



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Br. Ascona Trillo, Lucia Marisol.

ASESOR:

Mg. Hernández López, Miguel Ángel

SECCIÓN

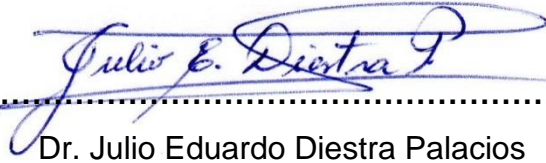
Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

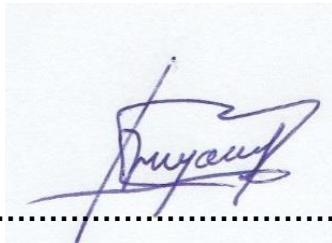
PERÚ - 2018

Página del jurado



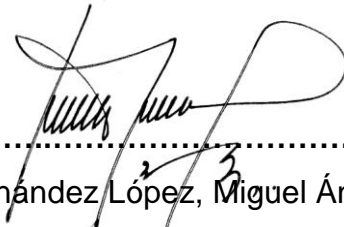
Dr. Julio Eduardo Diestra Palacios

Presidente



Dr. Walter Ramos Mayurí

Secretario



Mg. Hernández López, Miguel Ángel

Vocal

Dedicatoria

A Dios por estar en mi camino, guiándome para no desfallecer.

A mis padres Lucy y Cecilio, quienes siempre me apoyan en el cumplimiento de mis objetivos.

A mi esposo Dennis, a mis hijos Luhana y Lucas que son mi fortaleza para ser mejor cada día.

Lucía

AGRADECIMIENTO

Al doctor César Acuña, Rector Fundador de la Universidad César Vallejo a través de escuela de posgrado permite la capacitación de profesionales para que puedan dar un servicio de calidad desde sus centros de trabajo en bien de la sociedad peruana.

Al Mg. Hernández López, Miguel Ángel por su profesionalismo en las orientaciones brindadas para el término de este trabajo de investigación.

A los usuarios que se atienden en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, por su participación en la aplicación de los instrumentos de recojo de datos.

A todas aquellas personas que de manera desinteresada me apoyaron para hacer realidad este nuevo objetivo.

La autora

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Cumpliendo con lo establecido por el reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, presento a su consideración para su evaluación la presente Tesis titulada Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018; con el propósito de cumplir con los requisitos para obtener el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Por tanto, considero que el esfuerzo realizado en el desarrollo del presente trabajo cumpla y satisfaga sus expectativas. Pongo a consideración vuestra, este documento para su respectiva evaluación y de esta manera poder obtener su aprobación.

Ica, agosto de 2018.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	41
1.5. Justificación del estudio	42
1.6. Hipótesis	43
1.7. Objetivos	44
II. MÉTODO	45
2.1 Diseño de investigación	45
2.2 Variables, Operacionalización	45
2.3 Población, muestra	47
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	47
2.5 Métodos de análisis de datos	48
2.6 Aspectos éticos	48
III. RESULTADOS	49
IV. DISCUSIÓN	65

V. CONCLUSIONES	66
VI. RECOMENDACIONES	68
VII. REFERENCIAS	69
ANEXOS	73
ANEXO 1: Instrumentos	74
ANEXO 2: Matriz de consistencia	80
ANEXO 3: Data de Resultados	82
ANEXO 4: Constancia de Aplicación de Instrumentos	94
ANEXO 5: Figuras Estadísticas	95

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Calidad del servicio del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018	49
Tabla 2	Fiabilidad del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018	49
Tabla 3	Capacidad de respuesta del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.	50
Tabla 4	Seguridad del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018	50
Tabla 5	Empatía del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018	51
Tabla 6	Elementos tangibles del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018	51
Tabla 7	Satisfacción de usuario del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.	52
Tabla 8	Dimensión Humana del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018	52
Tabla 9	Dimensión técnico-científica del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.	53
Tabla 10	Dimensión del entorno del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.	53
Tabla 11	Estadígrafos descriptivos de la variable: Calidad del servicio	54
Tabla 12	Estadígrafos descriptivos de la variable: Satisfacción del usuario	54
Tabla 13	Kolmogorov	55

ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1	Calidad del servicio del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018	95
Figura 2	Fiabilidad del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018	95
Figura 3	Capacidad de respuesta del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.	96
Figura 4	Seguridad del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018	96
Figura 5	Empatía del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.	97
Figura 6	Elementos tangibles del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.	97
Figura 7	Satisfacción de usuario del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.	98
Figura 8	Dimensión Humana del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.	98
Figura 9	Dimensión técnico-científica del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.	99
Figura 10	Dimensión del entorno del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.	99

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito identificar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

La investigación es de tipo No experimental con diseño descriptivo correlacional, con una población de 100 usuarios mayores de 18 años que acuden al servicio de medicina del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco. Se consideró para la muestra 80 usuarios, empleando el muestreo probabilístico, para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento el Cuestionario para evaluar la calidad en el servicio y el cuestionario sobre satisfacción del usuario.

Los resultados demuestran una correlación de Rho Spearman $r_s = 0,752$ que se concluye que existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Palabras Clave: Satisfacción del usuario, calidad en el servicio.

ABSTRACT

The purpose of this research is to identify the relationship between quality of service and user satisfaction at the Tupac Amaru Inca health center in Pisco, 2018.

The research is of a non-experimental type with a descriptive correlational design, with a population of 100 users over 18 years of age who attend the medical service of the Tupac Amaru Inca health center in Pisco. 80 users were considered for the sample, using probabilistic sampling, for the data collection the survey technique was applied and its instrument the Questionnaire to evaluate the quality in the service and the questionnaire about user satisfaction.

The results show a Rho Spearman correlation $r_s = 0.752$ which concludes that there is a direct relationship between the quality of service and user satisfaction.

Keywords: User satisfaction, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud nos refiere que para que haya calidad de salud tiene que reunirse varios requisitos necesarios para alcanzarla, como: un elevado nivel de excelencia profesional, un uso óptimo y eficaz de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente, la valoración y evaluación del impacto final en la Salud.¹ Según el Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI 2015) unas de las barreras del acceso aparte de la distancia geográfica, también está la falta de confianza y las demoras, crecieron significativamente, en el año 2004 se encontraba en un 12.3% y en el 2014 en un 17%. De igual manera las barreras como la no tenencia de seguro, la falta de tiempo y el maltrato del personal de salud aumento de un 11% a un 23.9%. En otras palabras, se ha apreciado un desplazamiento en el contexto de la problemática con respecto al acceso a la atención de salud, donde se puede apreciar que en la actualidad se ha pasado de los problemas económicos para acceder a la atención a poner énfasis en los temas de la calidad de servicios que ofrecen las organizaciones de la salud.

Otros problemas recurrentes lo constituyen el financiamiento a los planes y programas de salud, muchos países invierten poco presupuesto de su PBI lo que genera una grave crisis en el sector, donde se puede apreciar establecimientos aglomerados, centros de salud desabastecidos, servicios básicos precarios y muchas veces inexistentes.

A nivel internacional, constituye un factor determinante las relaciones con los clientes para alcanzar el éxito en la satisfacción del mismo en las diversas áreas de servicios que se ofrecen. Hace un tiempo atrás algunos países desarrollados vienen incorporando como factor primordial el punto de vista y la perspectiva de los consumidores en el sector salud, como parte de elaborar un nuevo concepto en la calidad de la atención sanitaria. Estos estudios han permitido definir satisfactoriamente las expectativas,

requerimientos y necesidades de los pacientes reformulando de manera progresiva los recursos con respecto de cómo debería haber sido atendido.²

En el Perú El Ministerio de Salud (Minsa) Considera, en sus documentos oficiales, que la calidad en los servicios de salud ofrecidos por los centros hospitalarios toma una gran preocupación de la gestión de este sector, haciendo suya el concepto de calidad dicha inicialmente por Avedis Donabedian: “La calidad de la atención médica se basa en el empleo de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin incrementar en forma proporcional sus riesgos y a su vez pueda reducir las incidencias de complicaciones al mínimo en la atención de los pacientes”.

A pesar de proponer medidas que logren mitigar la problemática de la salud en nuestro país, se puede apreciar que las personas más pobres son las más vulnerables al no poder ser atendidas sus necesidades y demandas lo que hace que la realidad sanitaria este orientada a una inequidad profunda. Se especifica grado de calidad es, por lo tanto, una medida en que se espera la atención proporcionada pueda lograr un equilibrio cada vez más favorable de riesgos y beneficios para para los usuarios.³

El derecho constitucional referido al respeto de la salud de la persona constituye un deber y compromiso del Estado Peruano, es por ello; que se debe adoptar y aplicar múltiples políticas públicas que logren atender las necesidades básicas de la población sin miramientos, a pesar de las precarias condiciones en la que viven un gran sector de la población. Es primordial analizar y enfocar las atenciones de salud a este grupo de personas que viven en pobreza, lo que le permitirá lograr un desarrollo óptimo, de esta manera pueda contribuir con el progreso y crecimiento del país, bajo la consigna de que un pueblo que padece de muchas enfermedades no puede enfrentarse ni luchar para salir de esta situación.

En el Perú, a mediados de los años 90, se han ido desarrollando algunas iniciativas específicas en un tema y de corto alcance al problema de saber

escuchar al usuario, impulsados fundamentalmente por proyectos de cooperación internacional (por ejemplo, proyecto 2000). Senlle (1993),⁴ salud y nutrición básica, cobertura con calidad, entre otros), que contemplaron dentro de su marco de referencia teórico operacional la mejoría y el progreso permanente de la calidad y la satisfacción. De forma adversa y desfavorable, tales impulsos se dieron en un escenario de aplicación reducido, frágil y con limitaciones en su institucionalización. Desde esa época, el Ministerio de Salud ha expresado y formulado algunos lineamientos orientados al usuario, pese a que todavía resulta ineficaz e ineficiente en cuanto a desterrar y acabar con las barreras de acceso; a pesar de ello; su cristalización constituye un proceso como praxis regular, permanente e inmersa en el accionar de los gestores y proveedores de atención continúa siendo un gran reto y desafío. Denhardt, Bidyadhar (1987).⁵

El compromiso del Estado debe de regir en base a la universalización del acceso a la salud de toda la población, tomando en cuenta a aquella parte de ciudadanos que no logren contar con los recursos y medios económicos suficientes para mantenerse saludables.

El Sistema de Salud en nuestro país rige bajo un sistema mixto, pues esta diferenciado en acceso a la salud privada y pública, de la misma forma viene trabajando la universalidad del aseguramiento bajo un Sistema Integral de Salud, lo que hace falta es que se cuente con los recursos necesarios y adecuados para reducir las brechas de atención, que se logre fortalecer la gestión de la salud pública y poner en práctica planes multisectoriales en beneficio de toda la población.

El servicio de salud que se da en el Perú viene siendo reflejado por algunas incomodidades de algunos usuarios en os hospitales públicos del país, en los centros de salud como el CS Túpac Amaru Inca en la ciudad de pisco, se debe de tener en cuenta la forma de percibir de algunos usuarios y de esta manera poder mejorar la atención con responsabilidad, fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y aquellos aspectos tangibles que perciben los usuarios, para mejorar la calidad del servicio para poder cerrar las brechas que separan las expectativas del usuario con

lo que se espera obtener, a través de soluciones prácticas que se convierten en impostergables por tratarse de vidas humanas.

1.2. Trabajos previos

A nivel Internacional: entre los trabajos encontrados tenemos el de Mejía y Amaya. 2011. Evaluación de calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital nacional nueva Guadalupe en el período de abril a junio 2011. Tesis de maestría de la Universidad de el Salvador. Trabajo de carácter descriptivo. Concluye: El resultado de la investigación determina que la entidad de salud correspondiente a la unidad de Emergencia del Hospital de Nueva Guadalupe, necesita de capacidad para una mejor atención, además resulta insuficiente al momento de atender las necesidades médicas de emergencia en la categoría del segundo nivel de atención al paciente, a su vez el resultado de accesibilidad a los servicios médicos que ofrece a la población ya sea del ámbito rural y urbano resultan accesibles a la localidad por su localización geográfica y estratégica.⁶

Santana Juliana, De Camargo Ana, Minamisava Ruth, Queiroz Ana y Gomez Maiana. 2016. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza de Brasil. La muestra estuvo constituida por 275 paciente. El instrumento utilizado fue la encuesta. Determina: Aunque se presente carencias en los estándares mínimos establecidos para la atención en cuidados al paciente, se logró encontrar un elevado nivel de satisfacción de los pacientes en relación a la prestación de asistencia y trato recibido por el departamento de enfermería. Este resultado muestra que es necesario habilitar procedimientos relacionados con la evaluación constante enfocados en las herramientas necesarias para fortalecer la cualidad del cuidado, centrando los objetivos en atender las demandas y el total de expectativas de los pacientes.⁷

Araya Carlos, Bustos Alex, Merino Jose, Ulloa Camilo, Araya Javier. 2014. Calidad del servicio odontológico público basado en percepciones intangibles en paciente sin discapacidad y discapacitados de Chile. Artículo científico. El sondeo de investigación se realizó en un total de 405 hogares albergados por personas no discapacitadas y 20 correspondientes a jefes de familia o personas responsables a modo de tutores de personas con discapacidad. Conclusión: Es fundamental asignar el máximo tiempo posible y los recursos necesarios para fortalecer la mejora de los cuidados y la atención personalizada, que cuente con componentes y los elementos necesarios que permita desarrollar la inteligencia emocional y el fortalecimiento de la comunicación entre todo el personal que integren los consultorios.⁸

Ávila Parra Milanyela y Malambo Trillos Yeniffer. 2013. Evaluación de la calidad de los servicios de salud que brinda el laboratorio clínico de ese centro de salud con Cama Vitalio Sara Castillo de Colombia. Trabajo de la universidad de Cartagena de especialidad. La muestra seleccionada para la investigación consistió en un total de 141 pacientes y 6 trabajadores que pertenecen al personal activo del establecimiento del centro de salud. Para la investigación fue necesario elaborar la cantidad de tres formularios de encuestas necesarias para el seguimiento de la calidad brindada por el laboratorio. Se concluyó: Que el servicio que se ofrece carece de calidad teniendo como causa el incumplimiento de las exigencias de un conjunto de aspectos físicos del establecimiento y la falta de recurso humano necesario para satisfacer las expectativas de los usuarios.⁹

Mero, Andrade (2012) con su tesis “Grado de satisfacción del usuario respecto a la atención de enfermería que reciben en los servicios de salud preventivo y hospitalario. Periodo enero- junio del 2012”. Ciudad/País: Universidad “laica Eloy Alfaro de Manabi”. Manta-Ecuador. Tesis de maestría. Tipo y diseño: La investigación es descriptivo-exploratoria. La metodología utilizada es deductiva. Población: la Población está constituida por 24.102 usuarios que acuden al distrito de salud 2, y la muestra es de

32.567 usuarios que acuden al hospital Rodríguez Zambrano. Instrumento: el instrumento utilizado es un formato de encuestas. Se utilizaron las técnicas de observación, documental, campo. Entre sus principales conclusiones señaló: Mediante las conclusiones elaboradas se puede expresar respecto a los usuarios que fueron encuestados en el distrito de salud #2, el 68.42 % corresponden a personas que resultan menores a 15 años, indagación que logra demostrar que al plantear la investigación a dos grupos de estudios diferentes es necesario administrar instrumentos diferentes para establecer el nivel de satisfacción del usuario.¹⁰

Las distintas investigaciones en salud realizadas a nivel mundial están dirigidas al estudio de la calidad de servicio, la satisfacción médica, el aspecto de prevención y curación, todo ello en busca de la satisfacción del usuario-paciente, muchos estudios determinan que la percepción del público usuario no coincide en todos por igual, se hace necesario ejecutar investigaciones detalladas y consecutivas de calidad para detectar las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades en la atención, además, elaborar estudios técnicos para detectar las carencias de infraestructura, el funcionamiento del sistema de salud, el número de personal profesional adecuado que impiden el buen funcionamiento interno y externo de los establecimientos de salud.

A nivel nacional Sánchez Rodríguez, Violeta. 2016. Calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos Cesar Garayar García de Iquitos. Fueron 91 usuarias integrantes de la muestra atendidas del servicio de hospitalización de centro obstétrico. El instrumento usado fue la recolección de datos. Entre los resultados más importantes se tiene: Producto de la investigación realizada se obtiene: Lo que corresponde a la Calidad de atención, resulta ser adecuada con el mayor predominio en cifras de 57,1%, al mismo se concluye que solo excelente y malo alcanzó un 0%, otro de los resultados arrojados fue un 99% predominante en poco satisfecho, al mismo tiempo solo muy satisfecho y satisfecho logro obtener 0%.¹¹

Bardelli, A; Del Prado, M; Chávez, M y Vela, J. (2017). Calidad percibida en el servicio: Caso clínica Delgado.¹² Trabajo de maestría de la Pontificia Universidad Católica Del Perú. Investigación d tipo descriptivo, se trabajó con encuestas aplicadas a 384 participantes. La investigación determina; se logra evidenciar una relación existente entre las dimensiones en relación a la calidad percibida y que a su vez estas dimensiones lograr impactar e influir en magnitud distinta, encontrando que al demostrar empatía y fiabilidad son acciones que evidencian un gran impacto, y las dimensiones como tangibilidad, seguridad y capacidad de respuesta se muestran en menor medida, como percepción de los pacientes.

Leon A. (2017). Niveles de Satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el hospital regional Policía Nacional Del Perú.¹³ trabajo de Maestría de la Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo”. Estudio de tipo descriptivo, con 384 participantes a quienes se les aplico un cuestionario. Conclusión: Se encontró un nivel alto en el porcentaje de usuarios satisfechos en relación de los niveles adecuados de calidad; elaborándose un proyecto sobre la propuesta de mejoramiento centrado en el usuario.

Veliz y Villanueva. 2013. Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de La Disa II Lima Sur. Tesis de maestría de la Pontificia Universidad Católica Del Perú. La investigación resulta de tipo exploratorio de corte transversal, indaga el contenido a investigar en un tiempo dado y en un lugar establecido. La conclusión expuesta del estudio realizado muestra que la calidad percibida por el usuario que corresponde a áreas externas e internas de los CERITS de la DISA II DE LA CIUDAD DE LIMA SUR, en comparación con los servicios recibidos resulta de medir las expectativas y percepciones del usuario. La brecha que se origina del estudio de las variables resulta de la diferencia entre el cumplimiento de las expectativas que se generan en el usuario anteriormente en poder recibir el servicio y la percepción que deja después de haberlo recibido.¹⁴

Armas, L. (2014) con su tesis Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán – 2012. Ciudad/País: Universidad nacional de Trujillo. La libertad-Perú. Tipo y diseño: La investigación es de tipo descriptivo transeccional. La metodología estuvo sustentada en los métodos inductivo-deductivo, método hipotético-deductivo, método de análisis-síntesis. Población: Un total de 16, 000 usuarios constituyen la población objetivo de estudio, estos se acercaron a las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Sanagorán, a realizar una de las gestiones en el trayecto de 30 días hábiles de labores. Instrumento: Se destinó un total de 20 preguntas formuladas en una encuesta las cuales se logró aplicar a los usuarios que se benefician del servicio de la municipalidad distrital de Sanagorán. Conclusiones: Se determinó que los factores de acuerdo a la calidad de servicio como se expresa en los resultados expuesta, está estrechamente relacionada a la labor de la gestión que ofrece dicho servicio y las expectativas del usuario-cliente; entonces supone, realizar dicho estudio a modo de comparar la relación entre los factores del servicio que se espera y el servicio recibido por el cliente.¹⁵

En el Perú, se han realizado diferentes estudios identificando las variables calidad y satisfacción realizados a través, de métodos, técnicas y programas que aportan a esclarecer la problemática, el nivel de atención y la calidad que se ofrece en las diferentes áreas de salud. La población peruana, en su mayoría los de bajo recursos recurren a los establecimientos que ofrecen asistencia médica en busca de solucionar los diversos problemas de salud que lo aquejan, es por ello que en la actualidad se puede apreciar que el MINSA promueve Sistemas óptimos de Gestión en busca de la calidad en todos los aspectos de la salud, se puede encontrar que el instrumento más usado es el SERVQUAL (Service Quality) que permite a los estudiosos establecer cifras reales en cuanto a la calidad de servicio que se ofrece con respecto a la Salud. Este tipo de estudio permite realizar un diagnóstico previo sobre los factores que

involucran la satisfacción del usuario en atención médica, la infraestructura óptima, las condiciones necesarias para obtener los resultados esperados, todo ello implica identificar los procesos que necesitan ser renovados y otros mejorados para ofrecer una atención de calidad teniendo en cuenta que están en juego la salud de las personas, lo cual establece una clara responsabilidad distribuida entre los diferentes miembros profesionales de los Centros de Salud.

A nivel regional, Hernández, C. (2016). Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Odontología, desde dimensiones de calidad, en un establecimiento de atención primaria de salud de Ica, octubre 2016. Tesis de maestría de la escuela de posgrado de la UCV. Tipo de investigación descriptiva con diseño descriptivo simple, la muestra la integraron 62 usuarios, e instrumento fue la encuesta SERVQUAL. Concluye En general el 78.7% de los usuarios (49) indican estar satisfechos con la atención recibida.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Calidad del servicio

1.3.1.1. Principales definiciones de calidad

Grado en que un conjunto de características inherentes de un bien o servicio satisfacen las necesidades y expectativas de los(as) usuarios(as).¹⁶

“Calidad es conformidad y aprobación de los requerimientos y demandas. Los requerimientos tienen que estar claramente propuestos y establecidos para que no se originen malentendidos; las evaluaciones y mediciones deben ser elaboradas y tomadas continua e ininterrumpidamente para lograr determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad localizada y detectada resulta una ausencia de calidad”. Crosby.¹⁷

La calidad comprende el total de cualidades y características que posee un producto o servicio resultando muchas veces un concepto subjetivo utilizado en las diferentes áreas aplicando indicadores que muestren un resultado a través de estándares y normas, está relacionada en los distintos campos dentro de una organización que va desde la organización, el proceso, producción y atención de todo un sistema que ha ido cambiando a través del tiempo, su objetivo principal consiste en satisfacer las necesidades del usuario-cliente-consumidor, por ello se debe tener en cuenta en primer lugar su opinión, además de ofrecer un servicio novedoso e innovador a cargo de un proveedor quién deberá ser creativo en cada proyecto para ofrecer su servicio.

Calidad en salud

Esta calidad en los servicios en el campo de la salud es el accionar correcto de las cosas que se suponen sean seguras, en algo que la población puede acceder económicamente, y también pueden producir un impacto sobre la mortalidad, la morbilidad, la incapacidad y la desnutrición.

Implementar el mejoramiento en la calidad continua de la salud puede significar costos elevados y convertirse en un verdadero problema dentro del contexto de los países del mundo, la necesidad surge en el momento de querer implementar la cobertura total de la población bajo recursos que limitan su aplicación. Es fundamental considerar que; invertir en salud, como fuente de capital humano, constituye la más productiva para lograr el funcionamiento, crecimiento y progreso de las capacidades productivas.

El Ministerio de Salud (Minsa) contempla, en documentos legales y oficiales, la preocupación central de la calidad en la atención de salud, originada en el manejo de la gestión administrativa del sector. Es necesario lograr conocer cuáles son las expectativas de los usuarios para que a partir de estos resultados se puedan establecer

las demandas para encontrar la calidad ideal requerida por los usuarios, de lo contrario la respuesta de este será una total insatisfacción y rechazo al sistema de salud. El Minsa retoma la definición de calidad propuesta por Avedis Donabedian: “La calidad de la atención médica se fundamenta en aplicar la ciencia y la tecnología médica de manera que estas maximicen el rendimiento y logren acciones que beneficien la salud sin incrementar en forma proporcional los riesgos. Los niveles de calidad están relacionados, en la medida que se espera que resulte la atención proporcionada pueda lograr el equilibrio más favorable y óptimo en evitar los riesgos e implementar mayores beneficios para el usuario”.¹⁸

En su concepto más extenso la calidad de la salud está orientada a asegurar la vida de las personas, desde una visión compartida entre los agentes responsables del Estado (autoridades) y el personal correspondiente a todas las áreas que brinda servicios a los usuarios-pacientes, donde ellos requieren y reclaman prestaciones de salud en óptimas condiciones, por ello se debe de evaluar todas las funciones de cada uno de los sectores de las organizaciones y esclarecer el papel que desempeña cada una de ellas con respecto a aportar soluciones desde el trabajo interactivo dentro del entorno en que se realizan las actividades de salud

1.3.1.2. Calidad de servicio

“La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción”.¹⁹

Uno de los mayores obstáculos en lo que atención de salud se refiere es la baja calidad del servicio que se ofrece, es imprescindible realizar la coordinaciones y evaluaciones oportunas planteando soluciones a cada uno de los problemas que parten

desde la rapidez en las atenciones y falta de acceso e infraestructura deficiente.

La calidad de atención requiere de compromisos y acuerdos tomados con responsabilidad, por ello requiere acercarse a las diferentes dimensiones, factores y elementos para lograr alcanzar el óptimo servicio. En la actualidad diversos estudios señalan que los usuarios-pacientes buscan profesionales que se muestren empáticos con calidad humana, que no solo se muestren preocupados por atender las dolencias que aquejan al paciente, sino que logren entender y comprender su entorno afectivo que también se ve afectado junto con su salud física.²⁰

Un sin número de enfoques afines con la calidad en la atención de salud en poder lograr una mejor en los servicios de salud la definen y especifican en términos necesarios y acordes a las expectativas de los usuarios, en lugar de tener como eje central aquellas metas de atención y cobertura para concentrarse más en el individuo como paciente. Estos cambios se producen del surgimiento de la orientación y disposición hacia los clientes en el mundo empresarial.²¹

Los descubrimientos de los estudios realizados ponen en evidencia de mejorar esta tendencia lo cual constituye un reto importante para los miembros de las organizaciones.

1.3.1.3. La evolución de La calidad en salud

Las actividades que se dan con la Calidad de los servicios sanitarios se concentraron, en una primera etapa (desde finales del último siglo hasta la década de los años 60), en la evaluación de los servicios sanitarios.

La calidad en salud aflora y logra su desarrollo de manera conjunta con la implementación de los cambios industriales y tecnológicos, la cual ha sido lento y gradual. Los comienzos visibles de estos cambios; principalmente en los centros sanitarios se hallaron referidos en el proceso de acreditación de las diferentes instituciones

médicas involucrando al personal profesional médico, docentes, permitiendo evaluar el contexto estructural en donde se desarrollan estas actividades. Luego y de forma correspondiente a la evolución del sistema de acreditación de centro de atención médica sanitaria, se logró impulsar el desarrollo de una metodología primordial para evaluar el cumplimiento y ejecución de la práctica clínica, examinando directamente el proceso empleando criterios que ya están implícitos o utilizando métodos ya estructurados como la auditoria del acto médico en el que se usó, el primer día, criterios explícitos, los cuales lograron, además de establecer y esclarecer los estándares asistenciales, para poder comparar la calidad entre diversos centros sanitarios. En cuanto a la evaluación interna se tomó un fuerte lanzamiento como consecuencia de la acreditación, se tuvo en cuenta el prestigio que suponía dar como resultado el ser un medio muy importante en lograr acceder a fuentes públicas de financiación que establecía, entre los requisitos, la realización de auditorías médicas.²²

Los estudios que se han venido realizando sistemáticamente en cuanto a la calidad en salud no resulta ser algo nuevo a partir de los 60 y 70 comienza a cobrar importancia en las esferas del gobierno y entidades financiadoras, en esta época las decisiones profesionales empiezan a estar enmarcadas por un conjunto de reglas dentro de su organización, se inician los análisis estadísticos, mecanismos de control sanitaria, se afianza el trabajo en equipo, auditorias, a partir de mediados de los 80 en el país Norteamericano Estados Unidos se inicia una nueva propuesta donde el paciente pasa de solo ser un beneficiario a ser tratado con las características de un cliente, lo que permite mejorar la calidad a través de la preocupación de los directivos de la organización.

En la actualidad la excelencia, anticipación y propuestas de innovación son piezas fundamentales en las organizaciones sanitarias

1.3.1.4. Principios de la calidad de servicio

Horovitz (1991)²³ describe los principios de la calidad de servicio, que pueden resumirse de la siguiente manera:

1. El cliente es el primer juez con respecto a la calidad del servicio. No se debe olvidar este aspecto que corresponde a las expectativas de la parte humana en interacción con la prestación del servicio que se le está brindando la cual debe de reunir las expectativas para ir mejorando.
2. El cliente propone qué nivel de excelencia se debe alcanzar y adquirir el servicio, lo que se va a convertir en una propuesta real donde él siempre va a querer más, mayor productividad, servicio de calidad y menores costos
3. La organización debe trazarse metas y objetivos concretos para para así lograr obtener beneficios y poder diferenciarse de las demás, ya que; cada vez más la competencia requiere la creación de mejores estrategias para lograr una posición en el mercado y aspirar a mantenerse por un buen periodo de tiempo, es necesario partir de una misión y visión empresarial fijándose espacios de tiempo en la realización de las actividades que marcan un desafío en el logro de los indicadores planteados.
4. La empresa debe tomar en cuenta siempre las expectativas más necesarias del cliente. Este principio marca el éxito del crecimiento de manera progresiva de la organización, se debe de tomar en cuenta el conocimiento del cliente en todos sus aspectos y entender su perspectiva buscando respuestas a eso qué le dan valor los clientes.
5. Las empresas pueden especifican normas precisas para lograr la calidad en el servicio. En la actualidad los retos de la actividad empresarial a nivel de competencia son enormes implica ofrecer calidad dentro de una gestión empresarial eficiente por ello; la necesidad de aplicar estándares y normas que permitan clarificar los procesos de los niveles de calidad, por ejemplo, el caso de ISO 9001, estos instrumentos permitirán que las organizaciones

empresariales ya sean pequeñas, medianas o grandes cumplan con los requisitos y formalidades que el mercado actual lo requiera para lograr la satisfacción plena del cliente.

6. La excelencia significa cero defectos y por ello se requiere de una disciplina y un esfuerzo inquebrantable. Es necesario definir el contexto para cumplir con estas exigencias que alcance la magnificencia, desde asumir un liderazgo organizacional, tecnologías actualizadas ya que están en constante cambio y evolución, además la revisión constante y el control óptimo de la gestión.

En la actualidad los sectores empresariales han apostado por el continuo seguimiento y control de este factor “calidad” con la finalidad de implementar estrategias óptimas y viables procurando mantener juicios y propuestas razonables demostrando una buena imagen para lograr mantenerse dentro de las preferencias de los potenciales clientes logrando el crecimiento de las mismas. Como organización la visión y misión deben de estar orientadas al cliente, asumiendo liderazgo dentro del mercado, involucrando al personal donde cada uno desarrolle de manera óptima sus funciones desde la gerencia y todo el equipo colaborador con el único objetivo de mejora continua

1.3.1.5. Calidad de los servicios de la salud

En la búsqueda de la calidad en los servicios de salud simbolizan un verdadero desafío o una prioridad fundamental y estratégica para los profesionales de la salud, considerando la Organización Mundial de la Salud, Gilmore y Moraes, (1996)²⁴, la calidad como el concepto clave hoy en día gana mayor importancia en los servicios de la salud y la conceptualizan como: un nivel alto de excelencia profesional, uso eficiente y adecuado de recursos, sensibilidad del personal que involucre a todos a trabajar en equipo, que las diferentes acciones médicas representen un mínimo de riesgo para el paciente y se

convierta en un alto grado de satisfacción, todo ello logrará un impacto final en la salud que avanza hacia nuevos cambios que la humanidad necesita. Partir de esta cultura; basadas en nuevos desafíos para ir mejorando la calidad en temas de salud, representan componentes esenciales y fundamentales dentro del proceso en las atenciones de salud, la cual la hará más competitiva disminuyendo eventos médicos adversos

Dentro de las funciones esenciales de la salud pública, la Organización Panamericana de la Salud. Ross (2000)²⁵ ha sugerido un conjunto de responsabilidades y compromisos que tiene el Estado para asegurar, garantizar y certificar la calidad de los servicios de salud:

1. Fomentar la existencia de sistemas exclusivos y permanentes de garantía de calidad y establezcan los resultados de las evaluaciones efectuadas con ellos puedan ser vigilados y monitoreados constantemente. El Estado debe comprometerse a asegurar las condiciones necesarias y fundamentales para garantizar el acceso de forma continua y oportuna a través de políticas públicas para garantizar las prestaciones de salud de calidad.
2. Suministrar, proveer facilitando el desarrollo de normas que sean aplicables a las características básicas y esenciales que deban tener sistemas que garanticen el pleno cumplimiento por parte de los bastecedores de los servicios. A diario las personas desde los más pequeños requieren de condiciones que les permita vivir lo más saludablemente posible, la población se merece implementar en ellas campañas en promoción de salud, trabajar en prevención de las enfermedades, ofrecer nuevas técnicas de recuperación e involucrarse con el paciente en su rehabilitación, para ello es necesario implementar en los establecimientos de salud los recursos necesarios vigilados por normas aplicables a la resolución de los problemas de salud.

3. Promover un sistema de valoración para evaluar la aplicación de tecnologías de salud que participe y sean involucrados en la toma de decisiones en el país con respecto al sistema de salud.

Permitirá mejorar el desempeño de la administración de todo los trabajadores que laboran en las organizaciones de la salud, las falencias y oportunidades que el servicio está ofreciendo, además implementar los procesos de evaluación permitirá recoger y dar a conocer cifras exactas que permitan tener en cuenta las carencias de los suministros, evitar las perdidas, y conocer la cantidad de profesional que se necesita para la cobertura completa de los servicios sanitarios.

4. Utilizar una metodología científica en evaluar aquellas intervenciones de salud de diversos grados en complejidad. Las investigaciones de calidad desarrolladas con respecto a las políticas sanitarias es indudablemente responsabilidad del Estado, el cual se organiza en un sistema nacional transparente y sostenible cuyo rol empieza al generar conocimientos pertinentes y complejos para mejorar el estado de salud de manera equitativa de los habitantes de una localidad.

5. Utilizar un sistema para optimizar la calidad en provisión directa de los servicios de salud procedentes de investigación de alta calidad y complejidad destacando alianzas entre el sector público y privado en relación a todos los niveles local, nacional y mundial garantizando un desarrollo sostenible a través del tiempo en temas de salud.

El modelo en atención de la salud requiere la exigencia y compromiso de reconocer la importancia de la satisfacción del usuario por medio de la prestación de servicios adecuados, convenientes, confiables, aceptables para el usuario; por ello es fundamental realizar apreciaciones y las preferencias del paciente informando tanto en lo relativo valoraciones sobre los resultados, el

proceso, y todo lo que implique establecer como ingredientes esenciales en cualquier definición de calidad en el campo de la salud.

Dentro de este objetivo el Ministerio de Salud (Minsa); es quien propone diferentes modelos de atención integral en nuestro país con el propósito visible de favorecer el acceso de toda la población a los diferentes servicios de salud en el pleno ejercicio del derecho humano “a la salud” propuesta que realiza mediante el ordenamiento de todas las redes de salud dentro del territorio, con propuestas versátiles que se adapte a todo tipo de escenarios y contextos. Primordialmente se requiere un modelo que se ajuste a difundirse en todos los entornos sanitarios, que se inicie ahí donde las personas comienzan una jornada laboral diaria, donde miles de ellas acuden a solicitar una atención pronta y de calidad.

1.3.1.6. Dimensiones de la calidad de servicio

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)²⁶ plantearon cinco elementos determinantes de la calidad de servicio:

Fiabilidad: Habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable. Se somete el compromiso de realizar acciones en la que se debe de estar preparados para lograr cumplir en forma consistente en la misma medida a todos los usuarios.

Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido.

Implica estar preparados frente a cualquier situación adversa presentada en los centros de salud, estas acciones deben de estar enfocadas en disminuir las amenazas, vulnerabilidades y estar alertas a cualquier impacto negativo sobre la salud de las personas evitando en todo lo posible la pérdida de vidas humanas, riesgos de discapacidad y un impacto negativo social-económico sobre la salud, por ello se son necesarias las labores de prevención respondiendo

con medidas positivas a la improvisación y adoptando soluciones viables.

Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente.

La seguridad con respecto a la calidad de servicio de salud ofrecido debe de estar enfocado a promover efectividad como principio fundamental para minimizar el riesgo de sufrir situaciones adversas dentro del proceso de atención, por ello la seguridad tiene que estar relacionada con la identificación de manera correcta del paciente, actualizar sus datos y ser de fácil acceso del personal médico, brindar una comunicación clara y efectiva dentro del proceso de diagnóstico, tratamiento y recuperación del paciente, mantener seguros los medicamentos y en condiciones óptimas, las intervenciones quirúrgicas deben de contar con procedimientos confiables y la estructura debe de estar implementada con todos los instrumentos necesarios en un lugar adecuado, evitar las infecciones y contagios intrahospitalarios, por todo esto es primordial tener en cuenta mejorar las capacidades técnicas de los profesionales de la salud.

Empatía: Atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los clientes.

Esta dimensión se basa en la comunicación profesional-usuario, sino se logra la óptima capacidad de comunicación, será imposible poder transmitir de manera adecuada las inquietudes y dolencias que aquejan al paciente, por ejemplo, a la hora de diagnosticar o el cuidado que necesite el paciente durante su recuperación es necesario que se ponga de manifiesto la empatía y que se vea manifestado en la relación binomial profesional-paciente, el profesional de la salud debe de mostrarse comprometido, tener sensibilidad a la hora de atender a la persona que sufre, entender que el paciente los necesita, aunque muchas veces esta actitud

asume el riesgo de apoderarse de los sufrimientos ajenos generando ansiedad y a lo largo del trabajo médico la empatía vaya disminuyendo.

Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Determinados estos elementos permitirán lograr una observación de impacto positivo en la calidad del servicio de salud, ofreciendo soluciones al aspecto funcional lo que hará que la buena percepción del paciente se incremente, se debe de evitar la falta de mantenimiento o ubicaciones sin identificación o señalización, todo lo contrario, sería óptimo mostrar los beneficios de los servicios que se ofrecen aprovechando una correcta organización de las instalaciones.

1.3.2. Satisfacción del usuario

1.3.2.1. Principales definiciones

Definir satisfacción, ha sido considerable y ampliamente debatido y discutido en el campo de las ciencias de la salud. Los logros alcanzados por las ciencias médicas en la actualidad y la necesidad de evaluar la calidad de cada una de las actividades que componen los procesos asistenciales que se dan en salud, por ello es necesario retomar el concepto de lo que significa satisfacción, tomando como uno de los factores e indicadores de excelencia en la prestación de los servicios”.

27

El interés por el estudio de la satisfacción del usuario en los últimos tiempos ha sido de interés creciente dentro de los servicios sanitarios, basados en estudios de medición, de evaluación y de poder mejorar la calidad en los servicios médicos por considerar estos aspectos el eje central del servicio. Conocer la satisfacción del paciente de manera básica se puede conocer de diversas formas siento la técnica más

utilizada la encuesta de opinión donde se vea enfocada a recoger información sobre la estructura, el proceso y el resultado del servicio ofrecido.

Cada una de actividades relacionadas a la atención de salud están vinculadas al estudio de la evaluación y valoración de sus resultados, van dirigidos a precisar si estos resultados o logros son los que esperaba ser alcanzados por el paciente en cuanto a los servicios recibidos, se espera que estas sean superadas y toda inconformidad debe de ser estudiada desde las causas que las motivaron.

El usuario según González, A. (2005). El usuario “es el protagonista indiscutible del estudio de cualquier proceso informativo porque sus características individuales y su contexto de referencia laboral, social, político o económico, los aspectos que determinarán su comportamiento con relación a la información.”²⁸

El usuario definido como cliente, constituye el elemento primordial, la razón de ser de cualquier entidad e institución del sistema social, que se dedique a ofrecer los diferentes servicios, por ello es importante conocer sus necesidades y comportamientos para implementar planeaciones, proyecciones y servicios que logren complacer sus requerimientos e inquietudes.

Según Chávez, ramos, Galarza (2006) La satisfacción del usuario es el grado de concordancia entre sus expectativas de calidad en el servicio y la atención recibida.²⁹

Trabajar en base a las expectativas del usuario sobre la manera como este logra satisfacer sus necesidades en la atención de los establecimientos de salud se refiere, resulta tema clave para establecer los parámetros de calidad que se

ofrezca, es primordial aclarar que cuando los pacientes acuden a recibir atención esperan un trato cortés, un servicio oportuno, una adecuada información sobre su situación médica, muchos de ellos al recibir una atención contraria les genera un clima de desconfianza y manifiestan expresiones de inseguridad, en diversas ocasiones muchos de ellos no regresan a consultas médicas perjudicando su salud.

Ramírez, López, Barragán y Arce. (2005) La satisfacción del usuario se afianza en la forma de poder evaluar la calidad de la atención. La evaluación y valoración de la calidad de los servicios que corresponden en el primer nivel de la atención y la satisfacción debe ser estratégica y decisiva para conseguir identificar los diferentes inconvenientes y oportunidades que existen para acrecentar y renovar su planeación, organización y diseño.³⁰

Satisfacción del usuario o paciente “es una sensación subjetiva que experimenta o percibe este, al sentir que sus diversas expectativas y necesidades, han sido satisfechas por cuando recibió un servicio. La satisfacción está sometida a diferentes factores, entre las que están insertadas las experiencias anteriores, las nuevas perspectivas, los diferentes testimonios y la información concreta dada de otros usuarios - pacientes y del propio centro de salud. Estos factores condicionan que la percepción de satisfacción es distinto para cada persona en diferentes circunstancias y contextos”.³¹

Conocer las necesidades que se dan en el momento y futuras de los usuarios-pacientes constituye el principio acertado en los estudios de investigación para llegar a ofrecer una atención de excelencia. Determinar y clarificar estas necesidades de manera clara para todos los integrantes de las organizaciones de salud permitirá ofrecer un servicio óptimo que logrará elevar

la satisfacción y tranquilidad del paciente, ello requiere de respuestas rápidas y flexibles que logre convencer las expectativas y cubrir las necesidades de los pacientes, de conseguir estos beneficios el usuario responderá con lealtad y volverá al establecimiento, además pondrá de manifiesto a los demás la buena atención y la experiencia positiva vivida, lo cual se convertirá en un medio de difusión gratuita del establecimiento, evitando caer en manos de la competencia, entonces primordialmente se debe tener en cuenta el trabajo comprometido en equipo por lograr pacientes satisfechos, lo cual llevará a las organizaciones de salud al éxito.

1.3.2.2. Dimensiones de satisfacción del usuario

Las dimensiones propuestas son humana, técnico-científica y el entorno estas son las dimensiones que más se adecuan para la presente investigación. Fueron tomadas de Huiza, G. (2006).³²

Dimensión humana

Para Dueñas O.³³ experto en Auditoria de Servicios de Salud, expresa; existe un aspecto de la calidad en la atención de salud que, aunque es importante primordial y a la vez prioritaria ha sido por completo olvidada y desplazada a un bajo nivel dentro de un sinnúmero de teorías y estudios de gestión de la calidad en los servicios de salud. Esta dimensión es la dimensión humana, la cual constituye un aspecto primordial en lo que a salud se refiere, se puede manifestar que es la razón de ser de los diversos servicios que se ofrece, por ello es vital el ofrecerle al usuario-paciente una atención de calidad, ya que como parte de la vida las enfermedades están presentes en todos los entornos, con este fundamento es imprescindible

asegurar, garantizar y proteger la salud de todos los seres humanos.

Los servicios de salud deben de canalizar todas sus atenciones y ser dirigidos hacia los pacientes. Los procedimientos en cuanto a salud se refieren debe hacer honor al paciente con consideración y respeto como persona, respetando sus orígenes, decisiones, cultura, idiosincrasias, su entorno social y familiar teniendo en cuenta fundamentalmente sus preferencias y necesidades particulares, basadas su atención en la individualidad del usuario, la información (explicado cómo entender por qué, teniendo posibilidades de conocer el qué, y lograr comprender el para qué), el respeto por la confianza expresada y la intimidad del paciente, considerando a cada uno de ellos únicos y diferentes, que trae consigo su propia cultura, valores morales y sociales, sus costumbres étnicas, se debe de tener en cuenta que su comportamiento será diferente de acuerdo a las condiciones que le rodean ya sean emocionales y fisiológicas relacionadas a su proceso de salud-enfermedad, esto acarrea tener necesidades y algunas expectativas distintas al momento de acudir a los servicios de salud.

Las atenciones de salud son un derecho básico y fundamental de todo ser humanos en cada país están incorporados dentro de su Constitución, además expresa que estás deben de ser efectivas y las condiciones deben de ser las más óptimas, por ello el Estado debe de garantizar normar y procedimientos viables para que la prestación de salud cumpla con estos requisitos desde las acciones correspondientes a prevención, tratamiento y rehabilitación que necesite el usuario-paciente, teniendo en cuenta estas consideraciones el paciente debe de tener acceso a un conjunto de condiciones mínimas de atención con dignidad, evitando situaciones de discriminación y marginación, sino que atienda y garantice la igualdad de oportunidades evitando la injusticia y desigualdad en cuanto al

tratamiento de los factores culturales y a su vez económicos que pueda traer el paciente consigo.

Dimensión técnico-científica

Dentro de esta dimensión, Avedis Donabedian³⁴ sustenta que entre las condiciones locales que pueden influenciar en cómo se evalúa la atención técnica, se encuentran múltiples diferencias, desigualdad y disconformidad en la disponibilidad y las características de los recursos humanos y materiales. Por ello, puede ser posible pasar tales diferencias por alto, si se diseña ejecutando acciones de forma inducida a brindar mejores beneficios que posibiliten el desarrollo de la ciencia y tecnología que estén a la vanguardia de estos tiempos. Esto actúa como una norma más significativa que se debe definir y establecer situaciones significativas de alcance inmediato, sed debe tener en cuenta otros aspectos externo como los proveedores de la salud que complementen la mejora en salud, en algunos casos generados por la mala ejecución presupuestal, la cual no permite tomar decisiones rápidas y concretas para lograr optimizar los servicios médicos de manera eficiente, posiblemente debe ser aceptada la concepción enfocada en los proveedores en el servicio de salud, padecen ciertas limitaciones de entendimiento, conocimiento y de capacidad de resolución dentro de los establecimientos la cual muchas veces se le atribuye una baja complejidad y un inadecuado manejo en el flujo de atenciones diarias en la que muchos casos se le atribuyen tanto a causas sociales como ambientales generalizadas, y no a errores individuales.

Esta dimensión hace referencia a la capacidad que desarrollen los proveedores en cuanto a la utilización de niveles más avanzados para lograr solucionar los problemas detectados en torno a la salud, se puede expresar que es la que mejor se

comprende y se logra medir con mayor frecuencia en los estudios de investigación, los resultados que se obtengan significará mejorar la atención de forma válida y científica las diversas necesidades en cuanto a salud se refiere, aunque para algunos solo se convierte en un marco de referencia, por lo que sustentan que son diversos los servicios que se ofrecen dentro de las instituciones sanitarias y proponen que las dimensiones que parecen generales sean traducidas a problemas concretos para cada área de servicio teniendo como base primordial los diversos problemas de salud y las características del paciente, de forma que permita el estudio en base, si la atención ofrecida y recibida fue de calidad o no para lograr cuantificar la calidad.

Dimensión de Entorno

Ann Marriner³⁵ en su obra “Modelos y Teorías de Enfermería”, Florence Nightingale es la matriarca de la enfermería moderna, A desarrollado su teoría centrándose en el entorno. En esta teoría expresa se logra influir diferentes factores y advirtiéndose en el conjunto de trabajo como una relación estrecha en la integración de valores individuales, sociales y profesionales.

Es importante identificar el escenario donde distintos grupos humanos socializan en actividades cotidianas para implementar acciones dirigidas a la promoción de la salud, teniendo en cuenta la influencia de su entorno y los problemas de salud que surgen de la relación del ambiente social y los factores personales, estas acciones implica serios retos en la salud que deben de estar acompañadas con objetivos claros para erradicar los riesgos negativos del proceso salud – enfermedad y todo lo que implique los riesgos del entorno.

Murray y Zentner (40) Especifican; que el entorno es el cúmulo de “todas las condiciones e influencias externas que afectan la vida, el desarrollo y evolución de un organismo, son capaces de evitar, suprimir o contribuir a las enfermedades y padecimientos, los accidentes o la muerte” y; aunque Nightingale. Es decir, un ambiente deteriorado enferma debido a las condiciones negativas y complejas que logran afectar la salud pública. Si bien Nightingale definió con precisión los conceptos que conocía, no separó de manera específica el medio del paciente de los aspectos, emocionales físicos y sociales; supuestamente, consideraba que todo ello formaba parte del entorno.

La calidad de vida relacionada a la salud de las personas implica conocer las diferentes concepciones vinculadas a su estado de bienestar psíquico, físico, el aspecto social, cultural y espiritual dentro del contexto donde se desenvuelve, así los datos que se buscan deben de tener una visión que va más allá de una atención médica, e implicar las diferentes condiciones externas e internas que logre mejor la calidad de vida poblacional.

1.3.2.3. Áreas relevantes de satisfacción del usuario

La satisfacción de usuario queda apreciada como parte relevante al menos en cuatro áreas: comparar sistemas o programas de salud, evaluar la calidad de los servicios de salud. Chias (1995)³⁶, reconocer cuáles son los aspectos de los servicios que requieren de un cambio y así mejorar y acrecentar la satisfacción y poder asistir a las organizaciones sociales en la identificación y filiación de usuarios con poca o nula aceptabilidad de los servicios. También se relaciona con la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud individual. Hill (1996).³⁷

Estas relaciones originadas en las diferentes áreas están consideradas como un factor tan decisivo para el éxito de la satisfacción del usuario-paciente, por ello en los últimos tiempos se habla de estudios de calidad, que permite conocer cuáles son las expectativas y que necesita el paciente, dejando atrás aquellas concepciones que se fundamentaban en base a solo sanar al paciente, es necesario el conocimiento total de los componentes que constituyen el origen de la satisfacción e insatisfacción en la atención dentro de los organismos y diferentes áreas de la salud, estudios de esta magnitud permitirán ofrecer herramientas necesarias para implantar estrategias focalizadas para el desenvolvimiento óptimo en las distintas áreas, además se logrará que el usuario- paciente adopte un rol más activo, pueda decidir sobre lo que desea recibir para el mejoramiento del proceso médico.

1.3.2.4. Niveles de satisfacción

Insatisfacción

Se origina en el desempeño percibido del producto obtenido o servicio dado no logra alcanzar las expectativas del paciente.

A modo general, los pacientes llegan a las instituciones de salud buscando la solución de sus dolencias, requieren de ayuda, comprensión por parte del personal médico y sobre todo una atención oportuna, pero muchos de ellos desafortunadamente no logran conseguir lo que sus expectativas esperan, debido muchas veces a múltiples factores, generando la insatisfacción del paciente.

Satisfacción

Se produce cuando se aprecia que el desempeño percibido del producto logra coincidir con las diversas expectativas del paciente.

Las nuevas perspectivas del campo de la salud se basan en la concepción que ofrecer buena calidad representa corresponder a las expectativas del usuario-paciente, generando satisfacción en la atención que recibe evitando la inconformidad y las consecuencias negativas que estas malas prácticas puedan generar en el paciente

Complacencia

Se produce cuando el desempeño percibido se excede a las expectativas del paciente o usuario.

Si se reconoce el nivel de satisfacción del paciente, se puede reconocer el grado de lealtad y fidelidad hacia la institución. Entonces es correcto mencionar que cuando un paciente se muestra insatisfecho se traslada hacia otro proveedor, en todo caso cambia de marca o producto de manera inmediata, lo cual llega a considerar la deslealtad por parte del centro de salud que fue atendido, de manera contraria (deslealtad que se condiciona por el centro de salud) si el paciente encuentra las condiciones necesarias para sentirse satisfecho permanecerá leal; no obstante, hasta que logre encontrar otro servicio que le ofrezca una oferta mejor (lealtad condicional). De otra forma, cuando el paciente logra sentirse complacido se convertirá en leal a un servicio determinado, ya que logrará sentir una conexión emocional superando considerablemente a un simple nivel de preferencia racional.³⁸

Cuando el paciente siente que los servicios de salud son los óptimos, la atención médica brinda un buen servicio, los proveedores realizan de forma eficiente su labor la satisfacción del paciente y la relación con el establecimiento se volverá irrenunciable, lo cual requiere compromiso y responsabilidad de sus actores.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

P.G. ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018?

1.4.2. Problemas específicos

P.E.1. ¿Qué relación existe entre la fiabilidad de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018?

P.E.2. ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018?

P.E.3. ¿Qué relación existe entre la seguridad de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018?

P.E.4. ¿Qué relación existe entre la empatía de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018?

P.E.5. ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018?

P.E.6. ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la dimensión humana de la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018?

P.E.7. ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la dimensión técnico – científica de la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018?

P.E.8. ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la dimensión del entorno de la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018?

1.5. Justificación

El presente trabajo se realizó con la intención de identificar la calidad del servicio que se brinda en el centro de salud.

Debido al aumento de la demanda en los diferentes servicios de salud, la percepción de la calidad se ha visto afectada ya que muchos usuarios manifiestan su insatisfacción ante la atención recibida, es por ello que buscan otras alternativas para acceder a la salud, tales como las clínicas privadas, automedicación, etc, lo que implica un gasto para ellos y un peligro para su salud. Actualmente consideramos que un buen trato es importante para poder ser atendido, ya que si nos reciben con empatía podremos manifestar todas nuestras inquietudes referentes a nuestra salud.

Es por ello que esta investigación es importante es su aspecto social para poder determinar el nivel de la calidad y de acuerdo a esto poder establecer pautas para la mejora o para poder continuar con la misma modalidad de atención, dependiendo de los resultados de la presente.

En su implicancia práctica el estudio permitió a partir de sus resultados y considerando su diseño descriptivo que permite el estudio y descripción de la variable calidad de los servicios de salud un aporte para futuras investigaciones.

Su valor teórico complementa un análisis sobre la variable, que concluye en la síntesis de los conceptos propuestos por autores, así como el complemento del aporte de la investigadora.

La unidad metodológica se basa en la construcción del instrumento y como este se aplica en su diseño descriptivo correlacional, sirviendo este camino para otras investigaciones de diferentes campos que les resulte pertinente.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

H.G. Existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

H.E.1. Existe relación entre la fiabilidad de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

H.E.2. Existe relación entre la capacidad de respuesta de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

H.E.3. Existe relación entre la seguridad de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

H.E.4. Existe relación entre la empatía de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

H.E.5. Existe relación entre los elementos tangibles de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018

H.E.6. Existe relación entre la calidad del servicio y la dimensión humana de la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

H.E.7. Existe relación entre la calidad del servicio y la dimensión técnico – científica de la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

H.E.8. Existe relación entre la calidad del servicio y la dimensión del entorno de la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

O.G. Identificar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

O.E.1. Determinar la relación entre la fiabilidad de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

O.E.2. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018

O.E.3. Determinar la relación entre la seguridad de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

O.E.4. Determinar la relación entre la empatía de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

O.E.5. Determinar la relación entre los elementos tangibles de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018

O.E.6. Determinar la relación entre la calidad del servicio y la dimensión humana de la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018

O.E.7. Determinar la relación entre la calidad del servicio y la dimensión técnico – científica de la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018

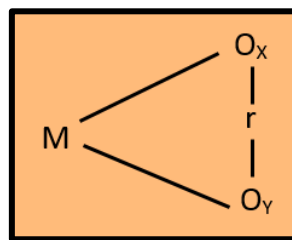
O.E.8. Determinar la relación entre la calidad del servicio y la dimensión del entorno de la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El tipo de investigación es No experimental; ya que no se manipuló ninguna variable.³⁹

Se considera que la investigación sigue un diseño descriptivo correlacional. No experimental, porque no se manipuló deliberadamente las variables y sólo se observó los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Es descriptivo correlacional, porque se describe relaciones entre dos variables de un grupo, para luego establecer las relaciones entre estas.⁴⁰ El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño; cuyo esquema es el siguiente.



Donde:

M = Muestra de estudio

O x = Observación de la variable X, Calidad de servicio

O y = Observación de la variable Y, Satisfacción del usuario

r = Coeficiente de correlación entre las variables.

2.2. Variables, operacionalización

Variable X: Calidad del servicio

Variable Y: Satisfacción del usuario

2.2.1. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICION
VX. Calidad de los servicios de salud	La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).	La variable será medida a través de un cuestionario de 22 ítems (5 para la dimensión fiabilidad, 4 para la dimensión capacidad de respuesta, 4 para la dimensión seguridad, 5 para la dimensión empatía, 4 para los elementos tangibles).	Fiabilidad	De intervalo
			Capacidad de respuesta	
			Seguridad	
			Empatía	
			Elementos tangibles	

VARIABLE	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICION
VY. Satisfacción del usuario	Según Chávez, ramos, Galarza (2006) La satisfacción del usuario es el grado de concordancia entre sus expectativas de calidad en el servicio y la atención recibida.	La variable será medida a través de un cuestionario de 22 ítems (9 para dimensión humana, 8 para la dimensión técnico-científica, 5 para la dimensión del entorno).	Dimensión Humana	De intervalo
			Dimensión técnico-científica	
			Dimensión del entorno	

2.3. Población y muestra

La población está constituida por los usuarios mayores de 18 años que acuden al servicio de medicina del centro de salud Túpac Amaru Inca integrando 100 usuarios el cual es un promedio de la atención mensual que ejecuta el centro de salud. La muestra se eligió a través del muestreo probabilístico utilizando la fórmula de poblaciones finitas, resultando la muestra 80 usuarios.

FORMULA PARA POBLACIONES

FINITAS:

$$n = \frac{S^2 N \times P \cdot Q}{E^2 (N-1) + S^2 P \cdot Q}$$

$$n = \frac{4 \quad 100 \quad 50 \quad 50}{25 \quad 99 \quad + \quad 4 \quad 50 \quad 50}$$

$$n = \frac{384 \quad \times \quad 2500}{2475 \quad + \quad 4 \quad 2500}$$

$$n = \frac{960400}{2475 \quad + \quad 9604}$$

$$n = \frac{960400}{12079}$$

$$n = 80$$

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- _ La técnica utilizada para la investigación la encuesta
- _ El instrumento para evaluar la calidad del servicio es el cuestionario SERVQUAL (Quality Service) de los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry, el cual consta de 22 ítems, para evaluar la variable calidad de los servicios de salud.
- _ El instrumento para evaluar la satisfacción del usuario es el cuestionario propuesto por Huiza (2006). Este instrumento constó de tres partes: Datos

personales, datos específicos (que contienen 22 preguntas cerradas) que abordaron la dimensión humana (9 ítems), técnica (8 ítems) y del entorno (5 ítems).

Validación y confiabilidad del instrumento

Se utilizó un instrumento ya validado y confiable.

Para el cuestionario sobre satisfacción el usuario El coeficiente de confiabilidad de los métodos según Spearman- Brown alcanzó de 0,890; el coeficiente de confiabilidad según Rulon-Guttman el 0,883 y el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronback alcanzó el valor de 0,854.

2.5. Métodos de análisis de datos

Se realizó a través de las tablas estadísticas y gráficos para el cual se utilizó la herramienta informática de Excel; en el cual los datos obtenidos se desagregaron en frecuencias absolutas y porcentuales. Las hipótesis de trabajo fueron procesadas y probadas mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman

2.6. Aspectos éticos

- _ Se presentó un permiso al centro de salud donde se pidió la autorización.
- _ Se les pidió un consentimiento a cada una de las personas, donde se les dijo que la investigación es anónima y confidencial.
- _ se respetó la autoría de la información; colocando a los autores en referencias bibliográficas.

III. RESULTADOS

Tabla 1: Calidad del servicio del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

CATEGORÍAS	f(i)	h(i)
DEFICIENTE [22-52>	1	1%
REGULAR [52-82>	27	34%
BUENO [82-110]	52	65%
TOTAL	80	100%
MEDIA ARITMÉTICA	81,54	

Fuente: Data de resultados

Interpretación: El 1% (1) de usuarios señalan que existe una deficiente calidad del servicio, el 34% (27) un nivel regular y el 65% (52) usuarios señalan que la calidad de servicio que presenta el centro de salud es buena. Finalmente se obtuvo una media aritmética de 81,54 puntos ubicándolo en la categoría de regular.

Tabla 2: Fiabilidad del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

CATEGORIAS	f(i)	h(i)
DEFICIENTE [5-12>	5	6%
REGULAR [12-19>	26	33%
BUENO [19-25]	49	61%
TOTAL	80	100%
MEDIA ARITMÉTICA	18,89	

Fuente: Data de resultados

Interpretación: El 6% (5) de usuarios señalan que existe una deficiente fiabilidad, el 33% (26) un nivel regular y el 61% (49) usuarios señalan que el nivel de fiabilidad que presenta el centro de salud es buena. Finalmente se obtuvo una media aritmética de 18,89 puntos ubicándolo en la categoría de regular.

Tabla 3: Capacidad de respuesta del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

CATEGORIAS	f(i)	h(i)
DEFICIENTE [4-9>	2	2%
REGULAR [9-14>	20	25%
BUENO [14-20]	58	73%
TOTAL	80	100%
MEDIA ARITMÉTICA	14,81	

Fuente: Data de resultados

Interpretación: El 2% (2) de usuarios señalan que existe una deficiente capacidad de respuesta, el 25% (20) un nivel regular y el 73% (58) usuarios señalan que el nivel de capacidad de respuesta que presenta el centro de salud es buena. Finalmente se obtuvo una media aritmética de 14,81 puntos ubicándolo en la categoría de bueno.

Tabla 4: Seguridad del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

CATEGORIAS	f(i)	h(i)
DEFICIENTE[4-9>	1	1%
REGULAR [9-14>	20	25%
BUENO[14-20]	59	74%
TOTAL	80	100%
MEDIA ARITMÉTICA	15,60	

Fuente: Data de resultados

Interpretación: El 1% (1) de usuarios señalan que existe una deficiente seguridad, el 25% (20) un nivel regular y el 74% (59) usuarios señalan que el nivel de seguridad que presenta el centro de salud es buena. Finalmente se obtuvo una media aritmética de 15,60 puntos ubicándolo en la categoría de bueno.

Tabla 5: Empatía del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pischo, 2018.

CATEGORIAS	f(i)	h(i)
DEFICIENTE [5-12>	1	1%
REGULAR [12-19>	30	38%
BUENO [19-25]	49	61%
TOTAL	80	100%
MEDIA ARITMÉTICA	18,69	

Interpretación: El 1% (1) de usuarios señalan que existe una deficiente empatía, el 38% (30) un nivel regular y el 61% (49) usuarios señalan que el nivel de empatía que presenta el centro de salud es buena. Finalmente se obtuvo una media aritmética de 18,69 puntos ubicándolo en la categoría de regular.

Tabla 6: Elementos tangibles del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pischo, 2018.

CATEGORIAS	f(i)	h(i)
DEFICIENTE[4-9>	0	0%
REGULAR [9-14>	31	39%
BUENO[9-20]	49	61%
TOTAL	80	100%
MEDIA ARITMÉTICA	13,55	

Fuente: Data de resultados

Interpretación: El 39% (31) de usuarios señalan que existe un nivel regular de elementos tangibles y el 61% (49) usuarios señalan que el centro de salud presenta un buen nivel de elementos tangibles. Finalmente se obtuvo una media aritmética de 13,55 puntos ubicándolo en la categoría de regular.

Tabla 7: Satisfacción de usuario del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

CATEGORIAS	f(i)	h(i)
BAJO [22-52>	1	1%
MEDIO [52-82>	29	36%
ALTO [82-110]	50	63%
TOTAL	80	100%
MEDIA ARITMÉTICA	80,05	

Fuente: Data de resultados

Interpretación: El 1% (1) de usuarios manifiestan una baja satisfacción, el 36% (29) un nivel regular y el 63% (50) usuarios señalan un alto nivel de satisfacción. Finalmente se obtuvo una media aritmética de 80,05 puntos ubicándolo en la categoría de medio.

Tabla 8: Dimensión Humana del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

CATEGORIAS	f(i)	h(i)
BAJO [9-21>	2	2%
MEDIO [21-33>	23	29%
ALTO [33-45]	55	69%
TOTAL	80	100%
MEDIA ARITMÉTICA	33,43	

Fuente: Data de resultados

Interpretación: El 2% (2) de usuarios manifiestan una baja dimensión humana, el 29% (23) un nivel medio y el 69% (55) usuarios señalan un alto nivel respecto a la dimensión humana. Finalmente se obtuvo una media aritmética de 33,43 puntos ubicándolo en la categoría de alto.

Tabla 9: Dimensión técnico-científica del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

CATEGORIAS	f(i)	h(i)
BAJO [8-19>	5	6%
MEDIO [19-30>	32	40%
ALTO [30-40]	43	54%
TOTAL	80	100%
MEDIA ARITMÉTICA	27,91	

Fuente: Data de resultados

Interpretación: El 6% (5) de usuarios manifiestan una baja dimensión técnico-científica, el 40% (32) un nivel medio y el 54% (43) usuarios señalan un alto nivel respecto a la dimensión técnico-científica. Finalmente se obtuvo una media aritmética de 27,91 puntos ubicándolo en la categoría de medio.

Tabla 10: Dimensión del entorno del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

CATEGORIAS	f(i)	h(i)
BAJO [5-12>	6	7%
MEDIO [12-19>	26	33%
ALTO [19-25]	48	60%
TOTAL	80	100%
MEDIA ARITMÉTICA	18,71	

Fuente: Data de resultados

Interpretación: El 7% (6) de usuarios manifiestan una baja dimensión del entorno, el 33% (26) un nivel medio y el 60% (48) usuarios señalan un alto nivel respecto a la dimensión del entorno. Finalmente se obtuvo una media aritmética de 18,71 puntos ubicándolo en la categoría de medio.

Tabla 11: Estadígrafos descriptivos de la variable: Calidad del servicio

	Mínimo	Máximo	Media	Desviación	
				estándar	Varianza
D1. Fiabilidad	10,00	24,00	18,8875	3,32232	11,038
D2. Capacidad de Respuesta	8,00	19,00	14,8125	2,57099	6,610
D3. Seguridad	8,00	20,00	15,6000	3,14462	9,889
D4. Empatía	10,00	23,00	18,6875	3,01303	9,078
D5. Elementos tangibles	8,00	20,00	13,5500	2,85027	8,124
Vx. Calidad del servicio	44,00	98,00	81,5375	11,75159	138,100
N válido (por lista)					

Tabla 12: Estadígrafos descriptivos de la variable: Satisfacción del usuario

	Mínimo	Máximo	Media	Desviación	
				estándar	Varianza
D1. Dimensión humana	18,00	42,00	33,4250	5,30768	28,172
D2. Dimensión técnico-científica	16,00	34,00	27,9125	5,09702	25,980
D3. Dimensión del entorno	10,00	24,00	18,7125	3,63942	13,245
Vy. Satisfacción del usuario	44,00	96,00	80,0500	12,38302	153,339
N válido (por lista)					

Tabla 13: Kolmogorov

		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra									
		D1. Fiabilidad	D2. Capacidad de Respuesta	D3. Seguridad	D4. Empatía	D5. Elementos tangibles	V. Calidad del servicio	D1. Dimensión humana	D2. Dimensión técnico-científica	D3. Dimensión del entorno	V. Satisfacción del usuario
N		80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Parámetros normales ^{a,b}	Media	18,8875	14,8125	15,6000	18,6875	13,5500	81,5375	33,4250	27,9125	18,7125	80,0500
	Desviación estándar	3,32232	2,57099	3,14462	3,01303	2,85027	11,75159	5,30768	5,09702	3,63942	12,38302
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,219	,215	,176	,154	,182	,203	,156	,196	,201	,194
	Positivo	,095	,097	,102	,077	,133	,088	,109	,116	,171	,105
	Negativo	-,219	-,215	-,176	-,154	-,182	-,203	-,156	-,196	-,201	-,194
Estadístico de prueba		,219	,215	,176	,154	,182	,203	,156	,196	,201	,194
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

De lo que se evidencia en la tabla 13, un nivel crítico (significación asintótica bilateral =p) En todos los casos resultan ser menores a 0.05 en ambas variables; rechazándose la hipótesis de normalidad concluyendo que los datos obtenidos no logran ajustarse a una distribución normal (test de Kolmogorov-Smirnov teniendo un nivel de significancia al 5%). Es por ello que se empleó la Prueba correlación Rho Spearman con el propósito de establecer si las variables se relacionan.

3.2. Análisis inferencial

Hipótesis general:

Existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

Hi: Existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba correlación Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Correlaciones				
			Vy. Satisfacción del usuario	Vx. Calidad del servicio
Rho de Spearman	Vy. Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1,000	,752**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Vx. Calidad de los servicios de salud	Coefficiente de correlación	,752**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman $r_s = 0,752$ (correlación alta) y el significado bilateral habiéndose obtenido un valor de 0,000 que resulta ser inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; por lo que se rechaza la hipótesis nula de manera que se acepta la hipótesis alterna. Con lo que se concluye que existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario

Hipótesis específica N° 1:

Existe relación entre la fiabilidad de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación entre la fiabilidad de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

Hi: Existe relación entre la fiabilidad de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba correlación Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de Rho Spearman $r_s = 0,549$ Valor de $P=0,000$

Correlaciones

			D1. Fiabilidad	Vy. Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	D1. Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,549**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Vy. Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,549**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman $r_s = 0,549$ (correlación moderada) y el significado bilateral habiéndose obtenido un valor 0,000 que resulta ser inferior a la región crítica $\alpha= 0,05$; por lo que se rechaza la hipótesis nula de manera que se acepta la hipótesis alterna. Con lo que se concluye que existe relación entre la fiabilidad de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Hipótesis específica N° 2:

Existe relación entre la capacidad de respuesta de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación entre la capacidad de respuesta de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

Hi: Existe relación entre la capacidad de respuesta de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba correlación Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de Rho Spearman $r_s = 0,576$ Valor de $P=0,000$

Correlaciones

		D2. Capacidad de Respuesta	Vy.Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	D2. Capacidad de Respuesta	1,000 . 80	,576** ,000 80
	Vy. Satisfacción del usuario	,576** ,000 80	1,000 . 80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman $r_s = 0,576$ (correlación moderada) y el significado bilateral habiéndose obtenido un valor 0,000 que resulta ser inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; por lo que se rechaza la hipótesis nula de manera que se acepta la hipótesis alterna. Con lo que se concluye que existe relación entre la capacidad de respuesta de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Hipótesis específica N° 3:

Existe relación entre la seguridad de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación entre la seguridad de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

Hi: Existe relación entre la seguridad de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba correlación Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de Rho Spearman $r_s = 0,620$ Valor de $P=0,000$

Correlaciones

			D3. Seguridad	Vy. Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	D3. Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,620**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Vy. Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,620**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman $r_s = 0,620$ (correlación alta) y el significado bilateral habiéndose obtenido un valor 0,000 que resulta ser inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; por lo que se rechaza la hipótesis nula de manera que se acepta la hipótesis alterna. Con lo que se concluye que existe relación entre la seguridad de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Hipótesis específica N° 4:

Existe relación entre la empatía de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación entre la empatía de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

Hi: Existe relación entre la empatía de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba correlación Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de Rho Spearman $r_s = 0,646$ Valor de $P=0,000$

Correlaciones				
			D4. Empatía	Vy. Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	D4. Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,646**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Vy. Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,646**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman $r_s = 0,646$ (correlación alta) y el significado bilateral habiéndose obtenido un valor 0,000 que resulta ser inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; por lo que se rechaza la hipótesis nula de manera que se acepta la hipótesis alterna. Con lo que se concluye que existe relación entre la empatía de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Hipótesis específica N° 5:

Existe relación entre los elementos tangibles de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación entre los elementos tangibles de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018
Hi: Existe relación entre los elementos tangibles de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba correlación Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de Rho Spearman $r_s = 0,622$ Valor de $P=0,000$

Correlaciones				
			D5. Elementos tangibles	Vy. Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	D5. Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,622**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Vy. Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,622**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman $r_s = 0,622$ (correlación alta) y el significado bilateral habiéndose obtenido un valor 0,000 que resulta ser inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; por lo que se rechaza la hipótesis nula de manera que se acepta la hipótesis alterna. Con lo que se concluye que existe relación entre los elementos tangibles de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Hipótesis específica N° 6:

Existe relación entre la calidad del servicio y la dimensión humana de la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación entre la calidad del servicio y la dimensión humana de la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

Hi: Existe relación entre la calidad del servicio y la dimensión humana de la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba correlación Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de Rho Spearman $r_s = 0,721$ Valor de $P=0,000$

Correlaciones				
			Vx. Calidad del servicio	D1. Dimensión humana
Rho de Spearman	Vx. Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,721**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	D1. Dimensión humana	Coeficiente de correlación	,721**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

F. Conclusión:

El valor de Rho Spearman $r_s = 0,721$ (correlación alta) y el significado bilateral habiéndose obtenido un valor 0,000 que resulta ser inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; por lo que se rechaza la hipótesis nula de manera que se acepta la hipótesis alterna. Con lo que se concluye que existe relación entre la calidad del servicio y la dimensión humana de la satisfacción del usuario.

Hipótesis específica N° 7:

Existe relación entre la calidad del servicio y la dimensión técnico – científica de la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación entre la calidad del servicio y la dimensión técnico – científica de la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

Hi: Existe relación entre la calidad del servicio y la dimensión técnico – científica de la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba correlación Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de Rho Spearman $r_s = 0,643$ Valor de $P=0,000$

Correlaciones

		Vx .Calidad del servicio	D2. Dimensión técnico-científica
Rho de Spearman	Vx. Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,643**
		N	80
	D2. Dimensión técnico-científica	Coeficiente de correlación	,643**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

F. Conclusión:

El valor de Rho Spearman $r_s = 0,643$ (correlación alta) y el significado bilateral habiéndose obtenido un valor 0,000 que resulta ser inferior a la región crítica $\alpha= 0,05$; por lo que se rechaza la hipótesis nula de manera que se acepta la hipótesis alterna. Con lo que se concluye que existe relación entre la calidad del servicio y la dimensión técnico – científica.

Hipótesis específica N° 8:

Existe relación entre la calidad del servicio y la dimensión del entorno de la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación entre la calidad del servicio y la dimensión del entorno de la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

Hi: Existe relación entre la calidad del servicio y la dimensión del entorno de la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba correlación Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de Rho Spearman $r_s = 0,582$ Valor de $P=0,000$

Correlaciones

			Vx. Calidad del servicio	D3. Dimensión del entorno
Rho de Spearman	Vx. Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,582**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	D3. Dimensión del entorno	Coefficiente de correlación	,582**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

F. Conclusión:

El valor de Rho Spearman $r_s = 0,582$ (correlación moderada) y el significado bilateral habiéndose obtenido un valor 0,000 que resulta ser inferior a la región crítica $\alpha= 0,05$; por lo que se rechaza la hipótesis nula de manera que se acepta la hipótesis alterna. Con lo que se concluye que existe relación entre la calidad del servicio y la dimensión del entorno de la satisfacción del usuario.

IV. DISCUSIÓN

En este acápite se ha contrastado los resultados obtenidos en la presente investigación los cuales fueron contrastados con las investigaciones que fueron plasmadas en los antecedentes para finalmente hacer la triangulación con la información del marco teórico.

Se ha evidenciado que existe una relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018; esto se evidencio con el valor obtenido en el Rho Spearman el cual fue de 0,752 siendo una correlación alta. Estos resultados se contrastan con la investigación llevada a cabo por Quispe, quien también determino la relación existente entre las variables estudiadas pues obtuvo una correlación de 0,555 lo que significa una correlación positiva moderada entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario y se afirma que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.¹²

Por otro lado se tiene la investigación de Armas¹⁵, quien señala que los factores determinantes respecto a la calidad de servicio como se muestra en la tabla de los resultados, es que ésta depende del ajuste entre la gestión de dicho servicio (y su orientación) y las expectativas del cliente o usuario; lo que supone, en definitiva, una comparación entre el servicio esperado y el servicio recibido.

En cuanto a la información recolectada en el marco teórico se dice que la calidad del servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción¹⁹. Mientras que la satisfacción del usuario es conceptualizada como como una forma de evaluar la calidad de la atención. La evaluación de la calidad de los servicios del primer nivel de atención y la satisfacción de sus usuarios es estratégica para identificar los obstáculos y oportunidades que existen para mejorar su planeación, diseño y organización.³⁰

V. CONCLUSIONES

- Primera:** Se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman de $r_s = 0,752$ que indica una relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018. Es decir que a una buena calidad de servicio le corresponde una alta satisfacción del usuario.
- Segunda:** Se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman de $r_s = 0,549$ que indica una relación directa entre la fiabilidad de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018. Es decir que a una buena fiabilidad de la calidad de servicio le corresponde una alta satisfacción del usuario.
- Tercera:** Se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman de $r_s = 0,576$ que indica una relación directa entre la capacidad de respuesta de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018. Es decir que a una buena capacidad de respuesta de la calidad de servicio le corresponde una alta satisfacción del usuario.
- Cuarta:** Se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman de $r_s = 0,620$ que indica una relación directa entre la seguridad de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018. Es decir que a una buena seguridad de la calidad de servicio le corresponde una alta satisfacción del usuario.
- Quinta:** Se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman de $r_s = 0,646$ que indica una relación directa entre la empatía de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018. Es decir que a una buena empatía de la calidad de servicio le corresponde una alta satisfacción del usuario.

- Sexta:** Se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman de $r_s = 0,622$ que indica una relación directa entre los elementos tangibles de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018. Es decir que a un buen nivel de elementos tangibles de la calidad de servicio le corresponde una alta satisfacción del usuario.
- Séptima:** Se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman de $r_s = 0,721$ que indica una relación entre la calidad del servicio y la dimensión humana de la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018. Es decir que a una buena calidad de servicio le corresponde una alta satisfacción del usuario respecto a la dimensión humana.
- Octava:** Se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman de $r_s = 0,643$ que indica una relación entre la calidad del servicio y la dimensión técnico – científica de la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018. Es decir que a una buena calidad de servicio le corresponde una alta satisfacción del usuario respecto a la dimensión técnico – científica.
- Novena:** Se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman de $r_s = 0,582$ que indica una relación entre la calidad del servicio y la dimensión del entorno de la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018. Es decir que a una buena calidad de servicio le corresponde una alta satisfacción del usuario respecto a la dimensión del entorno.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: A la Dirección Regional de Salud de Ica, trabajar de manera conjunta con los directores de los diferentes centros de Salud a fin de plasmar las falencias que presentan, de manera que se logre realizar las estrategias pertinentes para mejorar las deficiencias.

Segunda: Al Director del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, supervisar el trabajo del personal y la manera en la que se desempeñan delante de paciente; asimismo contar con un liderazgo que le permita conducir a todo el personal de salud que labora en su institución, asimismo realizar las gestiones necesarias para contar con los instrumentos y suministros necesarios para las atenciones de los pacientes.

Tercera: A los trabajadores del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, realizar un autoanálisis de la manera en la que vienen realizando su labor y como es su trato hacia sus pacientes; concientizarlos sobre el rol que tienen dentro de la sociedad.

Cuarta: A los colegas profesionales de la salud tomar en cuenta las necesidades de los usuarios, con buena atención a los pacientes ya que ellos son la razón de ser de los centros de salud, con la finalidad de mejorar su servicio en salud.

VII. REFERENCIAS

1. Arroyo J. La salud de hoy, problemas y soluciones. 1era ed. Lima. 2015.
2. Pezoa, M. Satisfacción y calidad percibida en la atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores. Chile: Departamento de estudios y desarrollo. 2013.
3. Resolución Ministerial 519-2006/Minsa: Documento técnico: "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud" 30 de mayo 2006.
4. Senlle A. Calidad total en servicios públicos y en la administración Pública. Barcelona: Ediciones Gestión. 2000.
5. Denhardt, R. Imágenes de la muerte y la esclavitud en la vida organizacional. Diario de Gestión, 13: 529-41, otoño de 1987.
6. Amaya. 2011. Evaluación de calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital nacional nueva Guadalupe en el período de abril a junio 2011. Universidad de el Salvador.2011.
7. Santana J, De Camargo A, Minamisava R, Queiroz A y Gomez M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza de Brasil. 2016.
8. Araya Carlos, Bustos Alex, Merino Jose, Ulloa Camilo, Araya Javier. Calidad del servicio odontológico público basado en percepciones intangibles en paciente sin discapacidad y discapacitados. Chile. 2014.
9. Ávila M y Mlambo Y. Evaluación de la calidad de los servicios de salud que brinda el laboratorio clínico de la ese centro de salud con Cama Vitalio Sara Castillo. Colombia. 2013.
10. Mero, Andrade. "Grado de satisfacción del usuario respecto a la atención de enfermería que reciben en los servicios de salud preventivo y hospitalario. Periodo enero- junio del 2012". Ciudad/País: Universidad "laica Eloy Alfaro de Manabi". Manta-Ecuador. 2012.
11. Sánchez V. Calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos Cesar Garayar García. Iquitos. 2016.

12. Bardelli, A; Del Prado, M; Chávez, M y Vela, J. Calidad percibida en el servicio: Caso clínica Delgado. Lima: Pontificia Universidad Católica Del Perú. 2017.
13. Leon A. Niveles de Satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el hospital regional Policía Nacional Del Perú. Lambayeque: Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo". 2017
14. Veliz y Villanueva. Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de La Disa II Lima Sur. 2013.
15. Armas L. Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán – 2012. Ciudad/País: Universidad nacional de Trujillo. 2014.
16. MIDIS. Lineamientos y Herramientas para la Gestión de la Calidad en los programas sociales. Lima. 2015.
17. Crosby, P. La organización permanece exitosa. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V. 1988
18. Resolución Ministerial 519-2006/Minsa: Documento técnico: "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud" 30 de mayo 2006.
19. Deming W. Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis. Ediciones Diaz de Santos. 1989.
20. Urure, I. Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital "Santa María del Socorro" de Ica, 2006. Universidad mayor de San Marcos. Lima – Perú. 2007.
21. Robbins S. Comportamiento Organizacional 8ª ed. México: Ed. Tipográfica Barsa: 1998.
22. Mejía y Amaya. Evaluación de calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital nacional nueva Guadalupe en el período de abril a junio 2011. Universidad de el Salvador. 2011.
23. Horovitz, J. La Calidad del Servicio. A la Conquista del Cliente. Mc. Graw-Hill. Interamericana de España S.A. 1991.

24. Gilmore CM, De Moraes H. Manual de gerencia de la calidad. Washington DC. OPS PALTEX. 1996.
25. Ross A, Zeballos J, Infante A. La Calidad y la Reforma del Sector Salud, Rev. Panamá Salud Pública 8. 2000
26. Ziethaml, V.; Parasuraman, A.; Berry, L. (1993). Calidad Total en la Gestión de Servicios. Editorial Díaz de Santos. Madrid. España.
27. Zas R. Bárbara. La Satisfacción como indicador de Excelencia en la Calidad de los Servicios. Cuba: <http://www.psicologiacientífica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/arzasros02.htm>.
28. González, A. Los estudios de necesidades y uso de la información: fundamentos y perspectivas actuales. Ediciones TREA, S.L. España, 2005. Pg. 40. 2005
29. Chavez, Ramos, Galarza. Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Ciudad/ País: Lima-Perú. 2006
30. Ramírez, López, Barragán y Arce. (2005) Satisfacción del usuario en una unidad de medicina familiar de una institución de seguridad social de la ciudad de México. Archivos en Medicina Familiar, Vol.7, Núm 1, p. 22-26.
31. Cantu H. Desarrollo de una Cultura de Calidad 2ª ed. México: Ed S.A.: 2000.
32. Huiza, G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre-diciembre 2003. 2006.
33. Dueñas O. Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. Ob. Cit. p.5-8.
34. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Ob. Cit. p. 115. 1990.
35. Marriner A. Y Raile M. Modelos y teorías en enfermería. 4ta. Ed. Harcourt Brace. España. 1999.
36. Chias. J. Marketing Público. Edit. Macgrawhill. 1995
37. Hill, L y Jones, G. Administración Estratégica, Un enfoque integrado, México: Ed. Mc Graw Hill. 1995

38. Redhead, R. calidad del servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo. Universidad Mayor De San Marcos. Lima: 2013.
39. Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P., Metodología de la investigación, Madrid, 2010.
40. Ariza C. Satisfacción del Cuidado de Enfermería en el paciente cardíaco [en línea] Bogotá, Colombia. 2004

VII. ANEXOS

ANEXO 1. INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

Instrucciones: Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuán de acuerdo está usted con las mismas. Marque sus respuestas circulando en el número que aproximadamente refleja cuánto está usted de acuerdo con el contenido de las aseveraciones en el continuo numérico que se provee al lado derecho de cada aseveración. Trate de contestar todas las aseveraciones sin omitir ninguna y sin repasar sus respuestas. Recuerde que no hay contestaciones correctas o incorrectas; por lo tanto, conteste honestamente cada aseveración. Conteste de acuerdo al siguiente continuo numérico:

1	Nunca	2	Casi nunca	3	A veces	4	Casi siempre	5	Siempre
---	-------	---	------------	---	---------	---	--------------	---	---------

Nº	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	1	2	3	4	5
2	La consulta con el médico se realiza en el horario programado.	1	2	3	4	5
3	La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	1	2	3	4	5
4	Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.	1	2	3	4	5
5	Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	1	2	3	4	5
6	La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápida.	1	2	3	4	5
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida.	1	2	3	4	5
8	La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápido.	1	2	3	4	5
9	La atención en farmacia es rápida.	1	2	3	4	5
10	Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad.	1	2	3	4	5
11	El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	1	2	3	4	5
12	El médico le brinde el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención.	1	2	3	4	5
13	El médico que atenderá su problema de salud, le inspira confianza.	1	2	3	4	5
14	El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.	1	2	3	4	5
15	El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud.	1	2	3	4	5

Nº	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
16	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención.	1	2	3	4	5
17	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	1	2	3	4	5
18	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizó.	1	2	3	4	5
19	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes.	1	2	3	4	5
20	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	1	2	3	4	5
21	Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	1	2	3	4	5
22	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos.	1	2	3	4	5

FICHA TÉCNICA

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO
Autores	Zeithaml, Parasuraman y Berry
Estructura	Está conformada por 22 ítems. Las dimensiones que mide el cuestionario SERQVAL son: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad Empatía e Intangibles
Administración	La escala es aplicada en forma individual o colectiva y el tiempo de aplicación es aproximadamente de 30 minutos.
Calificación y Puntuación	La calificación es manual y la puntuación oscila entre 110 (Puntuación Mayor) y 22 (Puntuación Menor). A mayor puntuación, mayor será la presencia de los componentes de la calidad de servicio, percibido por los usuarios.
La gradiente es la siguiente:	5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca
Niveles de interpretación:	Bueno, regular, deficiente

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Instrucciones: Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuán de acuerdo está usted con las mismas. Marque sus respuestas circulando en el número que aproximadamente refleja cuánto está usted de acuerdo con el contenido de las aseveraciones en el continuo numérico que se provee al lado derecho de cada aseveración.

1	nunca	2	rara vez	3	algunas veces	4	frecuentemente	5	Siempre
---	-------	---	----------	---	---------------	---	----------------	---	---------

Nº	ÍTEMS	Nunca	Rara vez	algunas veces	frecuentemente	Siempre
1	El personal le brindó un trato cordial y amable.	1	2	3	4	5
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.	1	2	3	4	5
3	Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido.	1	2	3	4	5
4	El personal muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema de salud.	1	2	3	4	5
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.	1	2	3	4	5
6	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento médico.	1	2	3	4	5
7	El personal de salud mantiene confidencialidad del diagnóstico.	1	2	3	4	5
8	El médico le otorga descanso médico en caso de que lo requiera	1	2	3	4	5
9	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.	1	2	3	4	5
10	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente veinte minutos.	1	2	3	4	5
11	El médico realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada.	1	2	3	4	5
12	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar.	1	2	3	4	5
13	El personal de salud le orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.	1	2	3	4	5
14	El tiempo que dura su consulta es suficiente.	1	2	3	4	5
15	Usted es transferido inmediatamente al Hospital San Juan De Dios si el médico lo considera conveniente.	1	2	3	4	5
16	Durante la atención médica le solucionan su problema de salud.	1	2	3	4	5

Nº	ÍTEMS	Nunca	Rara vez	algunas veces	frecuentemente	Siempre
17	Le otorgan en Farmacia todos los medicamentos recetados por el médico	1	2	3	4	5
18	La sala de espera está limpia	1	2	3	4	5
19	La sala de espera tiene buena ventilación	1	2	3	4	5
20	El consultorio está limpio y ordenado	1	2	3	4	5
21	El consultorio está bien iluminado.	1	2	3	4	5
22	Los baños están limpios permanentemente.	1	2	3	4	5

FICHA TÉCNICA

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Autores	Huiza, G. (2006).
Estructura	Está conformada por 22 ítems. Las dimensiones que mide el cuestionario son: dimensión humana (9), dimensión técnico científica (8), dimensión del entorno. (5)
Administración	La escala es aplicada en forma individual o colectiva y el tiempo de aplicación es aproximadamente de 30 minutos.
Calificación y Puntuación	La calificación es manual y la puntuación oscila entre 110 (Puntuación Mayor) y 22 (Puntuación Menor). A mayor puntuación, mayor será la presencia de los componentes de satisfacción del usuario.
La gradiente es la siguiente:	5 = Siempre 4 = Frecuentemente 3 = Algunas veces 2 = rara vez 1 = Nunca
Niveles de interpretación:	Bajo, medio, alto

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018”.

Autora: Br. Ascona Trillo, Lucia Marisol

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MUESTRA	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO	ESTADÍSTICO
¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018?	<p>General Identificar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.</p> <p>Específicos O.E.1. Determinar la relación entre la fiabilidad de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018. O.E.2. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018 O.E.3. Determinar la relación entre la seguridad de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.</p>	<p>General: Existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.</p> <p>Específicas: H.E.1. Existe relación entre la fiabilidad de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018. H.E.2. Existe relación entre la capacidad de respuesta de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018. H.E.3. Existe relación entre la seguridad de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.</p>	<p>Variable 1: Calidad del servicio.</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p>	<p>POBLACIÓN MUESTRAL La población está constituida por los usuarios mayores de 18 años que se atienden en el servicio de medicina del centro de salud Túpac Amaru Inca, integrando 100 usuarios el cual es un promedio de la atención mensual que ejecuta el centro de salud.</p> <p>MUESTRA La muestra se eligió a través del muestreo probabilístico utilizando la fórmula de poblaciones finitas, resultando la muestra 80 usuarios.</p>	<p>La investigación sigue un diseño descriptivo correlacional. No experimental, porque no se manipula deliberadamente las variables y sólo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Su esquema corresponde:</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Donde: M = Muestra de estudio (80 usuarios) O x = Observación de las variables (X) Calidad del usuario.</p>	<p>Técnica empleada la encuesta.</p> <p>Sus instrumentos: cuestionario SERVQUAL. Cuestionario propuesto por Huiza (2006).</p>	<p>Para el procesamiento de datos se usará el programa Ms-Excel y el programa estadístico SPSS 24.0.</p>

	<p>O.E.4. Determinar la relación entre la empatía de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.</p> <p>O.E.5. Determinar la relación entre los elementos tangibles de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018</p> <p>O.E.6. Determinar la relación entre la calidad del servicio y la dimensión humana de la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018</p> <p>O.E.7. Determinar la relación entre la calidad del servicio y la dimensión técnico – científica de la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018</p> <p>O.E.8. Determinar la relación entre la calidad del servicio y la dimensión del entorno de la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.</p>	<p>H.E.4. Existe relación entre la empatía de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.</p> <p>H.E.5. Existe relación entre los elementos tangibles de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018</p> <p>H.E.6. Existe relación entre la calidad del servicio y la dimensión humana de la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.</p> <p>H.E.7. Existe relación entre la calidad del servicio y la dimensión técnico – científica de la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.</p> <p>H.E.8. Existe relación entre la calidad del servicio y la dimensión del entorno de la satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.</p>			<p>O y = Observación de las variables (Y) Satisfacción del usuario.</p> <p>r = Coeficiente de correlación entre las variables</p>		
--	---	--	--	--	---	--	--

ANEXO 3: DATA DE RESULTADOS

VARIABLE X. CALIDAD DE SERVICIO

D1					D2				D3				D4					D5				D1	D2	D3	D4	D5	TOTAL
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22						
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	20	15	12	15	13	75
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	20	16	19	21	17	93
3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	11	8	16	19	20	74
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	2	3	20	16	19	20	12	87
4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	18	17	20	22	16	93
3	1	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	14	16	17	22	15	84
4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	17	13	12	14	14	70
3	2	5	4	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	2	2	3	16	12	10	17	10	65
4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	18	17	16	18	16	85
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	18	16	19	22	16	91
4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	21	18	18	23	17	97

3	4	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	5	3	5	5	3	5	4	3	4	4	21	14	19	21	15	90
4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	22	17	19	19	12	89
4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	20	13	10	12	10	65
3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	14	9	10	13	8	54
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	20	16	17	20	14	87
4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	22	18	16	13	14	83
4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	20	16	17	17	16	86
3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	20	16	18	19	16	89
3	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	20	16	17	19	14	86
4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	4	22	17	18	23	15	95
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	20	16	17	20	14	87
4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	22	13	16	20	14	85
3	3	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	16	16	15	17	12	76
2	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	16	16	18	23	15	88
4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	15	19	20	16	93
3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	20	16	11	17	9	73

2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	15	13	10	16	9	63
4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	21	16	10	15	9	71
4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	21	14	18	19	16	88
4	5	4	4	3	3	4	3	5	5	4	5	4	3	5	4	5	3	2	4	4	3	20	15	18	20	13	86
5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	5	4	3	19	17	20	17	16	89
5	5	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	22	13	17	22	15	89
4	4	4	4	4	3	2	3	2	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	20	10	16	20	16	82
3	3	3	3	3	2	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	15	12	14	15	11	67
5	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	3	5	4	5	5	3	1	3	4	22	14	15	22	11	84
3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	16	14	14	18	14	76
4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	20	16	17	19	16	88
3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	20	16	18	19	16	89
3	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	20	16	17	19	16	88
3	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	18	16	17	19	16	86
3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	18	16	18	19	16	87
3	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	18	17	15	19	16	85

4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	22	16	16	22	16	92	
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	18	16	19	22	16	91	
5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	3	3	3	5	5	4	5	4	3	4	4	23	17	16	22	15	93	
5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	4	3	4	4	23	18	19	21	15	96	
5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	24	18	19	19	12	92	
4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	18	14	13	17	14	76	
3	3	4	5	5	1	2	3	3	3	1	1	5	2	2	2	4	5	3	2	1	2	20	9	10	15	8	62	
5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	22	18	18	23	17	98	
2	3	2	3	3	2	2	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	13	9	15	17	12	66	
4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	18	16	18	23	15	90	
4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	15	19	20	16	93	
3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	20	16	11	17	9	73
3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	16	13	10	16	9	64	
4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	21	16	10	15	9	71	
4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	21	18	18	21	17	95	
4	5	4	4	3	3	4	3	5	5	4	5	4	3	5	4	5	3	2	4	4	3	20	15	18	20	13	86	

4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	21	18	20	20	15	94	
5	5	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	22	13	17	22	15	89	
4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	20	14	16	20	16	86	
3	3	3	3	3	2	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	15	12	14	15	11	67
5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	3	5	4	5	5	3	1	3	4	21	14	15	22	11	83	
4	3	4	5	3	4	4	4	3	5	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	19	15	13	20	14	81	
5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	5	4	3	5	4	5	5	3	5	3	4	23	18	15	22	15	93	
4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	23	19	16	18	12	88	
5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	22	18	17	21	16	94	
5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	20	16	18	21	16	91	
2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	11	10	12	15	12	60	
2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	1	3	11	12	12	13	8	56	
5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	22	16	16	22	13	89	
3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	17	15	13	15	12	72	
3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	15	13	19	22	16	85	
2	1	2	3	2	2	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	10	11	17	16	15	69	

4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	18	14	12	14	14	72
3	2	5	4	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	2	2	3	16	12	10	17	10	65
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	2	2	2	5	5	3	2	1	2	15	12	12	16	8	63
5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	3	22	18	18	20	8	86
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	8	8	10	8	44

VARIABLE Y: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

D1									D2								D3					D1	D2	D3	TOTAL
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22				
5	5	5	5	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	34	31	16	81
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	36	33	22	91
2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	1	1	4	21	20	14	55
3	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	33	31	16	80
3	5	3	4	5	4	5	5	5	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	1	1	1	39	31	12	82
4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	39	32	22	93
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	4	3	30	30	18	78
3	4	1	2	3	4	3	3	4	1	2	3	3	1	3	2	3	4	3	3	4	1	27	18	15	60
3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	33	33	18	84
4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	30	20	83
4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	38	34	22	94
3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	34	32	21	87

3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	34	28	20	82
4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	2	2	32	20	16	68
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	26	18	10	54
3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	33	33	18	84
4	4	3	3	4	4	4	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	26	20	79
4	5	4	4	5	4	5	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	37	28	22	87
4	5	4	4	5	3	3	3	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	36	31	22	89
4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	39	32	22	93
4	4	3	4	5	4	5	3	5	2	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	37	31	22	90
3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	33	33	18	84
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	31	20	85
2	4	2	2	3	4	5	4	4	3	3	2	1	2	3	4	3	3	4	4	4	4	30	21	19	70
3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	34	32	21	87
4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	38	32	20	90
2	3	1	2	4	3	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	2	2	26	20	16	62
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	29	21	10	60

2	3	1	2	4	3	4	3	5	5	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	2	2	27	23	16	66
4	5	2	4	5	4	2	3	5	4	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5	3	34	30	21	85
4	5	2	4	5	4	2	4	5	4	3	3	3	5	3	4	3	4	5	4	4	3	35	28	20	83
4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3	3	5	5	4	5	36	28	22	86
4	5	4	5	5	4	5	5	5	2	4	2	3	1	4	4	5	4	5	4	4	3	42	25	20	87
3	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	2	4	5	4	4	4	38	28	21	87
3	4	2	3	4	3	4	2	4	1	3	3	3	2	2	3	3	5	3	5	4	5	29	20	22	71
5	4	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	38	31	18	87
3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	30	29	17	76
4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	39	31	22	92
4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	39	31	22	92
4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	39	32	22	93
4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	39	30	22	91
4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	39	33	22	94
4	5	4	4	5	4	5	3	5	1	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	39	27	22	88
4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	35	30	22	87

4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	33	27	20	80
5	4	5	5	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	39	28	19	86
3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	34	32	21	87
5	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	36	27	20	83
4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	32	27	18	77
3	3	1	2	4	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	26	18	10	54
5	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	34	30	22	86
2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	24	20	19	63
3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	34	32	21	87
4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	40	34	22	96
2	3	1	2	4	3	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	2	2	26	20	16	62
3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	28	18	10	56
4	4	4	2	4	3	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	32	20	10	62
4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	40	33	22	95
4	5	2	4	5	4	2	4	5	4	3	3	3	5	3	4	3	4	5	4	4	3	35	28	20	83
4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	38	31	21	90

4	3	4	3	5	4	5	3	5	3	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	3	36	32	20	88
3	2	3	4	5	4	5	4	5	3	3	3	3	3	4	4	2	4	5	4	4	4	35	25	21	81
3	4	2	3	4	3	4	2	4	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	29	20	16	65
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	37	34	16	87
3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	33	33	17	83
4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	39	33	22	94
4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	39	32	22	93
4	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	36	31	20	87
4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	38	34	15	87
3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	22	22	21	65
3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	24	22	12	58
3	5	3	4	5	4	5	5	5	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	39	31	22	92
4	4	1	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	32	26	17	75
5	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	34	34	18	86
2	3	3	2	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	2	3	4	5	5	5	5	26	21	24	71
4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	3	3	3	34	32	18	84

2	3	2	3	3	2	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	20	23	13	56
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	2	4	2	27	28	17	72
4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	39	31	22	92
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	1	18	16	10	44

ANEXO 4: CONSTANCIA



PERÚ

Ministerio
de Salud

CLAS TUPAC AMARU INCA

MICRORED DE SALUD TUPACAMARU INCA

CONSTANCIA

EL GERENTE DEL CLAS "TUPAC AMARU INCA"

Hace constar:

Que la Sra. **ASCONA TRILLO LUCIA MARISOL**, tesista de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo – sede Ica , ha aplicado en forma satisfactoria los instrumentos de recojo de información denominados: cuestionario para evaluar la calidad de servicio y satisfacción del usuario, correspondiente al trabajo de investigación titulado: "Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018", con la finalidad de obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

Se expide la presente constancia a petición de la interesada para los fines que estime conveniente

Túpac Amaru Inca, 09 de Agosto del 2018.

MINISTERIO DE SALUD
MICRORED TUPAC AMARU INCA
M.C. Luis Mario Casma Medina
GERENTE MICRORED TUPAC AMARU INCA

DIRECCIÓN : JR. HUASCAR MZ. 36 A TELF. FAX 535325

ANEXO 5: FIGURAS ESTADÍSTICAS

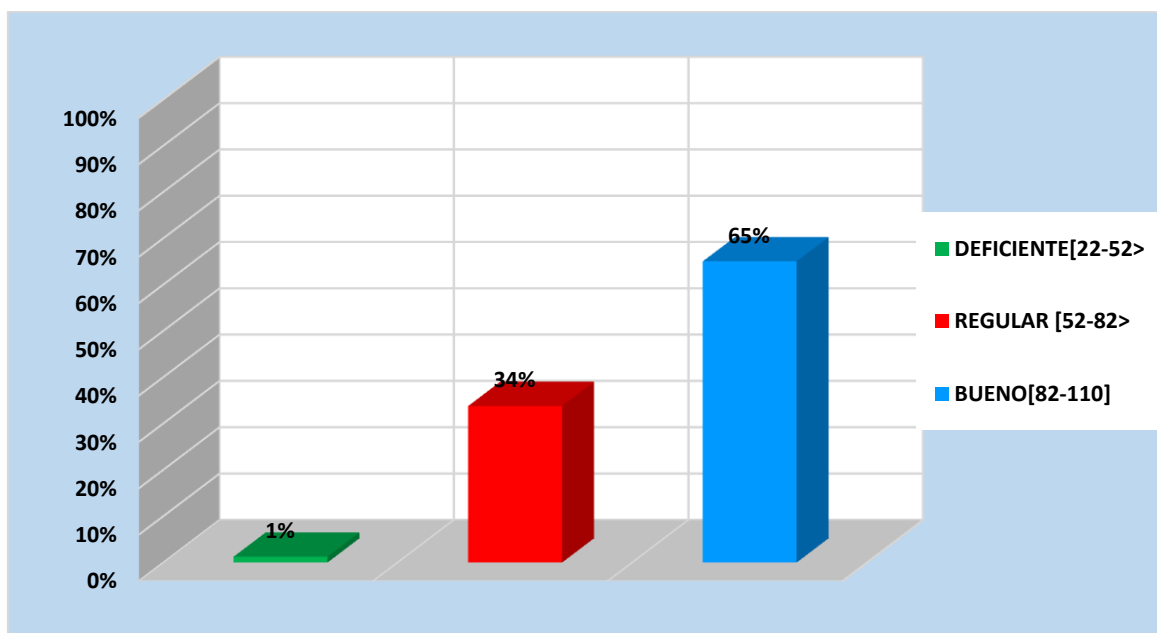


Figura 1: Calidad del servicio del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

Fuente Tabla1

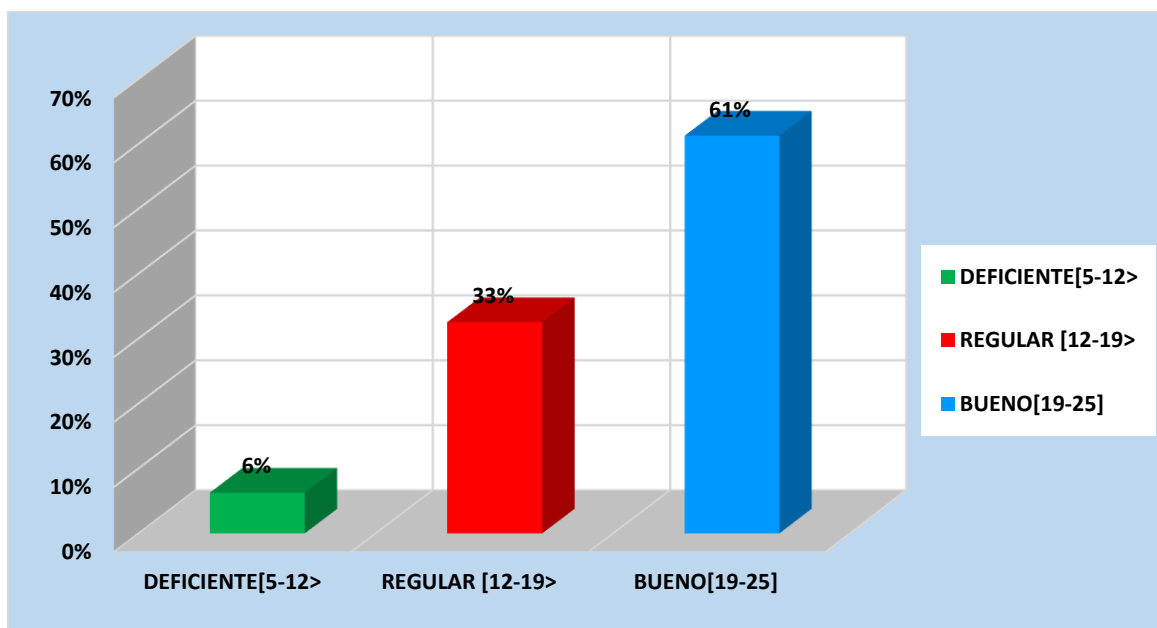


Figura 2: Fiabilidad del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

Fuente Tabla2

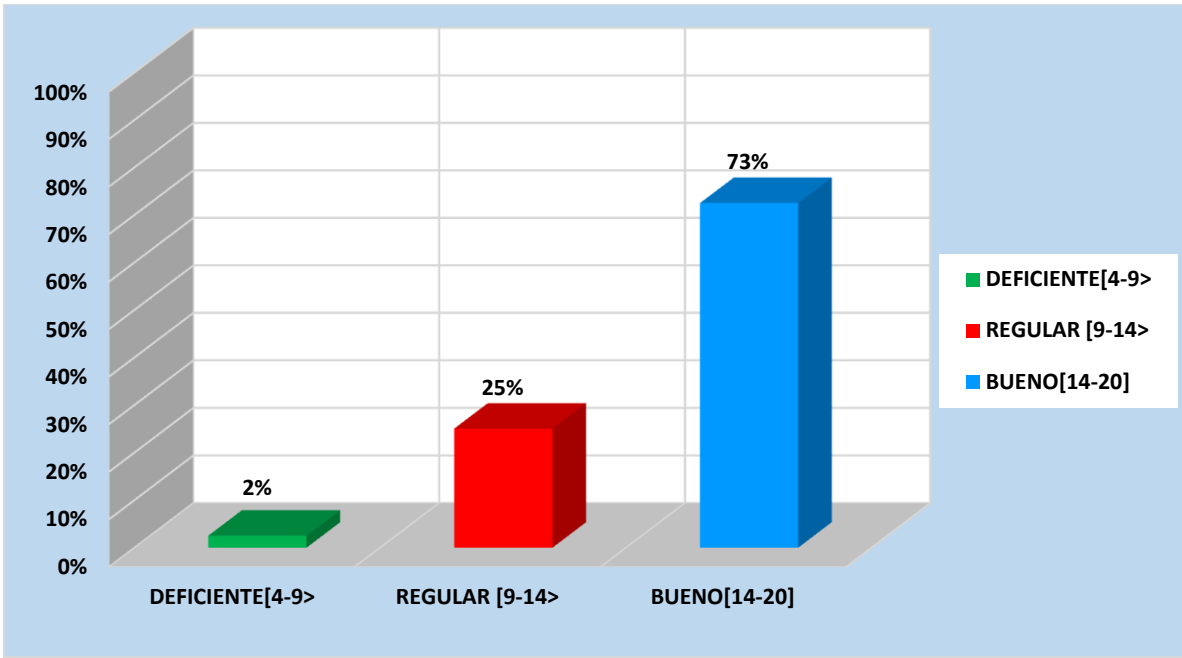


Figura 3: Capacidad de respuesta del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

Fuente Tabla 3

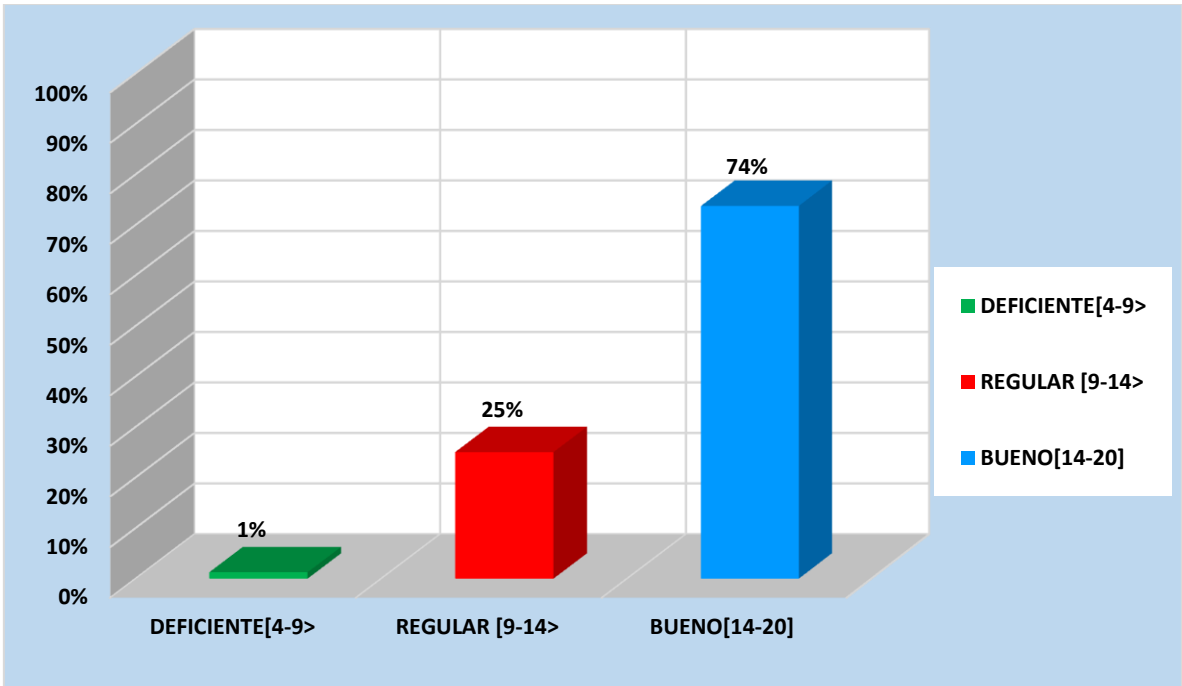


Figura 4: Seguridad del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

Fuente Tabla 4

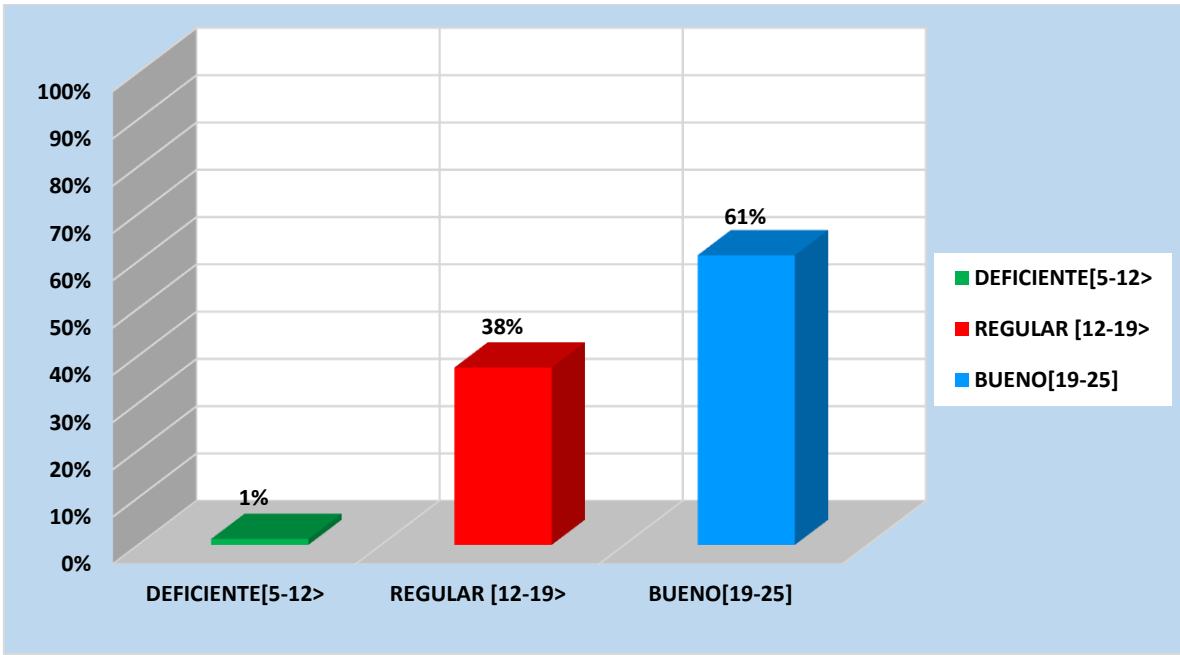


Figura 5: Empatía del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

Fuente Tabla 5

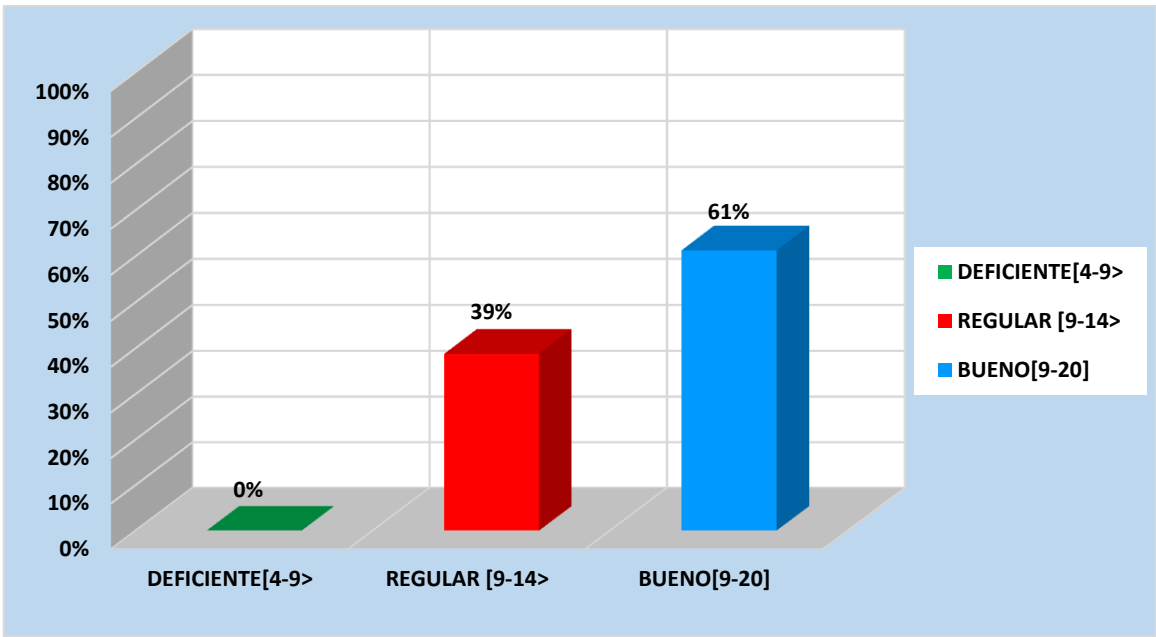


Figura 6: Elementos tangibles del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

Fuente Tabla 6

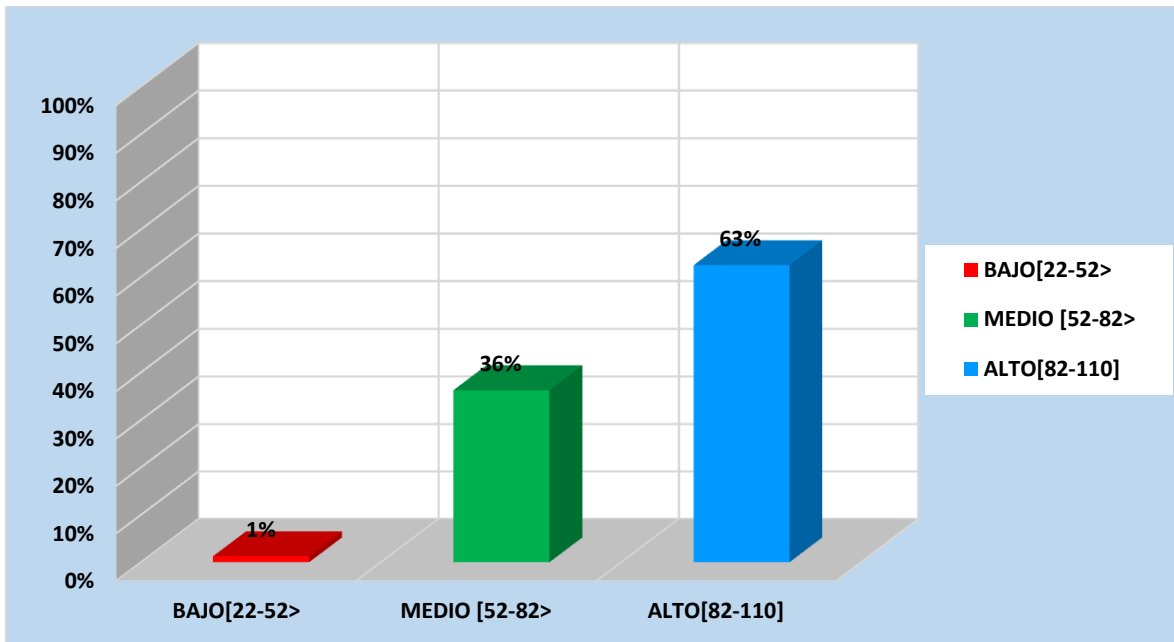


Figura 7: Satisfacción de usuario del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.
Fuente Tabla 7

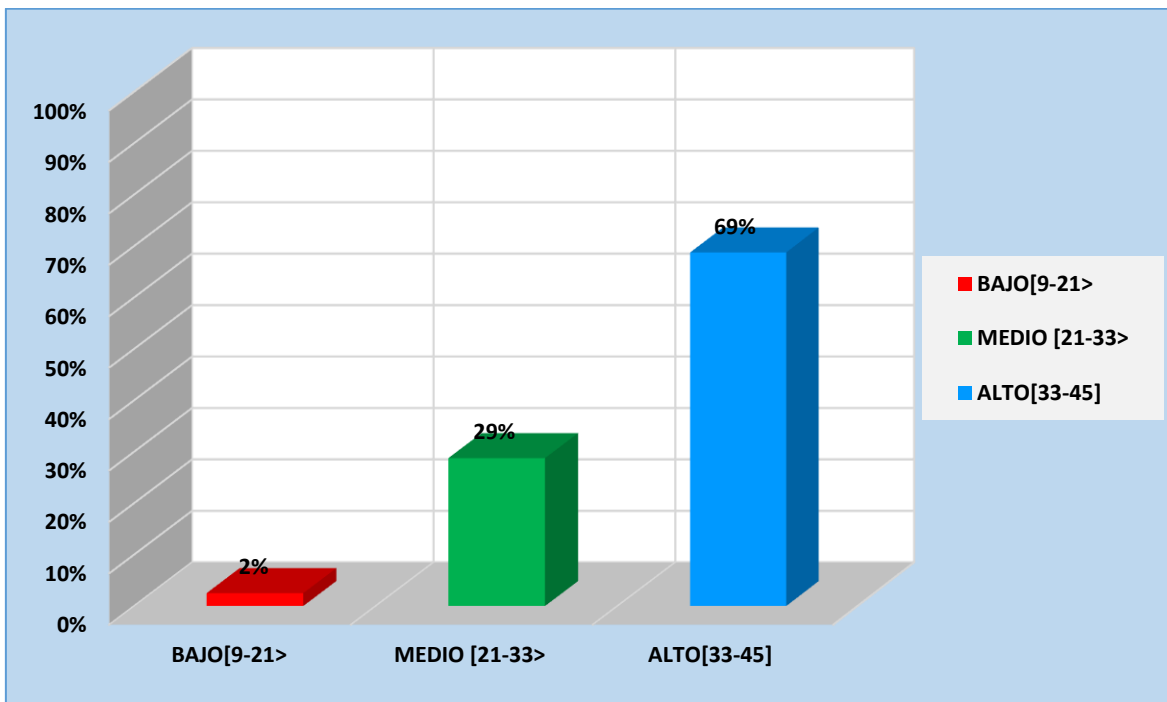


Figura 8: Dimensión Humana del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.
Fuente Tabla 8

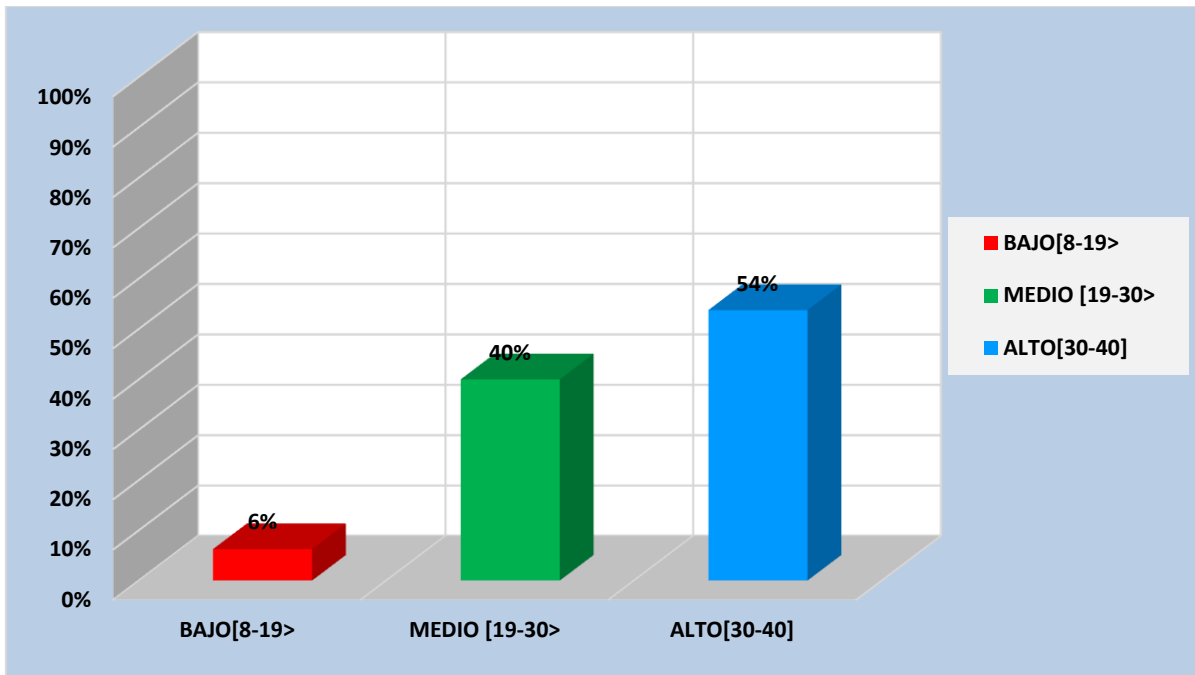


Figura 9: Dimensión técnico-científica del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

Fuente Tabla 9

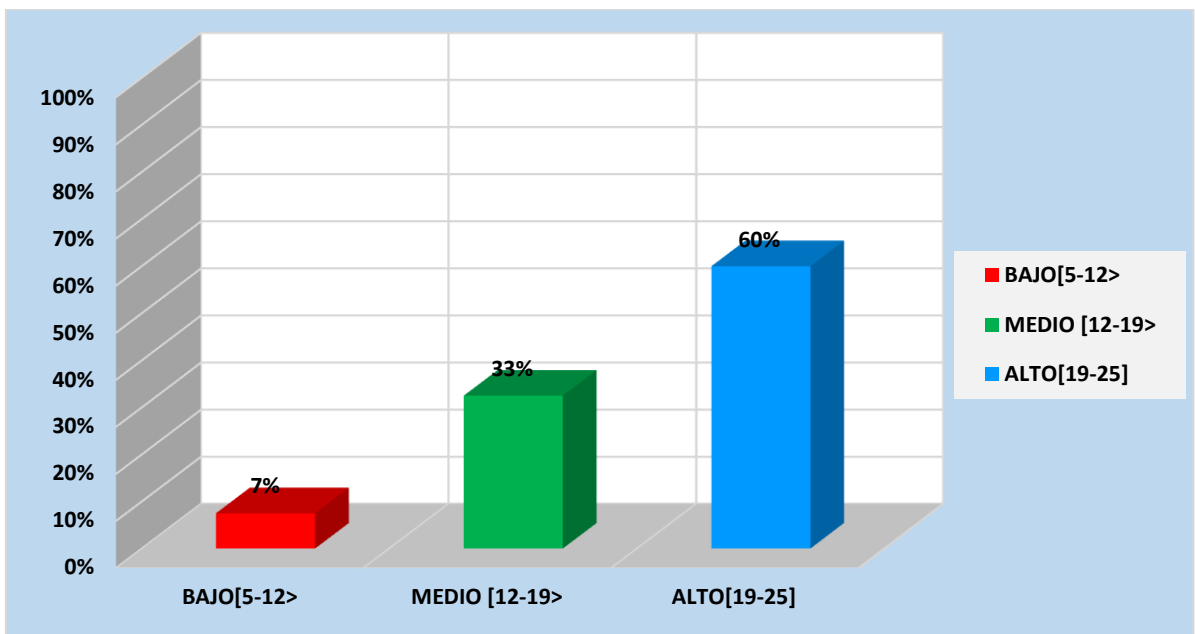


Figura 10: Dimensión del entorno del centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.

Fuente Tabla 10