. • Cuando acudes por una dificultad en tu salud, la institución despliega interés por solucionarlo. • Los profesionales que lo atienden brindan adecuadamente sus funciones desde el ingreso al hospital. • Los profesionales responsables de la atención respetan el orden de llegada de los usuarios • La institución acude inmediatamente si el usuario acude por emergencia • La atención que ofrece la institución es igual para todos. • La institución cumple con el horario de atención.
	Empatía	-Atención empática individualizada -Interés institucional por el usuario -Horarios adecuados	7	<ul style="list-style-type: none"> • La institución tiene profesionales que comprenden sus necesidades • Los usuarios perciben que los responsables de la atención solucionaron sus problemas de salud • Los responsables de la atención son siempre amables con los usuarios. • Los responsables de la atención le brindan información completa y entendible a las preguntas de los usuarios. • La institución brinda atención en horarios de trabajo adecuado para todos sus usuarios.

Satisfacción de los usuarios	Elementos tangibles	-Infraestructura -Ambientes limpios y acogedores -Presentación del personal	7	<ul style="list-style-type: none"> • La institución tiene profesionales que respetan su privacidad • La institución tiene profesionales que lo atiende rápidamente • La institución ofrece equipos de apariencia moderna. • Las infraestructuras de la institución son acogedores y se encuentran limpios • Los profesionales de la institución se encuentran identificados y debidamente uniformados • Los elementos materiales (folletos, orden de medicamentos y similares) son visualmente atractivos. • Las camillas, camas y sillas del Hospital ¿Usted considera que son • cómodas? • La señalización y ubicación de consultorios es adecuada • El personal le brindó un trato cordial y amable. • El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes. • El tiempo que tuvo que esperar desde que llegó hasta su atención es aceptable. • El personal muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema de salud. • El personal de salud respeta su privacidad durante la atención. • El personal de salud lo atiende amablemente. • El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.
	Capacidad humana	-Amabilidad, cortesía cordialidad. -Respeto y confianza -Trato del personal Información -Comunicación	7	

Técnica- científico	-Competencia laboral -Educación y explicación	7	<ul style="list-style-type: none"> • El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los cuidados y medicamentos que le va a entregar. • Usted comprende las indicaciones que el profesional le entregó • El personal de salud lo orienta respecto los cuidados a seguir en su domicilio. • En Farmacia se le otorgan todos los medicamentos recetados por el médico. • El profesional que lo atendió entendió el motivo de su consulta • El tiempo que le brinda el profesional de la salud en su consulta es suficiente.
Infraestructura y confort	-Ubicación -Horario de atención -Iluminación y ventilación -Ambientación, limpieza y orden -Comodidad (mobiliario) Apariencia del personal	6	<ul style="list-style-type: none"> • Volvería a usar los servicios de este mismo hospital • La sala de espera del hospital siempre está limpia • La sala de espera del hospital tiene ventilación e iluminación adecuada • Los consultorios del hospital son agradables • El consultorio del hospital se encuentra iluminados adecuadamente • Los baños que se encuentran cerca de Los consultorios están siempre limpios • El horario de atención le parece adecuado
Total		41	

ANEXO N°05: INSTRUMENTOS

Encuesta para medir la gestión de calidad de servicios

Sr. (a):..... Fecha:../../.....

A Continuación, se presenta 20 ítems, por lo que se le pide se sirva responder según su criterio, marcando con una X la respuesta correspondiente. Se le ruega contestar con sinceridad ya que su opinión es de validez para nuestro trabajo de investigación por lo que anticipo a usted nuestro agradecimiento por vuestra colaboración. La información es reservada y confidencial.

ESCALA

1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre

N.º	FIABILIDAD	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
1	Existe compromiso de los directivos del hospital para la solución de ciertas dificultades.					
2	Cuando acudes por una dificultad en tu salud, la institución despliega interés por solucionarlo.					
3	Los profesionales que lo atienden brindan adecuadamente sus funciones desde el ingreso al hospital.					
4	Los profesionales responsables de la atención respetan el orden de llegada de los usuarios					
5	La institución acude inmediatamente si el usuario acude por Emergencia					
6	La atención que ofrece la institución es igual para todos.					
7	La institución cumple con el horario de atención					
EMPATIA						
8	La institución tiene profesionales que comprenden sus necesidades					
9	Los usuarios perciben que los responsables de la atención solucionaron sus problemas de salud					
10	Los responsables de la atención son siempre amables con los usuarios.					
11	Los responsables de la atención le brindan información completa y entendible a las preguntas de los usuarios.					
12	La institución brinda atención en horarios de trabajo adecuado para todos sus usuarios.					

13	La institución tiene profesionales que respetan su privacidad					
14	La institución tiene profesionales que lo atiende rápidamente					
TANGIBILIDAD						
15	La institución ofrece equipos de apariencia moderna.					
16	La infraestructura de la institución son acogedores y se encuentran limpios					
17	Los profesionales de la institución se encuentran identificados y debidamente uniformados					
18	Los elementos materiales (folletos, orden de medicamentos y similares) son visualmente atractivos.					
19	Las camillas, camas y sillas del Hospital ¿Usted considera que son cómodas?					
20	La señalización y ubicación de consultorios es adecuada					

Encuesta para medir la satisfacción de los usuarios

Sr.(a):.....

Fecha:...../...../.....

...

A Continuación, se presenta 20 ítems, por lo que se le pide se sirva responder según su criterio, marcando con una X la respuesta correspondiente. Se le ruega contestar con sinceridad ya que su opinión es de validez para nuestro trabajo de investigación por lo que anticipo a usted nuestro agradecimiento por vuestra colaboración. La información es reservada y confidencial.

ESCALA

1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre

N.º	SATISFACCIÓN DE LA DIMESIÓN HUMANA	RESPUESTAS				
		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 que tuvo que esperar desde que llegó hasta su atención es aceptable.					
4	El personal muestra interés cuando usted 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 amablemente.					
7	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.					
SATISFACCIÓN DE LA DIMESIÓN TÉCNICO CIENTÍFICA						
8	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los cuidados y medicamentos que le va a entregar.					
9	Usted comprende las indicaciones que el profesional le entregó					
10	El personal de salud lo orienta respecto los cuidados a seguir en su domicilio.					
11	En Farmacia se le otorgan todos los medicamentos recetados por el médico.					

12	El profesional que lo atendió entendió el motivo de su consulta					
13	El tiempo que le brinda el profesional de la salud en su consulta es suficiente.					
14	Volvería a usar los servicios de este mismo hospital					
SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA Y CONFORT						
15	La sala de espera del hospital siempre está limpia					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AGUIRRE ESPINOZA EDWARDS JESUS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en un Centro de salud Urbano, 2022", cuyo autor es MENDOZA LEZAMA ELCIRA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 25 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AGUIRRE ESPINOZA EDWARDS JESUS DNI: 23854868 ORCID 0000-0002-5514-6707	Firmado digitalmente por: EDWARDSAE el 21-08- 2022 15:12:01

Código documento Trilce: TRI - 0369769