



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la  
prestación de servicios de salud. Centro de Salud San Juan  
Bautista - 2018

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

**AUTORA:**

Br. Cordero Flores, Kelly Nathaly

**ASESOR:**

Mtro. Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui

**SECCION**

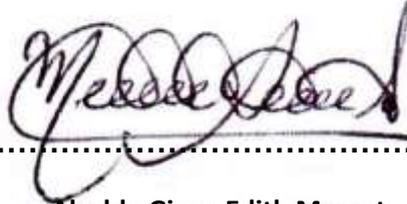
Gestión de servicios de la salud

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2018

Página de jurado



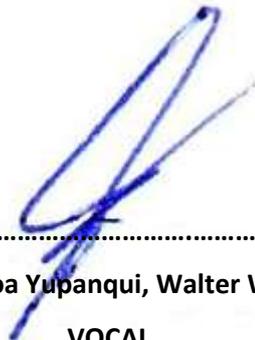
Alcalde Giove Edith Margot

**PRESIDENTE**



Dr. Arostegui Melgar Oswal

**SECRETARIA**



Mtro. Ochoa Yupanqui, Walter Wilfredo

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

### **A mis padres Edgar y Mardonia**

Quienes me dieron la vida y se  
Convirtieron en paradigma para  
seguir el camino hacia el futuro.

### **A mi hijo Andrew**

Por ser mi principal motivación  
y compartir memorables  
momentos.

**Kelly Nathaly.**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo de Trujillo, por apostar que la educación es lo primero y su generosa contribución académica para perfeccionar nuestro perfil profesional.

A los catedráticos de la Universidad César Vallejo, por su paciencia y responsabilidad en el desarrollo de todos los cursos del programa de Posgrado.

Al Mtro. Walter, por su asesoramiento, orientación y aporte en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Al centro de salud San Juan Bautista, por permitir la realización del presente trabajo de investigación.

Finalmente, a todas las personas, colegas y amigos que me brindaron su apoyo, tiempo e información para el logro de mis objetivos.

La autora

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, presentamos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la prestación de servicios de salud. Centro de Salud San Juan Bautista - 2018”, con el propósito de Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en Centro de Salud San Juan Bautista.

La investigación se ha ceñido estrictamente a los cánones impuestos por la metodología de la investigación científica, esperando por ello cumplir con los requisitos para su aprobación. La investigación incluye una primera parte donde se describe la problemática y el estado del arte del área temática, dentro de las cuales se precisan el clima organizacional y la satisfacción laboral incluyendo la descripción de cada una de sus dimensiones. Para poder evaluar sus niveles se aplicaron dos escalas de medición: escala de calidad de servicio y escala de satisfacción del usuario, ambas validadas al español y en estudio nacional previo.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La utilización de estas escalas ha permitido contrastar sus niveles y determinar la relación existente entre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la prestación de servicios de salud. Centro de Salud San Juan Bautista.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado esperamos su aprobación de la presente investigación por ser de justicia.

**La autora.**

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACION .....	vi
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
<b>I. INTRODUCCION.</b>	
1.1. Realidad problemática .....	10
1.2. Trabajos previos al tema .....	15
1.3. Teoría relacionada al tema .....	19
1.4. Formulación del problema .....	25
1.5. Justificación del estudio .....	25
1.6. Hipótesis .....	26
1.7. Objetivos .....	26
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1. Tipo de estudio .....	28
2.2. Diseño de investigación.....	28
2.3. Variables .....	25
2.4. Operacionalización de variables .....	30
2.5. Población, muestra y muestreo .....	33
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
2.9. Métodos de análisis de datos .....	35
2.10. Aspectos éticos .....	37
<b>III. RESULTADOS</b> .....	38
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	43
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	47
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	49
<b>VII. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	50
<b>VIII. ANEXOS</b>	

## RESUMEN

Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud San Juan Bautista, 2018, tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud de San Juan Bautista, 2018, para lo cual se ha empleado el diseño descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 50 usuarios asegurados al centro de salud, de la cual se extrajo aleatoriamente una muestra de 50 trabajadores a quienes se aplicó dos cuestionarios empleando la escala Likert: uno sobre calidad de atención y otro sobre satisfacción del usuario, teniendo una confiabilidad de 0.938 y 0.916 respectivamente. Los resultados indican que Existe una relación significativa directa fuerte entre ambas variables ( $R=0,945$ ), calidad de servicio y satisfacción del usuario Centro de Salud San Juan Bautista. 2018 lo cual nos permite afirmar que la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios, en la prueba de hipótesis, el valor  $p=0.000$ , confirma la aceptación de la hipótesis alterna. Las conclusiones indican que se ha logrado determinar que existe relación directa significativa ( $R=0,851$ ;  $p=0,000$ ) entre la satisfacción del usuario y la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio del área de farmacia del centro de Salud San Juan Bautista, poniendo en evidencia que a mayor confianza brindada mediante la solución de problemas de salud que afectan al usuario, mayor será la satisfacción que sientan, rechazando la hipótesis nula. Se demostró que hay relación significativa directa ( $R=0,885$ ;  $p=0,000$ ), entre la satisfacción del usuario y la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio del área de farmacia del centro de salud san juan bautista, es decir que a mejores condiciones físicas y cobertura de medicamentos, mayor será la satisfacción que posean, rechazando la hipótesis nula. Se alcanzó a demostrar que existe relación directa significativa ( $R=0,844$ ;  $p=0,000$ ) entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad de la calidad de servicio del área de farmacia del centro de salud san juan bautista, poniendo en evidencia que a mayor confianza brindada a través de la solución de problemas de salud, mayor será la satisfacción, rechazando la hipótesis nula. Se ha demostrado la existencia de relación significativa ( $R=0,937$ ;  $p=0,000$ ) entre la satisfacción del usuario y la dimensión empatía de la calidad de servicio del área de farmacia del centro de salud san juan bautista, demostrando que a mayor empatía evidenciada, mayor será la satisfacción del usuario.

Palabras clave: Calidad de atención /Satisfacción del usuario/Centro de Salud San Juan Bautista

## ABSTRACT

Quality of service and user satisfaction in the health center San Juan Bautista, 2018, aimed to: Determine the relationship between quality of service and user satisfaction in the Health Center of San Juan Bautista, 2018, for which the correlational descriptive design was used, the sample consisted of 50 users insured to the health center, from which a sample of 50 workers was randomly extracted to whom two questionnaires were applied using the Likert scale: one on quality of care and another on user satisfaction, having a reliability of 0.938 and 0.916 respectively. The results indicate that there is a strong direct significant relationship between both variables ( $R = 0.945$ ), quality of service and user satisfaction San Juan Bautista Health Center. 2018 which allows us to affirm that the quality of service influences the satisfaction of the users, in the test of hypothesis, the value  $p = 0.000$ , confirms the acceptance of the alternative hypothesis. The conclusions indicate that it has been determined that there is a significant direct relationship ( $R = 0.851$ ,  $p = 0.000$ ) between the satisfaction of the user and the reliability dimension of the service quality of the pharmacy area of the San Juan Bautista Health Center, putting into evidence that the greater confidence provided through the solution of health problems that affect the user, the greater the satisfaction they feel, rejecting the null hypothesis. It was shown that there is a significant direct relationship ( $R = 0.885$ ,  $p = 0.000$ ), between the user satisfaction and the tangibility dimension of the service quality of the pharmacy area of the health center san juan bautista, that is, to better physical conditions and drug coverage, the greater the satisfaction they have, rejecting the null hypothesis. It was possible to demonstrate that there is a significant direct relationship ( $R = 0.844$ ,  $p = 0.000$ ) between user satisfaction and the safety dimension of the service quality of the pharmacy area of the health center san juan bautista, showing that the higher Confidence given through the solution of health problems, the greater the satisfaction, rejecting the null hypothesis. The existence of a significant relationship ( $R = 0.937$ ,  $p = 0.000$ ) between the satisfaction of the user and the empathy dimension of the service quality of the pharmacy area of the san juan bautista health center has been demonstrated, demonstrating that the greater the empathy shown, the user's satisfaction will be greater.

Keywords: Quality of care / User satisfaction / San Juan Bautista Health Center

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

El origen de la presente investigación se da en la problemática mundial que presentan los centros de salud, en relación a la calidad de atención, ya que permanentemente los usuarios refieren quejas.

La calidad de servicio de salud consiste en la divergencia entre lo que desean recibir los usuarios sobre un determinado servicio y la percepción que tienen del servicio recibido.

Bajo el enfoque internacional varios autores abordan esta problemática, para ellos, la calidad de la salud está basada en la filosofía de la mejora continua de la calidad, asumida por Mezomo (2001), quien es citado por Redhead (2015), indicando a su vez que este concepto incrementa la conciencia de la atención en los servicios de salud de muchos países para resolver muchos problemas.

Según Ribeiro (2003) La satisfacción de los usuarios, hace referencia a la amplia gama de reacciones de los usuarios a la experiencia de la atención de la salud y tiene en si mismo un uso complejo. Se comprende desde diferentes perspectivas que es un término subjetivo, dinámico con un fuerte valor cultural y por ello está sujeto a cambios constantes.

Estos temas son estudiados también a nivel de Latinoamérica, tal es así que tenemos a Pérez y Sanfeliu (Cartagena, 2013), en la tesis para optar el título de especialista en gerencia de salud, titulado “Niveles de satisfacción del usuario con la prestación del servicio en el Centro Radio Oncológico del Caribe durante el segundo periodo del 2013”, realizado en Cartagena, ponen en evidencia que a mejor calidad de atención pues mayor será el grado de satisfacción del usuario.

En la actualidad los centros de salud brindan una atención enfocada hacia una satisfacción clínica integral, benéfica y con enfoque preventivo de todos los usuarios, por lo tanto es necesario desarrollar estrategias para alcanzar la satisfacción de los usuarios con una buena calidad de servicio.

Es importante considerar a la calidad de atención como un aspecto muy importante en las instituciones de salud. En nuestro país el ministerio de salud tiene dentro de sus prioridades a la calidad de atención, ya que este es indispensable para la satisfacción de los usuarios. Este a su vez servirá para evaluar la calidad de un servicio de salud.

Las instituciones del estado en su mayoría, no brindan un buen trato a los usuarios de salud, en su mayoría acuden con la finalidad de recibir un buen servicio, sin embargo se retiran decepcionados al no obtener una adecuada atención de calidad. Concretamente el centro de salud san juan bautista presenta uno de estos casos, por ello se considerara esta institución para realizar la presente investigación.

Son varios trabajos realizados, sin embargo reportaremos solo aquellos que tienen relación con nuestro tema de investigación:

Beteta (2017), en Lima afirma que se ha determinado la existencia de una correlación positiva alta y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de usuario .Por lo cual se confirma que a mayor calidad de servicio, mayor sera la satisfacción del usuario.

Por el contrario en la investigación de Sánchez (2016), en Iquitos .Entre los resultados más importantes se tiene: la calidad de atención con el mayor predominio fue el bueno con 57.1%, mientras que solo excelente y malo obtuvieron 0%. Se arriba a la conclusión que no existe relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del servicio de hospitalización de obstetricia del hospital Iquitos “Cesar Garayar García”

La tesis de Salazar (2014), para optar por el grado académico de magister en gestión de salud, titulado “evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2012” en Ecuador. Actualmente la atención médica se mide hoy en términos de efectividad, eficiencia, percepción del usuario de la atención de su dolor, la sensación de sus bienestar físico y mental, En los resultados encuentra que al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 92,1% hay satisfacción en la atención, IC95%: 88,97 – 94,36% y consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción( $r = -0,184$ ;  $p < 0,000$ ...).

A nivel local Alarcón (2014) investigó los “Factores Sociodemograficos y Organizacionales asociados a la percepción de la calidad de atención en usuarias del consultorio externo de obstetricia Hospital Regional de Ayacucho, 2013”,. Por ello concluye que los factores sociodemográficos no están asociados a la calidad de atención percibida, pero los factores organizacionales si están asociados a la calidad de atención percibida por las usuarias que acuden para atenderse en los consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho.

Por estos motivos, se ha decidido estudiar este tema en el centro de salud san juan Bautista, existe anécdotas de los usuarios en donde afirman que hay disconformidad por parte de los

usuarios ante la calidad de atención que reciben por parte del personal de salud, creemos que esto se debe a que el centro de salud no cuenta satisfactoriamente con los elementos de la calidad, hecho que es muy común en muchas instituciones del Estado.

## 1.2. Trabajos previos

Encontramos la tesis de Salazar y Del Salto (Ecuador, 2014), en la tesis para optar por el grado académico de magister en gestión de salud, titulado “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2012” en Ecuador. Actualmente la atención médica se mide hoy en términos de efectividad, eficiencia, percepción del usuario de la atención de su dolor, la sensación de su bienestar físico y mental, así mismo por su satisfacción con el resultado logrado. Con esa justificación se propone el objetivo analizar la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2012. Para lo cual se hace un estudio observacional con un diseño analítico transversal en una muestra representativa y aleatoria de 391 usuarios, se hace una encuesta con cuestionario previamente validado, encuentra como resultados que al terminar la consulta con el profesional, los usuarios se encuentran satisfechos en un 92,1%. y consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción( $r = -0,184$ ;  $p 0,000...$ ). Así mismo consideran que mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad de atención. ( $r = -0,192$ ;  $p 0,000$ )

Así mismo la tesis Pérez y Sanfeliu (Colombia, 2013), en la tesis para optar el título de especialista en gerencia de salud, titulado “Niveles de satisfacción del usuario en la prestación del servicio de oncología en salud como indicador de calidad del centro radio oncológico del caribe durante el segundo periodo del 2013”. Colombia, se propone como Objetivo: Describir los niveles de satisfacción del usuario con la prestación del servicio en el Centro Radio Oncológico del Caribe durante el segundo periodo del 2013. Métodos: Mediante un estudio transversal con enfoque cuantitativo se describieron los niveles de satisfacción de los usuarios como indicador de la calidad en la prestación del servicio en el Centro Oncológico del Caribe a través de la aplicación de un instrumento tipo Liker a 200 usuarios atendidos durante el segundo periodo del 2013, Se evaluaron las características sociodemográficas y de seguridad social de los usuarios y su nivel de satisfacción. Resultados. Del total de los participantes el promedio de edad fue de 42,5 años, el 60% eran de sexo femenino, el régimen de salud más frecuente fue el contributivo con el 57%, el estado de

satisfacción de los usuarios con los servicios de atención en salud fue del 97% que se siente satisfecho y el 3% insatisfechos. Los niveles de satisfacción en promedio fueron 44,2 puntos (DE=5,2), ubicándose en su mayoría en los más alto de la escala. Conclusión. Los niveles de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro Radio Oncológico del Caribe son altos, lo que podría sugerir que esta institución prestadora del servicio en salud probablemente este entre los estándares de calidad.

En el ámbito Nacional encontramos a Beteta (Perú, 2017), en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa - Lima”, cuyo objetivo fue Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del el Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa. El Método empleado en esta investigación fue descriptivo correlacional con una muestra constituida por 183 personas. Los resultados encontrados evidencian que la calidad de servicio está entre regular (35.0%) y alta (55.2%) y los usuarios manifiestan estar regularmente satisfechos 34.4% y satisfechos 55.2%, así mismo se ha determinado la existencia de una correlación positiva alta y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de usuario. Siendo el Rho de 889, es decir, el índice de correlación al 88.9% Lo cual permite concluir que a mayor calidad de servicio, mayor será la satisfacción del usuario.

Del mismo modo la investigación de Mañueco (Perú, 2017) “calidad de servicio del personal y satisfacción del usuario en el puesto de salud santa teresa de Chorrillos, año 2017” en Lima, el objetivo fue determinar la relación de calidad de servicio del personal y la satisfacción del usuario en el puesto de salud Santa Teresa de Chorrillos. Emplea el enfoque cuantitativo, tipo no experimental. La muestra fue de 152 usuarios a quienes en su participación se les aplico un cuestionario comprendido por 20 preguntas. Los resultados evidencian que De la tabla de correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario se observa en el Rho de spearman muestra a la variables en estudio con un nivel de significancia inferior a 0.05, es decir  $< 0,05$ , en consecuencia rechaza la hipótesis nula. Ya que ambas variables tienen una correlación de 0.774, el cual indica que es una correlación positiva alta. Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y Se concluye que si existe una correlación positiva alta entre la variable de calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario.

Por otro lado Ruiz (Perú, 2016), en la tesis titulada “Calidad de atención al cliente y nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II Tarapoto, San Martín – 2016. Cuyo objetivo fue conocer la relación entre el grado de calidad de los procesos de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo. El diseño que se empleo fue el no

experimental de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 377 usuarios. Tuvo como resultado en cuanto a la calidad de atención el 67 de los encuestados lo califican en un nivel regular y solo el 33% lo califican como bueno. En cuanto al nivel de satisfacción del usuario se observa que el 76% se encuentra insatisfecho mientras el 24% se encuentra medianamente satisfecho. Se arriba a la conclusión que existe una relación directa y significativa, entre la calidad de atención al cliente y la satisfacción al usuario externo dando como resultado un coeficiente de correlación de 0.255. y un nivel de significancia de 0.000 esto es menor que 0.05 , por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

De igual manera Ramírez (Perú , 2016) en la tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del hospital santa gema de Yurimaguas, 2016” que cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de farmacia. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional. Se trabajó con una muestra de 30 sujetos, así mismo el muestreo fue probabilístico. Afirma que existe una relación directa y positiva con un coeficiente 0.2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción de usuario del área de farmacia. Por lo que se establece que existe una relación significativa entre la calidad de servicio en sus dimensiones confiabilidad con un coeficiente de 0.2705, tangibilidad con un coeficiente de 0.0157, seguridad con un coeficiente 0.2089 de y empatía con un coeficiente de 0.2514, con la satisfacción del usuario del área de farmacia. Del hospital santa Gema de Yurimaguas 2016. Se afirma que existe la relación entre la satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad de servicio: confiabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía. Es decir cuanto mejor es el servicio brindado, mayor es la satisfacción de los pacientes.

A nivel local Álvarez, Zegarra y castillo (Perú, 2017), investigaron las “Características del nivel de satisfacción del usuario externo frente a la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de apoyo Jesús Nazareno, enero-marzo Ayacucho 2017”. Con el objetivo determinar características de satisfacción del usuario externo de la calidad de atención del profesional de enfermería. Servicio de emergencia. Población de 167 usuarios externos, se utilizó un cuestionario que fue validado por juicio de expertos por la prueba binomial con un resultado obtenido de 0.001; material y método: el estudio fue de tipo cuantitativo, de corte transversal probabilístico; de los resultados se afirma que el 78.44% de encuestados expresaron una satisfacción medio de la atención recibida, 21.7% expreso ser bajo y el 77.91% manifestó que la calidad de atención recibida

fue medio y solo el 2.08% refirió que fue bajo. Conclusiones, el mayor porcentaje de los usuarios tiene una percepción medio frente a su satisfacción y calidad de atención recibida por el enfermero.

Asi mismo- Ccenta (Perú, 2016), en su investigación “Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del centro de salud Querobamba Ayacucho 2016” con el objetivo Determina el nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Centro Salud Querobamba. Estudio cuantitativo, descriptivo y transversal. La medición de la satisfacción del usuario se realiza mediante un cuestionario. El muestreo es por conveniencia y estuvo constituida por 59 usuarios. Las conclusiones del estudio son de un total de 59 (100%) usuarios encuestados tienen un nivel de satisfacción Medio, el 13 (22%) tiene un nivel de satisfacción Bajo y el 12 (20%) tienen un nivel de satisfacción Alto.

Del mismo modo Alarcón (Perú, 2014) investigó los “Factores Sociodemograficos y Organizacionales asociados a la percepción de la calidad de atención en usuarias del consultorio externo de obstetricia Hospital Regional de Ayacucho, 2013”, con el objetivo de determinar los factores sociodemográficos y organizacionales asociados a la percepción de la calidad de atención en usuarias del consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho durante el año 2013, para lo cual se planteó una investigación de tipo explicativo, correlacional, y se realizó un muestreo aleatorio, como instrumento de recolección de datos se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada, versión adaptada a la consulta externa. De los resultados se afirma que 51% (38 se encuentra insatisfecho con la calidad de atención y 49% (36) se encuentra satisfecho, que los factores como edad, grado de instrucción, idioma y lugar de procedencia de las usuarias no están asociados ( $p>0.05$ ) a la percepción de la calidad de atención, mientras que los factores como tiempo de llegada, tiempo de espera, tiempo en la atención y horario de atención del consultorio si están asociados ( $p<0.05$ ) con la calidad de atención percibida. Por ello se puede concluir que los factores sociodemográficos no están asociados a la calidad de atención percibida, pero los factores organizacionales si están asociados a la calidad de atención percibida por las usuarias que acuden para atenderse en los consultorios externos de obstetricia del Hospital.

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

Se utiliza información variada para y algunos conceptos relacionados al tema de investigación, preponderando aquellos que están relacionados directamente con las variables en investigación.

#### **1.3.1. La calidad**

Actualmente la calidad de servicio ha cobrado fuerza en la literatura relacionada con las diversas disciplinas tales como la gerencia y la administración. Pues se considera que aspectos como la productividad y rentabilidad de una institución o empresa están relacionados a la calidad de los productos y servicios que se brinda.

Ruiz (2016) afirma que la calidad o eficiencia en las organizaciones no solo se refiere a crear un producto u ofrecer un servicio y que estas vayan de acorde con el precio, pues en la actualidad la calidad hace referencia a crear productos y servicios cada vez mejores. De tal manera que siendo importante la calidad de atención, es en el aspecto de salud, porque está de por medio la vida de las personas, y esta debe ser regulada por alguna institución para su mejor funcionamiento, ya que sería de gran importancia para que los pacientes del establecimiento de salud se sientan satisfechos con el servicio y no haya duda en acudir al centro de salud.

La calidad de servicio viene a ser la satisfacción de los usuarios con respecto a cualquier servicio brindado o producto fabricado y según cualquier criterio, Pereira (2006), cita a Deming (1989), destaca que esta satisfacción va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción.

Horovitz (1991) Citado por Pereira describe los principios de la calidad de servicio que se resumen de la siguiente manera:

- El cliente es quien juzga la calidad del servicio
- El cliente impone que nivel de excelencia debe alcanzar el servicio
- La empresa debe trazarse metas para lograr sus objetivos, obtener beneficios y poder desatacarse.
- La empresa debe tomar en cuenta las expectativas del cliente
- Las empresas pueden definir normas precisas para lograr la calidad en el servicio
- La excelencia significa cero defectos y para ello requiere de una disciplina y un esfuerzo constante.

Generalmente encontramos servicios o productos que cumplen con determinadas características o requerimientos, pero no llegan a satisfacer las expectativas del paciente, por lo que resulta importante al definir la calidad, tomar como punto primordial al usuario.

La calidad es lo que quiere el cliente como el juzga. Redhead (2013) cita a (Imperatori, 1999), afirma que es un concepto sistemático de la búsqueda de la excelencia. La calidad de uno mismo producto o servicio puede ser diferente para diferentes clientes y para el mismo cliente en diferentes momentos.

## **Calidad**

Según sarmiento, J. (2015), nos dice que la calidad “Es cualquier actividad o servicio que una institución o persona ofrece a otra que es básicamente intangibles y nos da como resultado la propiedad de nada. Su producción puede estar vinculada o no a un producto físico”

ITO (2016) cita a Álvarez, J., Álvarez, I. & Bullón, J. (2006). Afirman que la “Calidad representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participan activamente en el desarrollo de producto o en la prestación de servicios.”

Según Pérez, V. (2006) define que: una empresa que labora respetando la filosofía de la calidad de servicio, el protagonista principal es el usuario, aunque todas las personas que están dentro de la empresa son responsables de los resultados. El objetivo de una organización enfocada hacia el cliente es ser el soporte de los esfuerzos que realizan los empleados para cumplir con la calidad de servicios exigida.

Por lo tanto podemos considerar que un servicio o producto, tiene calidad cuando logra satisfacer las necesidades o perspectivas del usuario.

## **Dimensiones de la calidad de servicio**

Diversos autores enfocan la calidad de servicio, siendo el más empleado el modelo SERVQUAL, que es un método de evaluación de los factores claves para medir la calidad de los servicios prestados. Prieto (2017), hace una clasificación de las dimensiones en:

- **Confiabilidad.** Considera como la habilidad de prestar servicio tal como se ha prometido, sin errores. Esta dimensión trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio ya que con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales y la eficacia no es más que cuando el cliente obtiene el servicio requerido.
- **Tangibilidad.** Oblitas (2010) Considera que la tangibilidad son los elementos tangibles u observables como el aspecto de las instalaciones, dispositivos, empleados y materiales de información.

- **Seguridad.** Subauste (2013) Analiza el comportamiento del servicio brindado, la cortesía de los trabajadores y su habilidad para emitir confianza al cliente. Examina también si los responsables de la entidad tienen los conocimientos necesarios para responder las diversas interrogantes formuladas por los usuarios.
- **Empatía.** Estudia si la atención al usuario es individualizada. Si la entidad de servicios tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus usuarios. La entidad de servicios tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.

### 1.3.2. Satisfacción del usuario

Según ribeiro (2003) la satisfacción del usuario, es un concepto multidimensional que evalúa de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de su salud. Se considera como la medida en que la atención sanitaria y el estado de la salud resultante cumplen con las expectativas del usuario.

García (2013), afirma que la satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud.

Según Fernández, M. & Philip kotler (2016), definen que la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de animo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”

Según Salas (2012), “la disponibilidad de información sobre el nivel de la satisfacción del usuario de los servicios de salud públicos como puestos de salud es limitada y no se conoce de estudios basados en muestras nacionales que exploren las características de la satisfacción del usuario y sus diferencias en función a los factores sociales, económicos, demográficos, culturales y de las características de la oferta”.

### Satisfacción

Droguett (2012) menciona que: la satisfacción del cliente está fluida por características específicas del producto o servicio, las percepciones de la calidad del producto o servicio, y el precio.

Además, factores personales como el estado de ánimo o estado emocional del cliente y factores situacionales como las opiniones de familiares también influirán en la satisfacción.

Según Ruiz (2016), la satisfacción es un estado subjetivo por lo que siente una persona ante un servicio que le brindan cuando acude ante una institución para que le brinden servicio de atención ante la salud, ya que es donde cada persona siente el nivel de satisfacción. La satisfacción es una valoración ya que dentro del ámbito de la calidad de atención existen diversos usuarios, dado por el cual no todos sienten satisfacción ante un determinado servicio.

Según Castillo, Doucnan y Vicente (2007). Una institución que esté interesada en garantizar la efectividad de la atención sanitaria y eficiente en la gestión, debe conocer las percepciones de pacientes respecto a los procesos asistenciales. Este hecho exige determinar y supervisar parámetros de calidad relacionados con infraestructura, equipamiento, proceso y personal vinculado a la atención de salud prestada con el fin de lograr mayor satisfacción los pacientes.

### **Usuario**

Los usuarios o también conocido como pacientes, son las personas que son atendidas ante cualquier institución pero en este caso hablamos de usuarios lo cual está relacionado directamente con los centros de salud.

### **Dimensiones de la satisfacción del usuario**

El ministerio de salud plantean la existencia de tres dimensiones, la cuales son tomadas en la presente investigación.

**-Dimensión humana.** Afirma que es un aspecto fundamental ya que la razón de ser de los servicios de salud es brindar una eficiente atención y garantizar el cuidado de un ser humano.

Los servicios de salud deben ser dirigidos a los pacientes. El sistema de atención en salud debe hacer honor al paciente como individuo, respetando sus decisiones, cultura, contexto social y familiar y su estructura de preferencias y necesidades específicas, teniendo como planes fundamentales en la atención: la individualidad, la información, respetando la intimidad del paciente, los cuales llevan tener necesidades y expectativas diferentes al momento de acudir a los servicios de salud.

### **-Dimensión técnico científica.**

Donabedian (1996) citado por Alarcón (2013) refiere que entre las circunstancias locales que pueden influir en cómo se evalúa la atención técnica, se encuentran diferencias en la

disponibilidad y las características de los recursos humanos y materiales. Esta es una norma importante que hay que establecer, pero en muchas situaciones no tiene relevancia inmediata, más bien, puede haber necesidad de calificar el rendimiento de los proveedores de la salud comparándolo con los mejores resultados posibles a partir de los recursos de que estos disponen.

**-Dimensión entorno.** Según el ministerio de salud, esta se refiere a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio, considerándose estos indicadores para la presente investigación.

### **1.3.3. Importancia de los Recursos Humanos**

El nuevo enfoque del personal se denomina administración de recursos humanos, por eso Chiavenato, I. (2009) enfatiza que la nueva gestión de las empresas debe concentrarse en nuevas tendencias, cabe mencionar que actualmente se entiende este concepto como la incorporación de la innovación y la gestión del cambio. Menciona que en la selección del recurso humano es importante cuidar los criterios de selección de personal, esto permite captar aquellos que tienen las mejores cualidades y preparación para el puesto con la persona idónea. Inca (2015) afirma que, no todo queda en la selección del personal, sino que es necesario realizar acciones de capacitación y desarrollo en forma permanente, esto estimula las habilidades personales de los trabajadores de manera que los cambios favorables que se realicen conduzcan hacia una mejor productividad en la organización.

### **1.3.4. Marco conceptual**

### **1.3.5. Calidad de atención**

Según Barroso (2000) citado por Miranda (2017) La calidad de atención es la comparación entre lo que el usuario espera recibir, es decir sus expectativas y lo que realmente recibe o el percibe que recibe, desempeño o percepción del resultado del servicio.

### **1.3.6. Teorías relacionadas al tema**

A. Según la **filosofía de Joseph** juran afirma que la calidad no surge de forma accidental sino que debe ser planificada, de calidad tres procesos administrativos:

- Planificación de la calidad: se debe conocer al cliente, interno y externo.
- El control de la calidad: el control debe ser empleado por todos, logrando los objetivos.
- La mejora de la calidad: se realizan cambios para elevar el nivel de calidad.

B. Según Edwards W. Deming plantea que:

Mejorar la calidad induce a una reducción de los costos , evitando errores, reducción del número de retrasos y optimización en el uso de los recursos, factores que a su vez conllevan a un mejor rendimiento, lo cual da a la compañía oportunidad de lograr mayor participación en el mercado, lo que da a lugar a la creación de más empleo. (Guerrero, 2006).

C. Según la teoría de Philip Crosby: nos plantea que: “la calidad no cuesta, los costos son generados por las cosas que no tiene calidad, puesto que produce re trabajos; en este sentido, hacer las cosas bien significa calidad, que es una auténtica generadora de utilidad” (Nava, 2005). Según Crosby su filosofía se basa en cero defectos, en que la organización no cometa errores por ello nos sugiere 14 pasos que son:

- Compromiso de la dirección de gerencia
- Equipo para el mejoramiento de la calidad
- Medición de la calidad
- Coste de la calidad
- Crear concientización de la calidad
- Acción correctiva
- Construir un grupo para el programa de cero defectos
- Educación y auto mejora personal
- Día de cero defectos
- Fijar metas
- Eliminar las causas de error
- Reconocimiento
- Recomendación y sugerencias sobre la calidad
- Realizar todo el proceso de nuevo

### 1.3.7. Satisfacción del usuario

Según Oliver (1980) La satisfacción del usuario es una respuesta de los usuarios que se da por un modelo inicial en relación a sus expectativas y por la discrepancia entre esas expectativas y el rendimiento observado del producto consumido o servicio recibido.

Fernández, M. menciona que la satisfacción está dividida por tres elementos:

- a) **El rendimiento percibido:** se refiere al desempeño y resultado de la entrega del producto o servicio, que le cliente recibe, contiene las siguientes características:
- Se observa desde el cliente, no de la organización o empresa.

- Se Logra con los resultados que el cliente recibe con el servicio.
- Influye las opiniones de otras personas en los clientes.
- Se logra por el estado de ánimo del cliente.

**b) Las expectativas: son las perspectivas que tiene los clientes al adquirir algo, tiene una o más situaciones.**

- Compromiso que tiene la organización acerca de los beneficios que brinda el servicio
- Habito o costumbre de compras anteriores
- Las opiniones de amistades, familiares y conocidos
- Propuestas y oferta de los competidores

**c) Los niveles de satisfacción: después de la compra de un producto o servicio el cliente experimental los niveles de satisfacción:**

- Insatisfacción: cuando el producto no cumple con las perspectivas del cliente
- Satisfacción: cuando el producto si cumple con las expectativas del cliente
- Satisfacción total : cuando el producto excede las expectativas del cliente

#### **1.4. Formulación del Problema**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud San Juan Bautista, 2018?

#### **1.5. Justificación del estudio**

##### **1.5.1. Teórica.**

Mediante el presente estudio determinaremos la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario. Para ello se requiere cumplir con ciertos parámetros que son propios de la calidad, por ello al identificar el comportamiento de las variables en estudio, podremos optimizar la calidad de servicio que se brinda en dicha institución consecuentemente lograr el la satisfacción de los usuarios.

##### **1.5.2. Práctica.**

La calidad de atención permite cumplir las expectativas del usuario, el mismo que tendrá incidencia en la atención a los usuarios, como consecuencia o aporte del trabajo, el centro de salud de San Juan Bautista implementará las estrategias y propuestas de mejora en las áreas correspondientes. Los resultados hallados en la investigación nos servirán para plantear estrategias y nuevas políticas que permitirán mejorar la calidad de servicio y

satisfacción de los usuarios sobre la calidad, con la finalidad de lograr una buena articulación entre la posta médica y los usuarios beneficiarios. Los beneficios que proporcionara serán para la población y la institución pues permitirá el cambio de conductas inadecuadas y ayudará a mejorar la calidad en la prestación de servicios de salud.

### **1.5.3. Metodológica.**

La calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario permitirá demostrar la calidad de atención que se viene brindando en el Centro de Salud de San Juan Bautista, por lo que se presentarán propuestas de mejora para lograr la satisfacción del usuario y un trabajo eficiente.

### **1.5.4. Social.**

Los beneficiados con el presente trabajo, serán los usuarios del Centro de Salud de San Juan Bautista, que permitirá mejorar los servicios relacionados a la calidad y de acuerdo a los resultados que se obtenga se ampliara a los demás puestos de salud. Así mismo aportará datos actuales del tipo de prestación que se está brindando a la población, los cuales servirán a los directivos de la posta médica para elaborar planes de intervención e implementar políticas y prácticas apropiadas para poder mejorar la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios a las consultas externas de la institución.

Asimismo la presente investigación, servirá de base para otras investigaciones que impliquen las relaciones laborales de los trabajadores que prestan sus servicios en organizaciones como los gobiernos locales, siendo así un insumo para el planteamiento de estrategias motivacionales y consecuentemente para la mejora del desempeño laboral del personal.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Hi: La calidad del servicio y satisfacción del usuario se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Centro de Salud de San Juan Bautista, 2018

HO: La calidad del servicio y satisfacción del usuario no se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del Centro de Salud de San Juan Bautista, 2018

### **1.6.2. Hipótesis específicos:**

Hi1: La satisfacción del usuario y la dimensión confiabilidad se relacionan significativamente. Centro de Salud de San Juan Bautista, 2018

- Hi2: La satisfacción del usuario y la dimensión tangibilidad se relacionan significativamente.  
Centro de Salud de San Juan Bautista, 2018
- Hi3: La satisfacción del usuario y la dimensión seguridad se relacionan significativamente.  
Centro de Salud de San Juan Bautista, 2018
- Hi4: La satisfacción del usuario y la dimensión empatía se relacionan significativamente.  
Centro de Salud de San Juan Bautista, 2018

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud de San Juan Bautista, 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- OE1: Identificar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión confiabilidad .Centro de Salud de San Juan Bautista, 2018.
- OE2: Identificar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión tangibilidad .Centro de Salud de San Juan Bautista, 2018.
- OE3: Identificar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad .Centro de Salud de San Juan Bautista, 2018.
- OE4: Identificar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión empatía .Centro de Salud de San Juan Bautista, 2018.

## II. MÉTODO

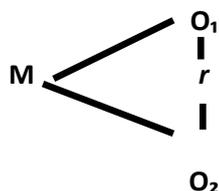
### 2.1. Tipo de estudio

Por la finalidad, la presente investigación fue sustantiva y de nivel descriptivo, con respecto al alcance, fue correlacional, debido a que se determinó la manera como se relacionan la variable calidad de servicio con la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones.

Según el enfoque fue una investigación cuantitativa, ya que las variables en estudio fueron procesadas estadísticas y descriptivas.

### 2.2. Diseño de Investigación

Se realizó una investigación de diseño descriptivo simple, que según Hernández (2006) el investigador evalúa y determina la dependencia o asociación que existe entre dos o más variables de estudio, así mismo correspondió a un diseño no experimental, pues no existió ninguna manipulación de la realidad, midiendo la variable como se presenta, fue de corte transversal ya que la recolección de datos fue en un determinado tiempo. en una misma unidad de investigación o unidad de estudio. El esquema de este diseño se presenta bajo la siguiente estructura.



Dónde:

M : representa la muestra.

O<sub>1</sub> : representa las observaciones de la variable 1

O<sub>2</sub> : representa a las observaciones de la variable 2

r : representa la relación de las variables de estudio.

### 2.3. Variables, operacionalización.

#### 2.1.1. Identificación de variables

Operacionalización de variables: Se realiza con el objetivo de tener bien claros los indicadores que utilizarán para la ejecución de la investigación.

### **Variable 1: calidad servicios de salud**

Según sarmiento, J. (2015), nos dice que la calidad “Es cualquier actividad o servicio que una institución o persona ofrece a otra que es básicamente intangibles y nos da como resultado la propiedad de nada. Su producción puede estar vinculada o no a un producto físico”

Diversos autores enfocan la calidad de servicio, siendo el más empleado el modelo SERVQUAL, que es un método de evaluación de los factores claves para medir la calidad de los servicios prestados. Prieto (2017), hace una clasificación de las dimensiones en:

#### **Dimensiones:**

- **D1: confiabilidad.** Considera como la habilidad de prestar servicio tal como se ha prometido, sin errores. Esta dimensión trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio ya que con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales y la eficacia no es más que cuando el cliente obtiene el servicio requerido.
- **D2: Tangibilidad.** Oblitas (2010) Considera que la tangibilidad son los elementos tangibles u observables como el aspecto de las instalaciones, dispositivos, empleados y materiales de información.
- **D3: Seguridad.** Subauste (2013) Analiza el comportamiento del servicio brindado, la cortesía de los trabajadores y su habilidad para emitir confianza al cliente. Examina también si los responsables de la entidad tienen los conocimientos necesarios para responder las diversas interrogantes formuladas por los usuarios.
- **D4: Empatía.** Estudia si la atención al usuario es individualizada. Si la entidad de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios. La entidad de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.

### **Variable 2: Satisfacción del usuario**

Según ribeiro (2003) la satisfacción del usuario, es un concepto multidimensional que evalúa de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de su salud. Se considera como la medida en que la atención sanitaria y el estado de la salud resultante cumplen con las expectativas del usuario.

## **Dimensiones**

**D1: Humana.** Un aspecto fundamental ya que la razón de ser de los servicios de salud es brindar una eficiente atención y garantizar el cuidado de un ser humano.

**D2: Técnico- científica.** Donabedian (1996) citado por Alarcón (2013) refiere que entre las circunstancias locales que pueden influir en cómo se evalúa la atención técnica, se encuentran diferencias en la disponibilidad y las características de los recursos humanos y materiales

**D3: Entorno.** Según el ministerio de salud, esta se refiere a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio, considerándose estos indicadores para la presente investigación.

### **2.4. Operacionalización de variables**

Operacionalización de variables: Se realiza con el propósito de tener bien claros los indicadores que servirán para la realización de la investigación, se presentan en la matriz de operacionalización de variables.

**MATRIZ OPERACIONAL DE LA VARIABLE 1**

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Calidad de servicio	Según Redhead (2013) La calidad del servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los pacientes acerca del servicio y la percepción del servicio recibido.	Es juzgar una realidad frente a una referencia o contexto, seguida de evaluaciones sistemáticas a través de la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos intangibles. Cambiar otro párrafo	Confiabilidad	-La institución muestra compromiso por parte de las autoridades del hospital para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades. -Cuando se tiene un problema de salud, la entidad muestra un sincero interés en solucionarlo. -Los profesionales de salud de la entidad realizan bien el servicio que brindan desde un inicio. - La entidad concluye el servicio en el tiempo prometido. -La entidad se servicios insiste en mantener registros exentos de errores.	<b>Ordinal</b>  Malo  Regular  Bueno
			Tangibilidad	-La entidad de servicios tiene equipos de apariencia moderna. -Las instalaciones físicas de la empresa de servicios con visualmente atractivas. -Los responsables de la entidad de servicios tienen apariencia esmerada. -Los elementos materiales (folletos, orden de medicamentos y similares) son visualmente atractivos.	
			Seguridad	El comportamiento de los responsables de la entidad de servicios transmite confianza a los usuarios. -Los usuarios se sienten seguros en sus gestiones con la entidad de servicios. -Los responsables de la empresa de servicios son siempre amables con los usuarios. -Los responsables de la entidad tiene compromisos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	
			Empatía	-La entidad de servicios da a los usuarios una atención individualizada. -La entidad de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios. - La entidad de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios. La entidad de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios. - La entidad de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes.	

### MATRIZ OPERACIONAL DE LA VARIABLE 2

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	Según Carbajal e Hinostraza (2016), La satisfacción que experimenta un usuario en relación a un producto o servicio que ha adquirido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en el, al momento de adquirirlo. Es decir es la conformidad del usuario con el producto o servicio que compro ya que el mismo cumplió satisfactoriamente con la promesa de venta oportuna.	Es el estado de ánimo influenciado por la percepción de las acciones del otro en cuanto a empatía, responsabilidad y seguridad.	Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El personal le brindo un trato cordial y amable.</li> <li>-El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.</li> <li>-El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.</li> <li>-El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud.</li> <li>-El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.</li> <li>-El personal de salud lo atiende cuidadosamente.</li> <li>-El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.</li> </ul>	<b>Ordinal</b> Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho
			Técnico – científico	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.</li> <li>-El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va entregar.</li> <li>-Ud. Comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas.</li> <li>-El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.</li> <li>-Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico.</li> <li>-El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.</li> <li>-El tiempo que dura su consulta es suficiente.</li> </ul>	
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La sala de espera de la farmacia está limpia.</li> <li>-La sala de espera de la farmacia tiene buena ventilación.</li> <li>-La sala de farmacia está limpia y ordenada.</li> <li>-La sala de la farmacia está bien iluminada.</li> <li>-Los baños que están cerca de la farmacia están limpios permanentemente.</li> <li>-Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca de la farmacia.</li> </ul>	

## 2.5. Población , muestra y muestreo

### 2.5.1. Población

La población estuvo conformada por los usuarios asegurados del centro de salud san juan bautista. Se distribuyen de la siguiente forma: usuarios de 18 años a 59 años, fueron un total de 22042.

### 2.5.2. Muestra

La muestra fue de 50 usuarios asegurados, entre varones y mujeres. Que acudieron al área de farmacia durante la semana del 09 al 14 de julio.

## 2.6. Criterios de selección (criterios de exclusión)

### 2.6.1. Criterios de inclusión:

- Ser usuarios del área de farmacia
- Ser mayores de edad (18 a 60 años)
- Aceptar participar en el estudio

## 2.7. Unidad de análisis

Correspondió a los usuarios asegurados del centro de salud San Juan Bautista.

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

Se ha establecido una serie de acciones enfocadas en el método científico que llevaron la investigación para comprender bien el comportamiento de las variables en estudio, por lo que se ha trabajado con las encuestas y cuestionario de encuestas.

Tomando en cuenta el tipo de investigación, se ha planteado actividades para una adecuada recolección de datos.

### 2.8.1. Técnicas:

#### Encuestas

Se realizó a los usuarios asegurados del centro de salud san juan bautista con la finalidad de evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario.

Variable	Técnica
Calidad de atención	Encuesta
Satisfacción del usuario	Encuesta

## 2.8.2. Instrumentos:

### Cuestionario

A través de este instrumento, se ha elaborado un conjunto de preguntas formuladas por escrito para la encuesta a los usuarios asegurados del centro de Salud San Juan Bautista. Para la variable calidad de atención (18 ítems), según las dimensiones de confiabilidad (05 ítems), tangibilidad (04 ítems), seguridad (04 ítems) y empatía (05 ítems) considerando las respuestas según la escala tipo Likert: bueno (3), regular (2), malo (1).

Para la variable satisfacción del usuario, el cuestionario constó de (20 ítems), sus dimensiones: Humana (07 ítems), técnico-científica (07 ítems) y entorno (06 ítems) consideraron las respuestas en la escala tipo Likert: Satisfecho (3), Medianamente satisfecho (2), Insatisfecho (1).

## 2.8.3. Validez y confiabilidad de instrumentos

### 2.8.3.1. La validez

La validez del instrumento fue realizado por la técnica Juicio de expertos, conocedores del proceso de investigación científica lo que da viabilidad y confiabilidad.

### 2.8.3.2. La confiabilidad

Se determinó con la prueba de alfa de Cronbach, determinándose para cada instrumento, resultando alta confiabilidad para ambos instrumentos que miden las variables: calidad de servicio (0,938), y para la variable satisfacción del usuario (0,916).

### 2.8.3.3. Fichas técnicas

#### FICHA TÉCNICA-CALIDAD DE SERVICIO

Instrumento	Cuestionario para medir la calidad de servicio
Autor	Verónica Ramírez Saavedra
Año	2016
País de origen	Perú.
Ámbito de aplicación	Hospitales y centros de salud
Administración	Individual
Objetivo	Medir las 4 dimensiones de la calidad de servicio
Duración	10 minutos
Adaptado	Br. Cordero Flores Kelly Nathaly
Campo de aplicación	Usuarios asegurados del centro de Salud San Juan Bautista
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento mediante el Alpha de Cronbach, fue de 0.938

### FICHA TÉCNICA-DESEMPEÑO LABORAL

Instrumento	Cuestionario para medir la satisfacción del usuario
Autores	Verónica Ramírez Saavedra
Año de edición	2016
País de origen	Perú.
Ámbito de aplicación	Hospitales y centros de salud
Administración	Individual
Objetivo	Evaluar el nivel de satisfacción del usuario en el centro de salud san juan bautista
Duración	10 minutos
Adaptado	Br. Cordero Flores Kelly Nathaly
Campo de aplicación	Usuarios asegurados del centro de Salud San Juan Bautista
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.916

#### 2.9. Método de análisis de datos.

Los datos adquiridos a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, han sido procesados, presentados y analizados en tablas de frecuencia, empleando el programa estadístico Excel y SPSS 22.0. Para determinar la prueba estadística a emplear en los análisis de correlación, previamente se realizó la prueba de Rho de Spearman

Ho: Los datos siguen la distribución normal.

Ha: Los datos no siguen la distribución normal.

$\alpha = 0.05$

Para todos los casos el valor de p es igual a 0,000 por ello se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que los datos no siguen una distribución normal, por lo que se eligió trabajar con el estadígrafo Tau B de Kendall, cuyos valores oscilan entre -1 y +1, según la siguiente tabla de decisiones:

<b>Coefficiente de correlación</b>	<b>Interpretación</b>
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

FUENTE: Hernández (2006).

Para todos los casos el valor de chi 2 es menor a 0,05 por ello se acepta la hipótesis alterna.

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	81,481 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitudes	68,409	4	,000
Asociación lineal por lineal	43,014	1	,000
N de casos válidos	50		

a. 6 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.

La frecuencia mínima esperada es ,48.

**2.10. Aspectos éticos:**

Los datos han sido adquiridos mediante la aplicación de la encuesta a los usuarios asegurados del Centro De Salud San Juan Bautista, previa verificación de la validez y confiabilidad de los instrumentos empleados para el estudio, una vez obtenidos los datos se han procesado estadísticamente con el Excel y SPSS; con el Rho de Spearman se ha determinado la relación entre las variables estrategias calidad de atención y satisfacción del usuario, para posteriormente ser analizados con la bibliografía especializada de tesis revisadas on line y en los repositorios digitales.

### III. RESULTADOS

**Tabla 01**

Correlación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario. Centro de Salud San Juan Bautista. 2018.

CALIDAD DE SERVICIO	SATISFACCION DEL USUARIO							
	Insatisfecho		Medianamente Satisfecho		Satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mala	4	8.0	0	0.0	0	0.0	4	8.0
Regular	2	4.0	34	68.0	0	0.0	36	72.0
Buena	0	0.0	0	0.0	10	20.0	10	20.0
Total	6	12.0	34	68.0	10	20.0	50	100.0

FUENTE: Encuesta – Calidad de servicio y satisfacción del usuario

La tabla 01, muestran los resultados sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, siendo ubicado por los usuarios 68.0% califico de regular la calidad de servicio y que a su vez se encontraron medianamente satisfechos con la calidad de servicio, ello muestra la correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario Centro de Salud San Juan Bautista. 2018. Existe una relación significativa directa fuerte entre ambas variables ( $R=0,945$ ), lo cual nos permite afirmar que las la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios, en la prueba de hipótesis, el valor  $p=0.000$ , confirma la aceptación de la hipótesis alterna. La calidad del servicio y satisfacción del usuario se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Centro de Salud de San Juan Bautista, 2018

**Tabla 02.**

Correlación entre satisfacción del usuario y la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio.  
Centro de Salud San Juan Bautista. 2018.

SATISFACCION DEL USUARIO	DIMENSION CONFIABILIDAD							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Insatisfecho	6	12.0	0	0.0	0	0.0	6	12.0
Medianamente Satisfecho	1	2.0	30	60.0	3	6.0	33	68.0
Satisfecho	0	0.0	1	2.0	9	18.0	10	20.0
Total	7	14.0	31	62.0	12	24.0	50	100.0

FUENTE: Encuesta – Calidad de servicio y satisfacción del usuario

La tabla 01 se muestran los resultados sobre satisfacción del usuario y la dimensión confiabilidad, siendo ubicado por los usuarios 60.0% califico de regular la dimensión confiabilidad y que a su vez se encontraron medianamente satisfechos con la calidad de servicio. Se demuestra que existe una relación significativa directa entre ambas variables ( $R=0,851$ ), afirmando que la dimensión confiabilidad de la calidad de atención influyen en la satisfacción del usuario; se acepta la hipótesis alterna ( $p=0.000$ ). La satisfacción del usuario y la dimensión confiabilidad se relacionan significativamente. Centro de Salud de San Juan Bautista, 2018

**Tabla 03.**

Correlación entre La satisfacción del usuario y la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio. Centro de Salud San Juan Bautista. 2018.

SATISFACCION DEL USUARIO	DIMENSION TANGIBILIDAD							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Insatisfecho	5	10.0	1	2.0	0	0.0	6	12.0
Medianamente Satisfecho	1	2.0	31	62.0	2	4.0	34	68.0
Satisfecho	0	0.0	0	0.0	10	20.0	10	20.0
Total	6	12.0	32	64.0	12	24.0	50	100.0

FUENTE: Encuesta – Calidad de servicio y satisfacción del usuario

La tabla 04 se muestran los resultados sobre satisfacción del usuario y la dimensión tangibilidad, siendo ubicado por los usuarios 62.0% califico de regular la dimensión tangibilidad y que a su vez se encontraron medianamente satisfechos con la calidad de servicio. Demuestra que existe una relación significativa directa entre ambas variables ( $R=0,885$ ), afirmando que la dimensión tangibilidad de la calidad de atención influyen en la satisfacción del usuario; se acepta la hipótesis alterna ( $p=0.000$ ). La satisfacción del usuario y la dimensión tangibilidad se relacionan significativamente. Centro de Salud de San Juan Bautista, 2018

**Tabla 04.**

Correlación entre La satisfacción del usuario y la dimensión seguridad de la calidad de servicio.  
Centro de Salud San Juan Bautista. 2018

SATISFACCION DEL USUARIO	DIMENSION SEGURIDAD							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Insatisfecho	6	12.0	0	0.0	0	0.0	6	12.0
Medianamente	0	0.0	30	60.0	4	8.0	34	68.0
Satisfecho								
Satisfecho	0	0.0	1	2.0	9	18.0	10	20.0
Total	6	12.0	31	62.0	13	26.0	50	100.0

FUENTE: Encuesta – Calidad de servicio y satisfacción del usuario ón propia, con base de datos en SPSS.

La tabla 06 muestra los resultados sobre satisfacción del usuario y la dimensión seguridad, siendo ubicado por los usuarios 60.0% califico de regular la dimensión seguridad y que a su vez se encontraron medianamente satisfechos con la calidad de servicio. Se demuestra que existe una relación significativa directa entre ambas variables ( $R=0,844$ ), afirmando que la dimensión seguridad de la calidad de atención influyen en la satisfacción del usuario; se acepta la hipótesis alterna ( $p=0.000$ ). La satisfacción del usuario y la dimensión seguridad se relacionan significativamente. Centro de Salud de San Juan Bautista, 2018.

**Tabla 05.**

Correlación entre la satisfacción del usuario y la dimensión del entorno de la calidad de servicio. Centro de Salud San Juan Bautista. 2018

SATISFACCION DEL USUARIO	DIMENSION EMPATIA							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Insatisfecho	6	12.0	0	0.0	0	0.0	6	12.0
Medianamente Satisfecho	0	0.0	32	64.0	2	4.0	34	68.0
Satisfecho	0	0.0	0	0.0	10	20.0	10	20.0
Total	6	12.0	32	64.0	12	24.0	50	100.0

FUENTE: Encuesta – Calidad de servicio y satisfacción del usuario

La tabla 06 muestran los resultados sobre satisfacción del usuario y la dimensión empatía, siendo ubicado por los usuarios 64.0% califico de regular la dimensión empatía y que a su vez se encontraron medianamente satisfechos con la calidad de servicio. Se demuestra que existe una relación significativa directa entre ambas variables ( $R=0,937$ ), afirmando que la dimensión del entorno de la calidad de atención influyen en la satisfacción del usuario; se acepta la hipótesis alterna ( $p=0.000$ ). La satisfacción del usuario y la dimensión empatía se relacionan significativamente. Centro de Salud de San Juan Bautista, 2018

## IV.DISCUSION

El estudio Determinó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud de San Juan Bautista, 2018.

En la tabla N° 1 de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Juan Bautista. 2018, muestran los resultados sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, siendo ubicado por los usuarios 68.0% califico de regular la calidad de servicio y que a su vez se encontraron medianamente satisfechos con la calidad de servicio , se evidencia que hay una relación significativa directa fuerte entre ambas variables ( $R=0,945$ ), lo cual nos permite afirmar que la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios, lo que indica que, si se brinda una adecuada calidad de servicio consecuentemente mejoraría la satisfacción del usuario asegurado.

Los resultados fueron contrastados con otras investigaciones, como la de Salazar (2014), en su tesis “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2012” en Ecuador. Donde Encuentra como resultados que al terminar la consulta con el profesional, los usuarios se encuentran satisfechos en un 92,1%. y consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción( $r= -0,184$ ;  $p 0,000...$ ). Así mismo consideran que mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad de atención. ( $r= -0,192$ ;  $p 0,000$ ). Por otro lado Encontramos la tesis “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa – Lima. En el cual se ha determinado la existencia de una correlación positiva alta y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de usuario. Siendo el Rho de spearman 88.9, es decir, el índice de correlación al 88.9% Lo cual permite concluir que a mayor calidad de servicio, mayor será la satisfacción del usuario. Finalmente Mañueco (2017) “Calidad de servicio del personal y satisfacción del usuario en el puesto de salud Santa Teresa de chorrillos, año 2017”. En los resultados evidencian que de la tabla de correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario se observa en el Rho de spearman que muestra a la variables en estudio con un nivel de significancia bilateral menor a 0.05, es decir  $< 0,05$ , por consecuente se rechaza la hipótesis nula. Ambas variables poseen una correlación de 0.774, en el cual indica que es una correlación positiva alta. Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y Se confirma que existe una correlación positiva alta entre la variable de calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario. Esto también guarda relación con los usuarios del Centro de salud San Juan Bautista, donde algunos mencionan que al ser pacientes adscritos al SIS

consideran que deben ser tratados con calidez, porque consideran que el estado les provee de este servicios por ser gente de escasos recursos, frente a pacientes que realizan un pago para ser atendidos, mas al contrario algunos sales insatisfechos por diversas causas, entre estas tenemos el tiempo de espera, el trato amable entre otros, cabe mencionar que Salazar (2014). Hizo hincapié en este tema de que los pacientes si salen satisfechos después de la consulta, frente a un estado de ánimo antes de entrar en el consultorio, demostrando de esta manera la calidad de atención no solo deja satisfechos a los pacientes sino que también disminuyen sus dolencias, pudiendo deducir que la satisfacción del paciente después de una calidad de atención también tendría un efecto placebo.

De la discusión efectuada se puede concluir que si existe una correlación positiva alta entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario. Debido a que una institución que brinda un servicio, con los estándares de calidad que se requieren pues podrán cumplir con las expectativas de los clientes y así lograra la máxima satisfacción.

Como se puede resaltar , basándonos en los resultados que nos da la tesis realizada y la información que se tiene de otras investigaciones, podemos afirmar que la calidad de servicio regular es sobresaliente 72%, se deduce que esto se debe a que el centro de salud de San Juan Bautista no se encuentra acreditado por no cumplir con los estándares de calidad correspondientes. También el 68.0% de los usuarios asegurados del Centro de salud San Juan Bautista afirman que se encuentran medianamente satisfechos con la prestación de servicios de salud. Existe una relación significativa directa fuerte entre ambas variables ( $R=0,945$ ), lo cual nos permite afirmar que la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios, en la prueba de hipótesis, el valor  $p=0.000$ , confirma la aceptación de la hipótesis alterna.

Similares estudios se obtuvieron en las hipótesis específicas

La Confiabilidad es una dimensión trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio ya que con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales y la eficacia no es más que cuando el paciente obtiene el servicio requerido. De acuerdo a los hallazgos en la población estudiada evidenciamos que la satisfacción del usuario se relaciona directamente con la dimensión confiabilidad, evidenciándose una correlación significativa directa fuerte entre ambas variables. El resultado del valor “SIG” de  $p=0.000$  que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. La satisfacción del usuario y la dimensión confiabilidad se relacionan significativamente. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de

$R=0,851$  lo cual significa que existe una correlación positiva entre ambas variables. Poniendo en evidencia que a mayor confianza brindada mediante la solución de problemas de salud que afectan al usuario, mayor será la satisfacción que sientan.

Lo hallado coincide con Ramírez (2016) en la tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016” afirma que resultado encontrado es mayor a cero, por lo que se establece que existe una relación significativa entre la dimensión confiabilidad con un coeficiente de 0.2705 con la satisfacción del usuario del área de farmacia. Del Hospital Santa Gema de Yurimaguas 2016. Por lo que se afirma que existe relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión confiabilidad. Para la presente discusión, solo se encontró a Ramírez, autor que coincide con vuestros resultados hallados, no hallándose más estudios para el análisis correspondiente.

De la discusión efectuada se puede concluir que si existe una correlación positiva entre dimensión confiabilidad y satisfacción del usuario. Debido a que una institución que brinda un servicio, con los estándares de calidad que se requieren pues podrán cumplir con las expectativas de los clientes y así lograra la máxima satisfacción.

Tangibilidad Oblitas (2010) Considera que la tangibilidad son los elementos tangibles u observables como el aspecto de las instalaciones, dispositivos, empleados y materiales de información. De acuerdo a nuestros resultados la satisfacción del usuario se relaciona directamente con la dimensión tangibilidad, evidenciándose una correlación significativa directa fuerte entre ambas variables. El resultado del valor “Sig” de  $p=0.000$  que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. La satisfacción del usuario y la dimensión confiabilidad se relacionan significativamente. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de  $R=0,157$  lo cual significa que existe una correlación positiva entre ambas variables. Es decir que a mejores condiciones de infraestructura y cobertura de medicamentos, mayor será la satisfacción que posean los usuarios. Dejando en claro que algunos pacientes siendo estos asegurados y que deberían recibir sus medicamentos e insumos de forma oportuna no logran acceder a estos, teniendo que adquirir en farmacias particulares generando un gasto no previsto por ellos, esto también repercute en su insatisfacción como usuario llevándoles indirectamente a estresarse y preocuparse de su economía, donde al final de su atención la insatisfacción pesa sobre el bienestar del paciente.

Nuestros resultados guardan similitud con Ramírez (2016) en la tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016” afirma que el resultado encontrado es mayor a cero, por lo que se establece que existe una

relación significativa entre la dimensión tangibilidad con un coeficiente de 0.157 con la satisfacción del usuario del área de farmacia. Del hospital Santa Gema de Yurimaguas 2016. Por lo que se afirma que existe relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión tangibilidad. Para la presente discusión, solo se encontró a Ramírez, autor que coincide con vuestros resultados hallados, no hallándose más estudios para el análisis correspondiente. De esta manera se demuestra que este autor coincide en que existe una fuerte relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios adscritos a dicha dependencia de salud.

De la discusión efectuada se puede concluir que si existe una correlación positiva entre dimensión confiabilidad y satisfacción del usuario. Debido a que una institución que brinda un servicio, con los estándares de calidad que se requieren pues podrán cumplir con las expectativas de los pacientes y así lograra la máxima satisfacción.

Seguridad según Subauste (2013) Esta dimensión analiza el comportamiento del servicio brindado, la cortesía de los trabajadores y su habilidad para emitir confianza al cliente. Examina también si los responsables de la entidad tienen los conocimientos necesarios para responder las diversas interrogantes formuladas por los usuarios. De acuerdo a nuestros resultados la satisfacción del usuario se relaciona directamente con la dimensión seguridad, evidenciándose una correlación significativa directa fuerte entre ambas variables. El resultado del valor "Sig" de  $p=0.000$  que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. La satisfacción del usuario y la dimensión seguridad se relacionan significativamente. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de  $R=0,2089$  lo cual significa que existe una correlación positiva entre ambas variables. Es decir que a mayor confianza brindada a través de la solución de problemas, mayor será la satisfacción del usuario.

Del mismo modo Ramírez (2016) en la tesis "Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016" afirma que resultado encontrado es mayor a cero, por lo que se establece que existe una relación significativa entre la dimensión seguridad con un coeficiente de 0.2514 con la satisfacción del usuario del área de farmacia. Del hospital Santa Gema de Yurimaguas 2016. Por lo que se afirma que existe relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad. Para la presente discusión, solo se encontró a Ramírez, autor que coincide con vuestros resultados hallados, no hallándose más estudios para el análisis correspondiente.

Empatía esta dimensión Estudia si la atención al usuario es individualizada. Si la entidad de servicios tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus usuarios. La entidad de servicios

tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios. De acuerdo a nuestros resultados la satisfacción del usuario se relaciona directamente con la dimensión empatía, evidenciándose una correlación significativa directa fuerte entre ambas variables. El resultado del valor "Sig" de  $p=0.000$  que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. La satisfacción del usuario y la dimensión empatía se relacionan significativamente. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de  $R=0,937$  lo cual significa que existe una correlación positiva entre ambas variables. Poniendo en evidencia que a mayor empatía expresada, mayor será la satisfacción del usuario.

Nuestros resultados guardan similitud con Ramírez (2016) en la tesis "Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del hospital santa gema de Yurimaguas, 2016" afirma que resultado encontrado es mayor a cero, por lo que se establece que existe una relación significativa entre la dimensión seguridad con un coeficiente de 0.2514 con la satisfacción del usuario del área de farmacia. Del hospital santa Gema de Yurimaguas 2016. Por lo que se afirma que existe relación entre la satisfacción del usuario y las dimensión empatía. Para la presente discusión, solo se encontró a Ramírez , autor que coincide con vuestros resultados hallados, no hallándose más estudios para el análisis correspondiente.

## V.CONCLUSIONES

1. Se ha logrado determinar que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario, evidenciándose una correlación significativa directa fuerte entre ambas variables. El resultado del valor "SIG" de  $p=0.000$  que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de  $R=0,945$  lo cual significa que existe una correlación positiva entre ambas variables.
2. Se ha logrado determinar que la satisfacción del usuario se relaciona directamente con la dimensión confiabilidad en el servicio de farmacia, evidenciándose una correlación significativa directa fuerte entre ambas variables. El resultado del valor "SIG" de  $p=0.000$  que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de  $R=0,851$  lo cual significa que existe una correlación positiva entre ambas variables. Poniendo en evidencia que a mayor confianza brindada mediante la solución de problemas de salud que afectan al usuario, mayor será la satisfacción que sientan.
3. Se ha logrado determinar que la satisfacción del usuario se relaciona directamente con la dimensión tangibilidad en el servicio de farmacia, evidenciándose una correlación significativa directa fuerte entre ambas variables. El resultado del valor "SIG" de  $p=0.000$  que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de  $R=0,885$  lo cual significa que existe una correlación positiva entre ambas variables. Es decir que a mejores condiciones físicas y cobertura de medicamentos, mayor será la satisfacción que posean.
4. Se ha logrado determinar que la satisfacción del usuario se relaciona directamente con la dimensión seguridad en el servicio de farmacia, evidenciándose una correlación significativa directa fuerte entre ambas variables. El resultado del valor "SIG" de  $p=0.000$  que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de  $R=0,844$  lo cual significa que existe una correlación positiva entre ambas variables. Poniendo en evidencia que a mayor confianza brindada a través de la solución de problemas, mayor será la satisfacción del usuario.

5. Se ha logrado determinar que la satisfacción del usuario se relaciona directamente con la dimensión empatía en el servicio de farmacia, evidenciándose una correlación significativa directa fuerte entre ambas variables. El resultado del valor "SIG" de  $p=0.000$  que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de  $R=0,937$  lo cual significa que existe una correlación positiva entre ambas variables. Poniendo en evidencia que a mayor empatía expresada, mayor será la satisfacción del usuario.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. A las autoridades del gobierno regional y central, fortalecer los elementos tangibles como infraestructura, materiales y equipos médicos nuevos, básicos e indispensables para garantizar una buena calidad de servicio y satisfacción del usuario.
2. Al centro de salud San Juan Bautista que diseñe estrategias o proyectos para la solución de problemas de salud que afectan a sus usuarios, de tal forma que los usuarios sientan mayor confianza para con el personal de salud.
3. Que el director, administrador y al responsable de logística del centro de salud, mejorar las condiciones físicas de cada servicio de atención, logrando así la continuidad en la atención y cobertura de los medicamentos, para que de ese modo se pueda otorgar en farmacia todos lo recetado por el personal médico.
4. Se recomienda a todo el personal asistencial y administrativo del centro de salud, fortalecer sus conocimientos según a su perfil para lograr brindar una atención integral y trato humano a los pacientes, proporcionándoles confianza, demostrado, donde sobresalga la, eficiencia y responsabilidad.
5. Se recomienda al director y área administrativo del centro de salud, fortalecer sus estrategias para brindar una atención individualizada y satisfacer las necesidades específicas, de sus usuarios con un trato empático y amable.

## VII. BIBLIOGRAFIA

- Abanto W. (2015). Diseño y desarrollo del proyecto de investigación: guía de aprendizaje. Universidad César Vallejo. Trujillo. Perú
- Alarcón K.(2013). Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía y ginecoobstetricia en relación a la calidad de atención recibida en el hospital regional de Cajamarca, durante el mes de diciembre del año 2013.Tesis para optar el título profesional de: médico cirujano. Cajamarca - Perú. 2014. Universidad nacional de Cajamarca.
- Alarcón P. (2014) . Factores Sociodemograficos y Organizacionales asociados a la percepción de la calidad de atención en usuarias del consultorio externo de obstetricia Hospital Regional de Ayacucho, 2013. Tesis para optar grado académico de Maestro en Gestión de servicios de salud. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Recuperado de: <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/1257>
- Alvarado R. y Vera A. (2001). Evaluación de la satisfacción de los usuarios de hospitales del sistema nacional de servicios de salud en Chile. Rev. Chile salud pública.
- Álvarez, J. , Álvarez, I. y Bullón, J. (2006).Introducción a la calidad. España. Ideas propias
- Álvarez T., Zegarra A. y castillo F. (2017), Trabajo de investigación.Características del nivel de satisfacción del usuario externo frente a la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de apoyo Jesús Nazareno, enero-marzo Ayacucho 2017. Universidad Nacional del Callao. Recuperado de: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/2314>
- Beteta J. (2017). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa – Lima. tesis de licenciatura. universidad cesar vallejo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10002>
- Carbajal M.Y Hinostroza A. (2016),Relación de las tasas de interés y el análisis del crédito en la deserción de clientes de la financiera confianza- agencia Chupaca en el periodo 2015-2016. Tesis para optar título profesional de licenciada en administración. Huancayo Perú 2016. Universidad nacional del centro del Perú. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/319420025/Proyecto-de-Tesis-Avance>
- Castillo L, Dougnac A, Vicente I, Muñoz V, y Rojas V.(2007) Los predictores de satisfacción de pacientes en un centro hospitalario universitario. Rev Méd Chile 2007; 135: 696- 701.
- Ccenta A. (2016).Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del centro de salud Querobama Ayacucho 2016. Tesis de segunda especialidad. Universidad Nacional Mayo de San Marcos. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6914>
- Colunga, López, Aguayo y Canales (2007), Revista cubana de salud pública “calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara- Cuba
- Delsalto E. (2012) “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2012” Tesis para optar el grado académico de magister en gestión en salud. Universidad central del Ecuador. Disponible en <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4665>
- Castillo, Doucnan y Vicente (2007). Revista médica. Los predictores de satisfacción de pacientes en un centro hospitalario universitario. Chile 2007. Recuperado de: <http://docplayer.es/14228759-Un-mayor-nivel-de-satisfaccion-del-cliente-predictors-of-the-level-of-patient-satisfaction-in-a-university-hospital.html>

- Droguett F. (2012). Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes. Tesis para optar al Título de Ingeniero Comercial, Mención Administración. Santiago-chile. 2012. Universidad de Chile. Recuperado de: <http://docplayer.es/5703361-Seminario-para-optar-al-titulo-de-ingeniero-comercial-mencion-administracion-autor-francisco-javier-droguett-jorquera.html>
- Fernández M. (2016). Gestión de quejas y reclamaciones. España. Ediciones Nobel SA.
- García D. (2013). Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa- chorrillos en el período febrero-mayo 2013 tesis para optar el título profesional de médico cirujano. 2013. Lima – Perú. Universidad Ricardo palma. Recuperado de: [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa\\_dl.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa_dl.pdf)
- Hernández, S. y Cols. (2006). Metodología de la investigación. Ed. Mc Graw Hill Interamericana, S.A. de C.V. México.
- Horovitz J. (1991). La calidad del servicio a la conquista del cliente. Mc. Graw Hill. Interamericana de España
- Imperatori, E. (1999) conceptos para mejorar las cualidades de servicios de salud. Edinova. Lisboa
- Inca K. (2015). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2015. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de empresa. Universidad nacional José maría Arguedas. Andahuaylas Perú 2015. Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/232/22-2015-EPAE-%20Inca%20Allcahuaman-Gertion%20del%20talento%20huamano.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Ito R. (2016). Tesis “clima organizacional y calidad de servicio en la municipalidad provincial de san Román Juliaca, año 2016” tesis para optar el título profesional de licenciado en administración y marketing. Juliaca – Perú. 2016. universidad andina Néstor Cáceres Velásquez. Recuperado de: [file:///c:/users/hp/downloads/t036\\_47550823\\_licenciada%20en%20administraci%c3%93n%20y%20marketing.pdf](file:///c:/users/hp/downloads/t036_47550823_licenciada%20en%20administraci%c3%93n%20y%20marketing.pdf)
- Mañueco (2017). Calidad de servicio del personal y satisfacción del usuario en el puesto de salud santa teresa de chorrillos, año 2017. Tesis para optar título profesional. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3301?show=full>
- Mezomo J. C. (2001) Gestao da qualidade na saude: principios básicos. Brasil. Ed. Manole Ltda.
- Miranda M. (2017). Calidad del servicio y satisfacción del paciente que acude a la clínica odontológica de la universidad católica de santa maría. Arequipa 2017. Tesis para obtener el título Profesional de Cirujano Dentista. Arequipa Perú 2017. Universidad Católica de santa María. Recuperado de : <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7075/64.2758.O.pdf?isallowed=y&sequence=1>
- Nava V. (2005) ¿Qué es la calidad?. México. Editorial LIMASU SA.
- Oblitas M. (2010). Satisfacción laboral, el empowerment y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de Arequipa – 2010. Tesis Para obtener el Grado de Magíster en

Ciencias: Relaciones Industriales, con mención en Gerencia Estratégica de Recursos Humanos. Arequipa Peru.2010. Universidad nacional de san Agustín. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4634/RIMobcamc.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

- Pereira (2006). Evaluación del nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la infraestructura del servicio de oncología del hospital de niños "J.M. de los Ríos". Caracas. Venezuela. Noviembre 2006. Tesis para optar el título de especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales de Salud. Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela. Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1662.pdf>
- Pérez E. y Sanfeliu G. (2013). Niveles de satisfacción del usuario en la prestación de servicio de oncología en salud como indicador de calidad del centro radio oncológico del caribe durante el segundo periodo del 2013. tesis de posta grado. Universidad de Cartagena. Colombia Recuperado de: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2794/1/tesis%20final.pdf>
- Pérez V. (2006). Calidad total en la atención al cliente. España. Ideas propias.
- Prieto, J. (2017). Gestión de inventario y su relación en la rentabilidad de las MIPYMES de telecomunicaciones en el distrito de Los Olivos año 2016. Tesis para obtener el título profesional de Contador Público. Universidad César Vallejo. Perú. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2042/Prieto\\_VJD.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2042/Prieto_VJD.pdf?sequence=1)
- Ramírez V (2016) .Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del hospital santa gema de Yurimaguas. Peru.2016. Tesis para optar grado académico de magister en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de : <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1797>
- Redhead, R. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead\\_gr.pdf;jsessionid=718689FC512C381791C814265536A00F?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf;jsessionid=718689FC512C381791C814265536A00F?sequence=1)
- Ribeiro A. (2003). Satisfacao dos utentes com os cuidados de enfermagem. Construcao e validacao de um instrumento de medida. Dissertacao apresentada a escola supeior de enfermagem s. Joao, para concurso de provas públicas para profesor coordenador na área científica de ciencias de enfermagem. Porto.
- Ruiz R. (2016).Calidad de atención al cliente y nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II Tarapoto – San Martín. tesis de licenciatura. universidad cesar vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1597>
- Salas M. (2012), Satisfacción del usuario del Seguro Integral de Salud (SIS) con respecto a la accesibilidad en la consulta de la especialidad de Otorrinolaringología en el Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa 2012. Tesis para optar el grado académico de: Magister de gerencia en salud .Disponible en:

<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/4559/82.1105.MG.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

Salazar y Del Salto (2014). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. Tesis para optar por el Grado Académico de Magister en Gestión en Salud. Quito. Universidad central del Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4665>

Sánchez V. (2016). Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del hospital Iquitos "Cesar Garayar García" tesis de licenciatura. universidad Científica del Perú.

Sarmiento guede J. (2015). Marketing de relaciones. Madrid: dykinson

Subauste R.(2013). Clima laboral en el área de atención al cliente de Emapa Cañete – 2013. San Vicente de cañete. Tesis para obtener el título profesional de ciencias administrativas y contables. Universidad católica los Angeles de Chimbote. Cañete Perú. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/282752817/TESIS-7-pdf>

Ziethaml V. ,Parasuraman A. y Berry L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. Editorial Díaz de santos. Madrid. España

## **ANEXOS**

**ANEXO 1**  
**CARTA DE ACEPTACION PARA INVESTIGACION**



CLAS - Centro De Salud San Juan Bautista

*"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"*

San Juan Bautista, 12 de julio del 2018

**CARTA N°0010 -2018 – GRA/GG-GRDS-DRSA-REDHMGA-MRSJB-G**

Sra.

**Lic. Enf. KELLY NATAHALY CORDERO FLORES**

CIUDAD.-

**ASUNTO: ACEPTACION PARA REALIZAR INVESTIGACION**

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a Usted, para saludarla cordialmente, y a la vez poner en su conocimiento, que se acepta a la señora en mencion, para que realice la investigación sobre "Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Prestación de Servicios de Salud" para lo cual se le brindara las facilidades del caso.

Sin otro particular me suscribo de Usted.

Atentamente,

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO  
RED DE SALUD HUAYANILLA  
CLAS SAN JUAN BAUTISTA  
Eranisba Utray  
C.P. 48714

Cc  
EQJ/G



## MATRIZ OPERACIONAL DE LA VARIABLE 1

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensi	Indicadores
Calidad de servicio	La calidad del servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los pacientes acerca del servicio y la percepción del servicio recibido.(parasuramam, zeithaml y Berry, 1993)	Es juzgar una realidad frente a una referencia o contexto, seguida de evaluaciones sistemáticas a través de la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos intangibles.	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Se evidencia compromiso por parte de las autoridades del hospital para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades.</li> <li>-Cuando tienes un problema de salud, la entidad muestra un sincero interés en solucionarlo.</li> <li>-Los profesionales de salud de la entidad realizan bien el servicio que brindan desde un inicio.</li> <li>- La entidad concluye el servicio en el tiempo prometido.</li> <li>-La entidad se servicios insiste en mantener registros exentos de errores.</li> </ul>
			Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La entidad de servicios tiene equipos de apariencia moderna.</li> <li>-Las instalaciones físicas de la empresa de servicios con visualmente atractivas.</li> <li>-Los responsables de la entidad de servicios tienen apariencia esmerada.</li> <li>-Los elementos materiales (folletos, orden de medicamentos y similares) son visualmente atractivos.</li> </ul>
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>El comportamiento de los responsables de la entidad de servicios transmite confianza a los usuarios.</li> <li>-Los usuarios se sienten seguros en sus gestiones con la entidad de servicios.</li> <li>-Los responsables de la empresa de servicios son siempre amables con los usuarios.</li> <li>-Los responsables de la entidad tiene compromisos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.</li> </ul>
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La entidad de servicios da a los usuarios una atención individualizada.</li> <li>-La entidad de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.</li> <li>- La entidad de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.</li> <li>La entidad de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.</li> <li>- La entidad de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes.</li> </ul>

## MATRIZ OPERACIONAL DE LA VARIABLE 2

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	La satisfacción que experimenta un usuario en relación a un producto o servicio que ha adquirido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en el, al momento de adquirirlo. Es decir es la conformidad del usuario con el producto o servicio que compro ya que el mismo cumplió satisfactoriamente con la promesa de venta oportuna. (Kotler, 2001)	Es el estado de ánimo influenciado por la percepción de las acciones del otro en cuanto a empatía, responsabilidad y seguridad.	Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El personal le brindo un trato cordial y amable.</li> <li>--El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.</li> <li>-El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.</li> <li>-El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobres us problema de salud.</li> <li>-El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.</li> <li>-El personal de salud lo atiende cuidadosamente.</li> <li>-El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.</li> </ul>	<b>Ordinal</b> Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho
			Técnico – científico	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.</li> <li>-El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va entregar.</li> <li>-Ud. Comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas.</li> <li>-El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.</li> <li>-Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico.</li> <li>-El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.</li> <li>-El tiempo que dura su consulta es suficiente.</li> </ul>	
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La sala de espera de la farmacia está limpia.</li> <li>-La sala de espera de la farmacia tiene buena ventilación.</li> <li>-La sala de farmacia está limpia y ordenada.</li> <li>-La sala de la farmacia está bien iluminada.</li> <li>-Los baños que están cerca de la farmacia están limpios permanentemente.</li> <li>Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca de la farmacia.</li> </ul>	

## INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre la calidad de servicio que recibes en el área de farmacia del centro de salud, San Juan Bautista 2018; para ello marca con una "x" en el casillero que creas conveniente.

Escala:

malo: 1

regular: 2

bueno: 3

N°	Confiabilidad	Escala de valoración		
		1	2	3
1	Se evidencia compromiso por parte de las autoridades del hospital para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades.			
2	Cuando tienes un problema de salud, la entidad muestra un sincero interés en solucionarlo			
3	Los profesionales de la salud de la entidad realizan bien el servicio que brindan desde un inicio			
4	La entidad concluye el servicio en el tiempo prometido			
5	La entidad insiste en mantener registros exentos de errores			
	<b>Tangibilidad</b>			
6	La entidad de servicios tiene equipos de apariencia moderna			
7	Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas			
8	Los responsables de la entidad de servicios tienen apariencia esmerada			
9	Los elementos materiales (folletos, orden de medicamentos y similares) son visualmente atractivos			
	<b>Seguridad</b>			
10	El comportamiento de los responsables de la entidad de servicios transmite confianza a los usuarios			
11	Los usuarios se sienten seguros en sus gestiones con la entidad de servicios			
12	Los responsables de la empresa de servicios son siempre amables con los usuarios			
13	Los responsables de la entidad tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.			
	<b>Empatía</b>			
14	La entidad de servicios da a los usuarios una atención individualizada			
15	La entidad de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios			
16	La entidad de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios			
17	La entidad de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios			
18	La entidad de servicios comprende las necesidades específicas de sus usuarios			

¡GRACIAS!

## Anexo N° 02 encuesta para medir la satisfacción del usuario

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre tu satisfacción en cuanto a la atención que recibes en el área de farmacia del centro de salud, San Juan Bautista 2018; para ello marca con una “x” en el casillero que creas conveniente.

Escala:

Insatisfecho: 1

Medianamente satisfecho: 2

satisfecho: 3

N°	Dimensión Humana	Escala de valoración		
		1	2	3
1	El personal le brindo un trato cordial y amable.			
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.			
3	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.			
4	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre sus problemas de salud.			
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.			
6	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.			
7	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.			
	<b>Técnico científico</b>			
8	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.			
9	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va entregar.			
	<b>Seguridad</b>			
10	Ud. Comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas.			
11	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar			
12	Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico.			
13	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.			
14	El tiempo que dura su consulta es suficiente.			
	<b>Entorno</b>			
15	La sala de espera de la farmacia está limpia.			
16	La sala de espera de la farmacia tiene buena ventilación.			
17	La sala de farmacia está limpia y ordenada.			
18	La sala de la farmacia está bien iluminada.			
19	Los baños que están cerca de la farmacia están limpios permanentemente.			
20	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca de la farmacia.			

¡GRACIAS!

**ANEXO 07**  
**EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS**

FOTOGRAFIA 1. LA INVESTIGADORA EN EL CENTRO DE SALUD



FOTOGRAFIA 2 Y 3 REALIZACION DE LAS ENCUESTAS A LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD





## CORDERO FLORES KELLY NATHALY

### INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE  
INTERNET

6%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://mercadesevicio.blogspot.com">mercadesevicio.blogspot.com</a> Fuente de Internet	1%
2	<a href="http://repositorio.uta.edu.ec">repositorio.uta.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="http://www.webquestcreator2.com">www.webquestcreator2.com</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://repositorio.autonomadeica.edu.pe">repositorio.autonomadeica.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://www.saludpublica.mx">www.saludpublica.mx</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://www.multimedgrm.sld.cu">www.multimedgrm.sld.cu</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="http://publicaciones.urbe.edu">publicaciones.urbe.edu</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="http://www.readbag.com">www.readbag.com</a> Fuente de Internet	1%
9	<a href="http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080">repositorio.unicartagena.edu.co:8080</a> Fuente de Internet	1%

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

Yo, Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui, docente de la experiencia curricular de diseño y desarrollo del trabajo de investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la prestación de servicios de salud. Centro de Salud San Juan Bautista-2018, de la estudiante Kelly Nathaly Cordero Flores, he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa **turnitin**, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 10 de agosto 2018



---

Mtro. Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui  
DNI: 28229865

