



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios externos de un
centro de salud pública de Tacna, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Maita Cruz, Lourdes Margarita (orcid.org/0000-0002-4254-5012)

ASESORA:

Dra. Veramendi Vernazza, Rossana Teresa (orcid.org/0000-0002-2935-6380)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis hijos Pierre y Terry, que son la razón de mi ser.

Agradecimiento

A mis padres, por su apoyo incondicional.
A mis hermanos, por su ayuda y cumplir mi meta. A mi Dra. Rossana Veramendi Vernazza, por su apoyo y confiar siempre en mí.

Índice de Contenidos

	Pág.
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas	iv
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
VIII. PROPUESTA	41
REFERENCIAS	43
ANEXOS	.

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Distribución de la población de usuarios	17
Tabla 2. Nivel de confiabilidad del cuestionario Satisfacción de los usuarios externos	19
Tabla 3. Prueba de normalidad	23
Tabla 4. Frecuencias de rangos (brechas) entre Percepción y Expectativa.....	24
Tabla 5. Estadístico de contraste para la prueba de hipótesis general	24
Tabla 6. Frecuencias de rangos (brechas) de la dimensión fiabilidad de Percepción y Expectativa	25
Tabla 7. Estadístico de contraste para la prueba de hipótesis específica 1	25
Tabla 8. Frecuencias de rangos (brechas) de la dimensión capacidad de respuesta de Percepción y Expectativa	26
Tabla 9. Estadístico de contraste para la prueba de hipótesis específica 2	26
Tabla 10. Frecuencias de rangos (brechas) de la dimensión seguridad de Percepción y Expectativa	27
Tabla 11. Estadístico de contraste para la prueba de hipótesis específica 3	27
Tabla 12. Frecuencias de rangos (brechas) de la dimensión empatía de Percepción y Expectativa	28
Tabla 13. Estadístico de contraste para la prueba de hipótesis específica 4	28
Tabla 14. Frecuencias de rangos (brechas) de la dimensión aspectos tangibles de Percepción y Expectativa	29
Tabla 15. Estadístico de contraste para la prueba de hipótesis específica 5	29
Tabla 16. Brecha de calidad de servicio.....	30

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1. Modelo nórdico.....	9
Figura 2. Modelo americano.....	11
Figura 3. Promedios de puntajes de valoración de las variables Expectativa y Percepción	21
Figura 4. Promedios de puntajes de valoración de las dimensiones de variables Expectativa y Percepción	22

Resumen

La presente investigación se ejecutó para determinar la brecha de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externos de un centro de salud público de Tacna. El estudio tuvo un diseño básico, no experimental, transversal, descriptivo comparativo con un enfoque cuantitativo. Participaron 120 usuarios, se aplicó cuestionarios con escala de Likert, siendo las variables independientes Calidad de servicio con 22 ítems; la variable dependiente Satisfacción del usuario con 22 ítems. Se empleó un cuestionario que fue validado por el MINSA con RM N° 527–2011/MINSA que sirve para medir calidad de servicio y satisfacción del usuario. Por lo tanto, las variables Calidad de servicio y satisfacción del usuario tuvieron un valor de Alfa de Cronbach de 0,907, se procesó los datos en el software estadístico SPSS versión 25.

A la evaluación estadística de la información fue determinar la brecha de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externos de un centro de salud Tacna. Los resultados sustentaron que existe dependencia entre la calidad de servicio con la satisfacción del usuario la brecha de calidad de servicio ordenado de acuerdo a la magnitud de insatisfacción (-) de los usuarios externos, el cual muestra que están más insatisfechos en fiabilidad (capacidad de cumplimiento, cumplimiento exitoso y servicio disponible) y menos insatisfechos en aspectos tangibles (ambientes cómodos y aseados, equipos disponibles y señalización visual).

Palabras clave: Calidad de servicio, Satisfacción del usuario, Centro de salud.

Abstract

The present investigation was carried out to determine the gap in the quality of service and the satisfaction of external users of a public health center in Tacna. The study had a basic, non-experimental, cross-sectional, descriptive-comparative design with a quantitative approach. 120 users participated, questionnaires with a Likert scale were applied, the independent variables being Quality of service with 22 items; the dependent variable User satisfaction with 22 items. A questionnaire was used that was validated by the MINSA with RM N° 527-2011/MINSA, which serves to measure service quality and user satisfaction. Therefore, the variables Quality of service and user satisfaction had a Cronbach's Alpha value of 0.907, the data was processed in the statistical software SPSS version 25.

The statistical evaluation of the information was to determine the gap in the quality of service and the satisfaction of external users of a Tacna health center. The results supported that there is a dependency between the quality of service with user satisfaction, the gap in quality of service ordered according to the magnitude of dissatisfaction (-) of external users, which shows that they are more dissatisfied in reliability (ability to compliance, successful compliance and available service) and less dissatisfied in tangible aspects (comfortable and clean environments, available equipment and visual signaling).

Keywords: Service quality, User satisfaction, Health center.

Resumo

A presente investigação foi realizada para determinar a lacuna na qualidade do serviço e a satisfação dos usuários externos de um centro de saúde público em Tacna. O estudo teve um desenho básico, não experimental, transversal, descritivo-comparativo com abordagem quantitativa. Participaram 120 usuários, foram aplicados questionários com escala Likert, sendo as variáveis independentes Qualidade do serviço com 22 itens; a variável dependente Satisfação do usuário com 22 itens. Foi utilizado um questionário validado pelo MINSA com a RM N° 527-2011/MINSA, que serve para medir a qualidade do serviço e a satisfação dos utentes. Portanto, as variáveis Qualidade do serviço e satisfação do usuário tiveram um valor de Alfa de Cronbach de 0,907, os dados foram processados no software estatístico SPSS versão 25.

A avaliação estatística das informações foi para determinar a lacuna na qualidade do serviço e a satisfação dos usuários externos de um centro de saúde de Tacna. Os resultados sustentaram que existe uma dependência entre a qualidade do serviço com a satisfação do usuário, a lacuna na qualidade do serviço ordenada de acordo com a magnitude da insatisfação (-) dos usuários externos, o que mostra que eles estão mais insatisfeitos na confiabilidade (capacidade de conformidade , conformidade bem-sucedida e serviço disponível) e menos insatisfeitos em aspectos tangíveis (ambientes confortáveis e limpos, equipamentos disponíveis e sinalização visual).

Palavras-chave: Qualidade de serviço, Satisfação do usuario, Centro de saúde.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VERAMENDI VERNAZZA ROSSANA TERESA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DE UN CENTRO DE SALUD PÚBLICO DE TACNA, 2022", cuyo autor es MAITA CRUZ LOURDES MARGARITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, 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.

LIMA, 22 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VERAMENDI VERNAZZA ROSSANA TERESA DNI: 09353551 ORCID: 0000-0002-2935-6380	Firmado electrónicamente por: RVERAMENDI el 22- 08-2022 21:27:44

Código documento Trilce: TRI - 0423314