



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad del servicio y satisfacción del usuario en  
consulta externa del Centro de Salud La Tinguña,  
junio 2018.**

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

**AUTOR:**

Br. Ku Hernández, Karent Fiorella

**ASESOR:**

Mg. Hernández López, Miguel Ángel

**SECCIÓN:**

Ciencias médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

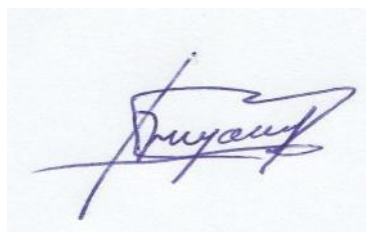
Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.

PERÚ – 2018

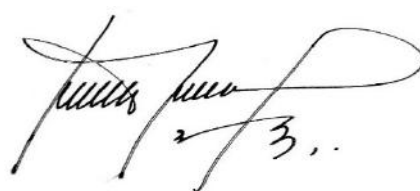
**PÁGINA DEL JURADO**



.....  
**Dr. Julio Eduardo, Diestra Palacios**  
**Presidente**



.....  
**Dr. Walter, Ramos Mayuri**  
**Secretario**



.....  
**Mg. Miguel Ángel Hernández López**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más a mi familia y a mis seres queridos ya que gracias a su apoyo logre cumplir mis objetivos.

***Karent.***

## **Agradecimiento**

Este trabajo es el resultado del esfuerzo en conjunto de todos los que formamos el grupo de Maestría. Por esto agradezco a:

Mis padres, José Ku Grados y Martha Hernández Gamboa a quienes no solo les debo la vida, si no también todo el apoyo incondicional, impulsándome a ser mejor cada día.

Mi Asesor Mg. Miguel Ángel Hernández López quién le debo gran parte de mis conocimientos en sus enseñanzas y paciencia para cumplir mi objetivo.

A la Universidad Cesar Vallejo y a sus docentes que me brindaron la oportunidad de pertenecer a sus aulas y cultivar en mi aprendizajes y conocimientos para mi vida profesional.

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO**

Yo. Ku Hernández, Karent Fiorella con DNI N°45137515 estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la Tesis titulada: “Calidad del servicio y satisfacción del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguña, junio 2018”.a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes, DECLARO BAJO JURAMENTO que:

- 1 La presente tesis es de mi autoría.
- 2 He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3 La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4 Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Trujillo, 11 de agosto del 2018.



Ku Hernández, Karent Fiorella  
DNI N°45137515

## **PRESENTACIÓN**

**Señores Miembros del Jurado:**

Cumpliendo con lo establecido por el reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento a su consideración para su evaluación la presente Tesis titulada. “Calidad del servicio y satisfacción del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguña, junio 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 del 2018

### Índice

**CARÁTULA**  
**PÁGINAS PRELIMINARES**  
Página del Jurado

Pág.

ii

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	xi
<b>ABSTRACT</b>	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	27
1.5. Justificación del estudio	27
1.6. Hipótesis	28
1.7. Objetivos	29
<b>II. METODO</b>	30
2.1 Diseño de investigación	30
2.2 Variables, Operacionalización	32
2.3 Población, muestra	35
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
2.5 Métodos de análisis de datos	37
2.6 Aspectos éticos	38
<b>III. RESULTADOS</b>	39
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	58
<b>V. CONCLUSIONES</b>	60
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	62
<b>VII. REFERENCIAS</b>	63
<b>ANEXOS</b>	66
ANEXO 1: Matriz de consistencia	67
ANEXO 2: Instrumentos de recolección de datos	70
ANEXO 3: Figuras estadísticas	76
ANEXO 4: Data de resultados	81
ANEXO 5: Evidencia fotográfica	89

### Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Resultados de la calidad del servicio en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguiña, junio 2018.	39
Tabla 2	Dimensión fiabilidad en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguiña, junio 2018.	40
Tabla 3	Dimensión capacidad de respuesta en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguiña, junio 2018.	41
Tabla 4	Dimensión seguridad en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguiña, junio 2018.	42
Tabla 5	Dimensión empatía en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguiña, junio 2018.	43
Tabla 6	Dimensión elementos tangibles en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguiña, junio 2018.	44
Tabla 7	Satisfacción del usuario en consulta externa del Centro de	45



Tabla 8	Salud La Tinguíña, junio 2018. Dimensión humana en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguíña, junio 2018.	46
Tabla 9	Dimensión técnico-científica en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguíña, junio 2018.	47
Tabla 10	Dimensión del entorno en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguíña, junio 2018.	48
Tabla 11	Kolmogorov-Smirnov.	49
Tabla 12	Coefficientes de correlación Rho de Spearman entre la variable calidad del servicio y satisfacción del usuario.	50

### Índice de figuras

Figura 1	Resultados de la calidad del servicio en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguíña, junio 2018.	Pág. 76
Figura 2	Dimensión fiabilidad en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguíña, junio 2018.	76
Figura 3	Dimensión capacidad de respuesta en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguíña, junio 2018.	77
Figura 4	Dimensión seguridad en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguíña, junio 2018.	77
Figura 5	Dimensión empatía en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguíña, junio 2018.	78
Figura 6	Dimensión elementos tangibles en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguíña, junio 2018.	78
Figura 7	Satisfacción del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguíña, junio 2018.	79
Figura 8	Dimensión humana en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguíña, junio 2018.	79
Figura 9	Dimensión técnico-científica en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguíña, junio	80

2018.  
Figura 10 Dimensión del entorno en opinión del usuario en consulta 80  
externa del Centro de Salud La Tinguíña, junio 2018.

### Resumen

**Objetivos:** Determinar el grado de relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.

**Metodología:** Estudio de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, con un diseño descriptivo, correlacional y transversal. La técnica de recolección de datos que se empleo fue la encuesta y sus instrumentos el cuestionario.

**Participantes:** La población de estudio estuvo conformada por los 150 usuarios de consulta externa que acudieron al centro de salud de La Tinguíña, la muestra de estudio se determinó mediante la aplicación de la ecuación de poblaciones finitas la cual determino una muestra de 108 usuarios.

**Resultados:** En forma global, en cuanto a la calidad del servicio el 15% (16) de los usuarios consideran que la calidad del servicio es buena, el 74% (80) de los usuarios la consideran como regular; finalmente el 11% (12) de los usuarios consideran que la calidad del servicio según la opinión de los usuarios de consulta externa del establecimiento de salud, es deficiente. En cuanto a la satisfacción del usuario el 14% (15) de los usuarios considera estar satisfecho luego de acudir al centro de salud de La Tinguíña, el 75% (81) de los usuarios se consideran moderadamente satisfechos; finalmente el 11% (12) de los usuarios consideran que el nivel de satisfacción al acudir al establecimiento medico se ubica en la categoría insatisfecho.

**Conclusiones:** Este estudio concluyo que existe relación entre las variables calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud de La Tinguña, con un  $p=0,000<0,05$ , mostrando coeficiente de correlación Rho de Spearman de  $r= 0,637$  que indica que existe una correlación positiva moderada.

**Palabras claves:** Calidad del servicio y satisfacción del usuario.

### **Abstract**

**Objectives:** To determine the degree of relationship between the quality of the service and the satisfaction of the external consultation user of the Tinguña Health Center, June 2018.

**Methodology:** Study of quantitative approach, of non-experimental type, with a descriptive, correlational and transversal design. The technique of data collection that was used was the survey and its instruments the questionnaire.

**Participants:** The study population consisted of 150 outpatient users who attended the health center of La Tinguña; the study sample was determined by applying the finite population equation, which determined a sample of 108 users.

**Results:** Overall, in terms of quality of service 15% (16) of users consider that the quality of service is good, 74% (80) of users consider it as regular; Finally, 11% (12) of the users consider that the quality of the service, according to the opinion of the users of the outpatient clinic of the health establishment, is deficient. Regarding user satisfaction, 14% (15) of the users considered satisfied after going to the health center of La Tinguña, 75% (81) of the users considered moderately satisfied; finally 11% (12) of the users consider that the level of satisfaction when going to the medical establishment is located in the unsatisfied category.

**Conclusions:** This study concluded that there is a relationship between the quality of service variables and the satisfaction of the user of the outpatient clinic

of the health center of La Tinguíña, with  $p = 0.000 < 0.05$ , showing Spearman's Rho correlation coefficient of  $r = 0.637$  indicating that there is a moderate positive correlation.

**Keywords:** Quality of service and user satisfaction.

## **I. INTRODUCCION**

### **I.1 Realidad problemática**

Actualmente se viene dando con mayor importancia la calidad del servicio en las empresas, como una manera de obtener una ventaja competitiva, que los diferencie de sus competidores. La calidad de atención de los servicios de salud es una preocupación mundial, la Organización Mundial de la Salud (OMS), considera que los costos de atención y la deficiente calidad en la atención, significan las mayores preocupaciones en las personas.<sup>1</sup>

La razón de estos problemas se funda en las inequidades que se observan en los sistemas de atención sanitaria, que no es otra cosa que una forma de exclusión social para quienes requieren de la atención en salud y tienen como única alternativa los servicios públicos. La razón de estos problemas se funda en las inequidades que se observan en los sistemas de atención sanitaria, que no es otra cosa que una forma de exclusión social para quienes requieren de la atención en salud y tienen como única alternativa los servicios públicos. (Organización Mundial de la Salud - OMS. 2008).<sup>2</sup>

Actualmente y dentro del área de los Servicios de Salud, la emergencia es una de la más crítica, más criticada y de más difícil operación. Es un área de impacto tremendo para el enfermo verdadero y para sus familiares, así como para aquellos que creen estar seriamente enfermos sin estarlo y recurren al uso de este servicio para el alivio de sus supuestos males. Por qué decimos que es un área crítica: Presta servicios las 24 horas del día, los 365 días del año. Los servicios prestados han de ser ejecutados con prontitud y diestramente.<sup>3</sup>

Concurren pacientes de todas las edades, caracteres etc., en un mismo momento y en estado de gran ansiedad. No se puede predecir cuál sería el momento de afluencia de público ni cuando los casos serán más complicados.<sup>4</sup>

A esta área van aquellos que alteran el orden público, están intoxicados, personas que mueren en el camino hacia el hospital; pacientes inconscientes, sangrando; y todo esto junto al ingrediente de presión que crean los familiares del paciente. En los hospitales se considera este servicio como un gravamen que gravita sobre los demás, tanto desde el punto de vista económico como operacional; pues raramente los ingresos que producen cubren los gastos de operación.<sup>5</sup>

Muchas veces hay que recurrir a otros servicios del hospital para afrontar períodos de crisis de personal, accidentes de tipo catastrófico, etc. Muy frecuentemente el paciente está insatisfecho pues tiene que esperar en un área poco acogedora ruidosa y es separado de sus familiares para ser tratado. Se crea inconformidad y desconfianza pues generalmente el paciente no es atendido por su médico habitual; sus expectativas en cuanto a la seriedad de su caso (aunque esto parezca raro) no son satisfechos, el paciente cree que se infra aprecia su condición.<sup>6</sup>

Tanto el paciente como sus familiares, en la mayoría de los casos creen que se requiere hospitalización cuando se les informa que esto no es así, protestan. Si el caso resulta en uno de hospitalización y hay que por alguna razón que esperar, la protesta es aún mayor. No cuenta con la dotación (personal) eficiente y adiestrada no solo en el aspecto profesional y técnico del saber, como en la atención de una emergencia clínica, sino también en el aspecto emocional y social; esta condición debe ser atributo de todo el personal que presta sus servicios en esta área.<sup>7</sup>

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. A nivel internacional**

**CASTELO, CASTELO, RODRIGUEZ (2015).** Ecuador, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Objetivo: identificar el nivel de satisfacción con la atención médica de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia. Métodos: estudio descriptivo de corte transversal en el servicio de emergencia del circuito de salud integral Augusto Egas de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador, durante el primer trimestre de 2015, en un universo de 382 pacientes a quienes se aplicó una encuesta validada para obtener la información, el análisis de la información, se realizó mediante el sistema SPSS, al hacer uso de la correlación bivariada de Kendall, los resultados se expresan en tablas de manera porcentual. Resultados: el personal de enfermería predominó como primer contacto con el usuario, brindó un trato agradable, de calidad y calidez, expresado en el 44 % de la muestra, el sexo femenino prevaleció en los encuestados 66 %; un 49 % opinó que fue atendido en los primeros treinta

minutos de su llegada al servicio, el 75 % expresó haber recibido una atención médica y de enfermería satisfactoria. Conclusión: los pacientes que acuden al servicio de emergencia reciben una atención satisfactoria por parte del personal de salud. <sup>8</sup>

**SANTANA, BAUER, MINAMISAVA, QUEIROZ, GOMES (2014).** Brasil, Objetivos: evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción del paciente y la correlación entre ambos. Método: estudio trasversal con 275 pacientes internados en un hospital de enseñanza de la región Centro-Oeste de Brasil. Los datos fueron recolectados mediante la aplicación simultánea de tres instrumentos. A seguir, fueron digitalizados en un banco de datos electrónico y analizado en función de la positividad, valor de mediana y coeficientes de correlación de Spearman. Resultados: entre los cuidados de enfermería evaluados, solamente dos fueron considerados seguros - higiene y confort físico; nutrición e hidratación y los demás clasificados como pobres. Sin embargo, los pacientes se mostraron satisfechos con los cuidados recibidos en los dominios evaluados: técnico-profesional, confianza y educacional. Eso puede ser justificado por la correlación débil a moderada observada entre esas variables. Conclusión: A pesar del déficit de cualidad, fue encontrado alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos. Tales resultados indican la necesidad de que la institución centre sus objetivos en un sistema de evaluación permanente de la cualidad del cuidado, visando atender a las expectativas de los pacientes. Descriptores: Atención de Enfermería; Calidad de la Atención de Salud; Satisfacción del Paciente; Seguridad del Paciente.<sup>9</sup>

**MILINA, RIVERA (2012).** México, El objetivo del estudio fue valorar la percepción del cliente interno y externo sobre la calidad de la atención en el Hospital General de Cárdenas en Tabasco. Material y Método. Se realizó un estudio de observacional, descriptivo y corte trasversal, realizado durante abril y mayo del 2011, participando 60 clientes internos, 70 clientes externos y 10 directivos, considerando las variables de estructura, proceso, resultados y percepción del cliente interno y externo. Resultados. Los

usuarios que demandaron servicios de hospitalización y consulta, oscilan entre 26 a 40 años, que esperaron más de 2 horas (77.5%) para acceder a consulta. En la dimensión de estructura, 70% de directivos y clientes internos mencionan que la comodidad en consultorios es mala, y buena para el cliente externo (66.1%). En la dimensión de proceso, las ventajas radicaron en la atención y preparación del personal médico y de enfermería, la calidad de la consulta es buena por directivos (60%), cliente externo (71.4%) y cliente externo (85.7%). Dimensión de resultados las expectativas se cumplieron siempre para el directivo y el cliente externo (70% y 80% respectivamente), y el cliente interno casi siempre (85.7%). Conclusión: En la estructura hospitalaria los porcentajes no alcanzaron resultados que se esperaban. Los proceso de la atención hospitalaria, fueron buenos, debido a los continuos procesos de certificación, acreditación y evaluaciones a que ha sido sometido el hospital. La percepción de los resultados no fue del todo favorable para el cliente interno, debido a que el cumplimiento parcial de sus expectativas determinó los resultados.<sup>10</sup>

### **1.2.2. A nivel nacional**

**HUERTA (2015).** Lima, Perú, tesis magistral, Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015. Se aplicó un Diseño cualitativo, descriptivo, transversal. La medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante la encuesta SERVPERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones. El muestreo fue por conveniencia y estuvo constituida por 77 personas (usuarios y acompañantes). El procesamiento de datos se realizó 10 de acuerdo al rango de satisfacción. Resultados: El 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente); pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos – muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%).<sup>11</sup>



**RAMÍREZ (2016).** Yurimaguas, Perú, tesis magistral, Objetivo: determinar la relación entre la calidad deservicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. La investigación es de tipo descriptivo correlacional, con una población de 120 usuarios que reciben servicios de la farmacia del Hospital Santa Gema, entre los meses de julio y agosto de 2016, tomando como muestra al 25% del total de la población, por lo que se trabajó con 30 sujetos muestrales; asimismo, el muestreo fue probabilístico, ya que todos tuvieron la misma oportunidad de ser elegidos. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta con su instrumento el cuestionario, siendo validada a través de la técnica Juicio de Expertos con profesionales en gestión pública y conocedores del proceso de investigación científica. El resultado principal de esta investigación, es que se determina una relación directa y positiva con un coeficiente de 0.2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016; es decir cuanto mejor es el servicio brindado, mayor es la satisfacción de los pacientes.<sup>12</sup>

**GARCÍA (2013).** Lima, Perú. Tesis magistral. Universidad Ricardo Palma. Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa- Chorrillos en el período febrero-mayo 2013. Estudio de tipo cuantitativo, en el nivel descriptivo, utilizando un cuestionario de 23 encuesta como instrumento, para una muestra de 192 usuarios, donde en sus resultados y se observa que existe un nivel de insatisfacción de 55.24% del usuario externo atendido; en la dimensión de Fiabilidad se presentó un nivel de insatisfacción de 58.5%; en la dimensión de Capacidad de Respuesta presenta el porcentaje de usuarios insatisfechos 60.5%; en la dimensión de Empatía presentan un nivel de satisfacción 51.8%, y respeto a su privacidad en el consultorio tiene un menor grupo de usuarios insatisfechos (36.46%)”;"El estudio concluye que para los pacientes atendidos lo más importante es el buen trato que recibe; siendo aspectos más importantes el

respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad” .<sup>13</sup>

### **1.2.3. A nivel local**

**VILCA. (2017).** Ica Perú realizó la tesis magistral cuyo objetivo principal conocer el nivel de satisfacción del usuario externo frente a la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de Cirugía Especialidades del Hospital Regional Ica 2017.

El presente trabajo de investigación es, no experimental, transversal con diseño descriptivo correlacional tuvo como. La muestra estuvo constituida por 56 usuarios externos en el servicio de Cirugía Especialidades utilizándose el muestreo no probabilístico. Para recoger la información se utilizó la encuesta SERVQUAL para evaluar la calidad de atención relacionada a la satisfacción del usuario en el Hospital Regional Ica que consta de 22 ítems según las dimensiones de la variable en estudio con la escala de medición si es 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación. Los resultados encontrados fueron que el 100% de los usuarios hospitalizados se encuentran satisfechos en la calidad de atención de enfermería. Se observa que hay mayor porcentaje de “insatisfacción”: ¿Usted comprendió la explicación que los profesionales de enfermería le brindaron sobre los resultados de los exámenes de laboratorio que le realizaron?, y ¿Los trámites para su alta fueron rápidos?, con 80,36% y 75% respectivamente. Por lo cual se debe considerar como prioritarias donde se debe implementar políticas dirigidas a desarrollar proyectos de mejora continua ¿Durante su hospitalización recibió visita del profesional de enfermería todos los días?, ¿Los profesionales de enfermería mostraron interés en su cuidado para mejorar su problema de salud?, ¿Durante su hospitalización el profesional de enfermería respeto su privacidad? Y ¿El trato del profesional de enfermería fue amable?, obtuvo un mayor porcentaje de “satisfacción” de 96,43%, 80,35%, 78,57% y 75% por lo que se concluye que existe una buena atención de parte del profesional de enfermería del servicio de Cirugía Especialidades del Hospital Regional de Ica.<sup>14</sup>

No se encontraron más antecedentes locales

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

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) centra su definición de calidad en la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario o cliente; Lohn, nos dice que calidad es el valor en el cual los servicios de salud aumentan la probabilidad de resultados deseados y son constantes con la preparación profesional actual, afirmación que contiene dos conceptos, medida y conocimiento, pero con implicancias de gran alcance para el mejoramiento de la calidad. De las intervenciones confirmadas como seguras, que sean económicamente accesibles a la sociedad en materia y capaces de originar un impacto sobre la morbilidad, incapacidad y la desnutrición.<sup>15</sup>

En 1988 la Organización Mundial de la Salud (OMS) define calidad, en un punto de vista con perspectiva de salud pública como el “desempeño adecuada (según los estándares) de las intervenciones confirmadas como seguras, que sean económicamente accesibles a la sociedad en cuestión y capaces de originar un impacto sobre la morbilidad, la incapacidad y la desnutrición.”<sup>16</sup>

**1.3.1. Calidad del servicio.** Actualmente la palabra calidad de servicio ha venido cobrando vigor en la literatura vinculada con diferentes disciplinas como la Gerencia y la Administración entre otras; por considerarse que aspectos tales como la productividad y rentabilidad de una organización están vinculados a la calidad de los productos y servicios ofrecidos.<sup>17</sup> Deming (1989) define “La calidad de servicio es la conformación de los clientes con relación a cualquier servicio dado o artículo elaborado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que brindar, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción”. El concepto de calidad incluye todas las fases que interviene en la prestación del servicio, poniendo en juego todos los medicamentos necesarios para prevenir errores e involucrando a todo el personal, mermando el clima y las relaciones entre los miembros

que la integran, es decir, las relaciones entre los clientes (internos, externos).

Otro aporte al concepto de calidad de servicio es la minimización de la distancia entre las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción de éste tras su utilización”.<sup>18</sup>

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

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

Por una parte la adecuación del uso y por otra la satisfacción del usuario; sin embargo, ambas se relacionan con la percepción del usuario, y consideran que la calidad es una filosofía integradora de las distintas actividades de la empresa que genera un modo de hacer las cosas, que es necesario para alcanzar el reto de la competitividad. Entendiéndose por cliente interno.<sup>19</sup>

Albrecht (1992) lo define como “aquellos que trabajan dentro de la organización y otorgan sus servicios a la empresa” y por cliente externo, “aquellos que solo se relacionan con la organización cuando van a adquirir un bien o servicio que esta produzca o preste” Usualmente encontramos productos o servicios que cumplen con ciertas especificaciones o requerimientos, pero no satisfacen las expectativas del usuario, por lo que resulta importante al definir la calidad, tomar como punto de partida al usuario. “Es un concepto sistemático de la búsqueda de la excelencia. La calidad de un mismo producto o servicio puede ser diferente para diferentes clientes y para el mismo cliente en diferentes momentos”.<sup>20</sup>

Imperatori (1999). “La calidad como un conjunto integrado de actividades planeadas, basados en la definición de objetivos explícitos y evaluación del desempeño, cubriendo todos los niveles de atención, con el objetivo de mejorar continuamente y siendo uno de los objetivos de este enfoque para obtener la mayor satisfacción posible de los consumidores de la atención de salud”. En consecuencia podemos considerar que un servicio o producto, tiene calidad cuando es capaz de satisfacer las necesidades o expectativas del usuario.<sup>21</sup>

### **Calidad de los Servicios de salud**

La preocupación por la calidad en el cuidado de la salud surge en los años sesenta del siglo XX, por el importante avance de la ciencia y la tecnología y en el contexto social, habiendo sido el autor Donabedian (1969) comenta acerca de “Esta preocupación surge no sólo por los resultados obtenidos, pero también por los crecientes costos de atención de la salud, lo que implicó una evaluación la eficacia de sus servicios”. La búsqueda de la calidad en los servicios de salud representa un desafío o incluso una prioridad estratégica para los profesionales de la salud, considerando la calidad como el concepto clave hoy en día para los servicios de la salud y la define como:<sup>22</sup>

- Un alto nivel de excelencia profesional.
- Uso eficiente de los recursos.
- Un mínimo de riesgo para el paciente.
- Un alto grado de satisfacción por parte del paciente.
- Impacto final en la salud.

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

Desde que fue creada hasta ahora, esta escala multidimensional ha sido aplicada a diversas organizaciones sociales, públicas como privadas y desde entidades gubernamentales, educacionales, de salud, de administración comunal, hasta empresas de los más diversos sectores de actividad económica. Esta diversidad ha permitido su revisión y validación como instrumento de medición de

calidad de servicio, incorporando constantes mejoras.

A través de estudios diversas fuentes y criterios de partida se llegó a fijar unos indicadores que fijan o miden los distintos puntos básicos para el cálculo de la calidad de los servicios en las distintas etapas. Estos indicadores se conocen como indicadores de dimensionamiento de la calidad y se relacionan a continuación:

- Aspectos o elementos tangibles
- Fiabilidad
- Sensibilidad o capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

**Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones equipos, empleados 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.

**Fiabilidad:** Habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero. Este indicador trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio prometido. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio. Con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales y la eficacia no es más que el cliente obtiene el servicio requerido.

Si un servicio no se tiene que repetir el usuario queda satisfecho a la primera. Problemas: capacidad de los profesionales para hacer frente a las posibles dificultades.

La fiabilidad mide la efectividad es decir obtener el servicio mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas para el que fue diseñado.

Cuando un servicio no se da en forma efectiva se tiene que repetir, lo cual conlleva un costo económico en tiempo, materiales, etc

**Capacidad de respuesta** o velocidad de respuesta: El deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente. Prestar el servicio de forma ágil.

**Seguridad:** Conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente. 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 intra hospitalarios,

**Empatía.** Atención individualizada al cliente. La empatía es la conexión sólida entre dos personas. Es fundamental para comprender el mensaje del otro. Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro.

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

Servqual mediante el cuestionario diseñado obtiene información del cliente sobre cada una de las dimensiones de calidad del servicio mide las percepciones frente a las expectativas, mide la importancia relativa de las dimensiones de la calidad y mide las intenciones de comportamiento para evaluar el impacto de la calidad del servicio. <sup>23</sup>

### **1.3.2. Satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario, es una concepción multidimensional que evalúa de forma particular distintos aspectos respectivos con el cuidado de su salud, se

ha fijado como la medida en que el cuidado sanitario y la etapa de la salud resultante cumplen con las expectativas del beneficiario.

Ribeiro (2003). Define “la satisfacción como una réplica emocional de los usuarios de cuidado médica, sobre aspectos sobresalientes relacionados con el cuidado recibida y señalan que la satisfacción es un indicador confidencial para valorar la calidad de atención”.

La satisfacción como la reacción del beneficiario a los aspectos de la atención recibida, haciendo insistencia en los elementos subjetivos vinculados a su práctica que mide la estimación cognitiva y la reacción emocional del usuario a la organización, proceso y / o resultados de la atención.<sup>24</sup>

Clearly e McNeil (1988). “La satisfacción es definible mientras resulta de la actitud de evaluaciones positivas de dimensiones distintas del cuidado de salud”. El productor cree que existe la satisfacción del usuario cuando se realiza una valoración positiva de las distintas intervenciones o las experiencias resultantes de la atención de salud, no se refiere a los factores que influyen en esta misma satisfacción.<sup>25</sup>

Linder-Pelz (1982) “Es un anhelo que los pacientes que acuden a los establecimientos de salud deben disponer con servicios médicos accesibles”. Tienen tanto en los trámites que se requieren para lograr disponer de ellos con cuidado, cortesía y oportunidad, tener una área atractivo en cuanto a luminosidad, clima, aire, privacidad, bienestar, funcionalidad, orden y limpieza; con investigación proporcionado por parte del personal funcionario, médico y enfermería; con recursos necesarios

para satisfacer cuanto a equipo, instrumental de consumo suficiente, apropiado, funcionando adecuadamente y en buen estado de conservación.<sup>26</sup>

La satisfacción es una actitud que implica tanto un componente emocional como intelectual y como reacción, enumera las diversas dimensiones de la atención de la salud - estructura, proceso y resultados. También se debe contar con personal prestador de salud y administrativo suficiente en cantidad y capacidad profesional y técnica, para el tipo y nivel de atención que se otorga. Con una integración óptima del proceso de 34 atención, en cuanto a valoración médica, determinación de un programa de estudio y tratamientos



congruentes con el problema de salud que se trate, acceso oportuno al diagnóstico y pronóstico así como tratamiento a paliación adecuadas, egreso oportuno y ausencia al máximo posible de complicaciones como consecuencia de la atención.

Lozano (1997). “Afirma que la satisfacción puede significar una actitud del usuario contra el sistema de salud en general, la reacción contra un centro de salud o el comportamiento de un proveedor o evaluación personal hacia una experiencia concreta de la prestación de cuidados”.<sup>27</sup>

Monteiro (1991). Es posible que no haya un sistema de salud que cumpla con este ideal, es posible hallar carencias u omisiones que dan pie a deficiencias en la atención, lo cual nos ayudara para encontrar alternativas para su corrección y prevención. Lozano (1997). Se refieren al concepto de satisfacción de los usuarios como resultado de una fórmula que refleja la diferencia entre las expectativas del usuario en relación a la atención y su percepción de la realidad, el cuidado recibido, y un término relativo a una amplia gama de reacciones de los usuarios a la experiencia del cuidado de la salud.<sup>28</sup>

McIntyre y Silva (1999). “La satisfacción del usuario (SU) es uno de los aspectos que en términos de estimación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando más atención en salud Pública siendo considerada a partir de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud”. Si bien es seguro existe un importante debate en cuanto a su concepción y metodologías de cálculo, asimismo es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud.<sup>29</sup>

## **DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN.**

**Dimensión técnico-científica**, referida a los aspectos científicos técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

- Efectividad, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población.
- Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.

- Eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.
- Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.
- Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud
- • Integralidad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.
- **Dimensión humana**, referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:
  - Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona
  - Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quién es responsable de él o ella.
  - Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones. necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno.
  - Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención
  - Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.
- **Dimensión del entorno**, referida a las facilidades que el establecimiento dispone para la excelente prestación de los servicios y que generan un valor agregado para el beneficiario a costos razonables y sostenibles. - Implica un nivel primordial de bienestar, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.<sup>30</sup>

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **1.4.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018?

##### **1.4.2 Problemas específicos**

PE 1: ¿Qué relación existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud La Tinguíña, junio de 2018?

PE 2: ¿Qué relación existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud La Tinguíña, junio de 2018?

PE 3: ¿Qué relación existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud La Tinguíña, junio de 2018?

PE 4: ¿Qué relación existe entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud La Tinguíña, junio de 2018?

PE 5: ¿Qué relación existe entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud La Tinguíña, junio de 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

**1.5.1. Conveniencia.** Con los resultados del presente trabajo de investigación del centro de salud la Tinguíña se planteará mejoras en la calidad del servicio para mejorar la satisfacción del usuario de su localidad. Es de suma importancia ya que al mejorar la calidad de servicio que brinda por ser de rubro salud las personas van a tener una mejor atención y se van a sentir a gusto en el lugar donde acudirán para ser atendidos.

**1.5.2. Relevancia social.** Trae diversos beneficios a la sociedad ya que las personas que acuden a este centro de salud se van a atender de una mejor forma, resuelve problemas sociales ya que al incrementarse la calidad en las operaciones se van a resolver de una manera más rápida.

**1.5.3. Implicancias prácticas.** Pueden ser aplicados además del servicio salud en lo educativo para mejorar la educación que se brinda a los niños, adolescentes.

**1.5.4. Valor teórico.** Aportan conocimiento ya que se va realizar una investigación exhaustiva, el investigador conoce muy bien acerca de esta variable.

**1.5.5. Unidad metodológica.** La investigación realizada se puede llevar a cabo en el campo de la salud ya que las variables presentadas como calidad de servicios y satisfacción de usuarios se dan en industrias.

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis general**

Existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.

### **1.5.2. Hipótesis específicas**

HE 1: Existe relación directa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.

HE 2: Existe relación directa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.

HE 3: Existe relación directa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.

HE 4: Existe relación directa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.

HE 5: Existe relación directa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo general**

Determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

OE 1: Determinar la relación existente entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.

OE 2: Determinar la relación existente entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.

OE 3: Determinar la relación existente entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.

OE 4: Determinar la relación existente entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.

OE 5: Determinar la relación existente entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguña, junio de 2018.

## II. MÉTODO

La ruta metodológica que siguió la presente investigación para su construcción, es la siguiente:

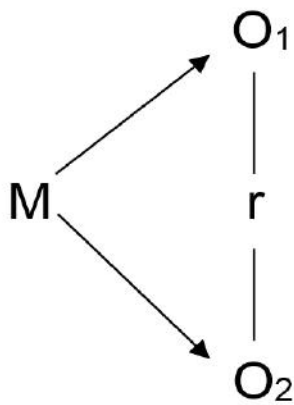
**Enfoque o Método del estudio.** El método o enfoque de investigación que se seguirá en el presente estudio, es el **cuantitativo**. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

**Tipo de estudio.** El presente proyecto de tesis es de tipo **No experimental**; que según Hernández, Fernández y Baptista (2010), podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.

### 2.1. Diseño de investigación.

Se considera que la investigación seguirá un diseño Descriptivo - Correlacional. Descriptivo, porque busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describiendo tendencias de un grupo o población, siendo este el diseño de investigación más común. Por otro lado los estudios correlacionales, pretenden determinar cómo se relacionan o vinculan diversos conceptos, variables o características entre sí o, también, si no se relacionan.

La investigación responde al diseño descriptivo correlacional, lo que se sintetiza en la siguiente gráfica:



**Dónde:**

**M** = 108 usuarios de consulta externa que asistieron al centro de salud de La Tinguiña, en el mes de Junio de 2018.

**O<sub>1</sub>** = Medición de la calidad del servicio.

**O<sub>2</sub>** = Medición de la satisfacción del usuario.

**r** = **Relación** entre las variables de estudio.

## II.1 Variables, Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>V1:</b> Calidad de atención.	Servicio que se presta a quienes se benefician de la misma. Lleva implícitos dos conceptos básicos, los de eficacia y eficiencia.	Se define como la prestación de una ayuda eficiente y efectiva a la persona fundamentada en los valores y estándares técnico-científicos, sociales, humanos y éticos. La calidad se refleja en la satisfacción de la persona usuaria del servicio de enfermería y de salud, así como en la satisfacción del personal de enfermería que presta dicho servicio.	<b>Elementos Tangibles</b>	Estados físicos	Ordinal
				Limpieza de las instalaciones	
				Presentación personal de empleados	
				Materiales de comunicación	
				Sensibilización y área exclusiva	
			<b>Fiabilidad</b>	Cumplimiento de servicios programados	Ordinal
				Oportunidad de la atención de urgencias	
				Resolución de problemas	
				Cuidado en el registro de atención	
			Sencillez de los trámites		

			<b>Capacidad de respuesta</b>	para la atención	Ordinal
				Disposición para atender preguntas	
				Agilidad del trabajo para la atención inmediata	
			<b>Seguridad</b>	Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos	Ordinal
				Idoneidad del personal	
				Confianza	
				Cumplimiento de medidas de seguridad	
				Capacidad necesarias	
			<b>Empatía</b>	Amabilidad en el trato	Ordinal
				Comprensión de las necesidades de los usuarios	
				Horarios adecuados	
				Claridad en las orientaciones brindados al usuario	



VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>V2:</b> Satisfacción del usuario	Es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.	Es la expresión de bienestar referido por las madres respecto a la calidad de atención del cuidado brindado por la enfermera.	<b>Dimensión humana</b>	Eficiencia	Ordinal
				Eficacia	
				Continuidad	
				Seguridad Integralidad	
			<b>Dimensión técnico-científica</b>	Respeto	Ordinal
				Información completa	
				Interés Amabilidad ética	
			<b>Dimensión del entorno</b>	Comodidad	Ordinal
				Ambientación	
				Limpieza	
				Orden	
				Privacidad	

## 2.2. Población y muestra

### 2.2.1. Población

Para Méndez (2007), “Una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales se pretende indagar y conocer sus características o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación”. La población está conformado por los 150 usuarios que asistieron al Centro de Salud La Tinguña ubicado en la Provincia y Departamento de Ica – Distrito La Tinguña , en el mes de junio de 2018.

### 2.2.2. Muestra

Para Sánchez & Reyes (1987) “En las investigaciones de carácter descriptivo se recomienda utilizar muestras grandes para que haya precisión y representatividad. Los elementos para el cálculo del tamaño de muestra fueron: nivel de confianza al 95%, error de precisión al 5%, valor p de 0.50 y q= 0,50. La distribución de la muestra se realizó por afijación proporcional. Por esta razón se empleó la fórmula de ecuación de poblaciones finitas, la cual se detalla a continuación:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 150}{(0.05)^2 (150-1) + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = \frac{144.06}{1.3329}$$

$$n = 108 \quad N = 150$$

Muestra

intencional, la cual estará constituida por 108 usuarios que asisten al centro de salud de La Tinguña, junio 2018.

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

### 2.3.1. Técnica

La técnica utilizada en el presente estudio fue la encuesta por considerar que la misma podía usarse para recabar datos vinculados con las

opiniones de la población en torno a la frecuencia con que se presenta el fenómeno investigado relacionado con las competencias que posee el estudiante de educación superior.

Para la medición de las variables de estudio se utilizó la técnica de la encuesta, para la primera variable que es calidad de servicio se aplicó 22 ítems o y para la segunda variable satisfacción del usuario se aplicó 12 ítems o preguntas Para ello se recopilará los datos de manera directa teniendo en cuenta la muestra elegida, anónima

### **2.3.2. Instrumento**

#### **Cuestionario**

Para medir la percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio, a través de sus indicadores, eficiencia en el servicio, eficacia del servicio y afabilidad en el trato, se utilizó un cuestionario. Del mismo modo se medirá la percepción de los usuarios respecto a satisfacción del usuario, a través de sus indicadores rendimiento percibido por el usuario, expectativas del usuario, nivel de satisfacción que experimenta el usuario.

Según Bernal (2008) el cuestionario es “un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del proyecto de investigación”. De igual forma, Arias (2006:74) señala que el cuestionario es “la modalidad que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato de papel contentivo de una serie de preguntas”

#### **Instrumentos:**

Los instrumentos a utilizar serán cuestionarios estandarizados a partir de su aplicación en otras investigaciones. Para el refrendo respectivo se adjuntará la Ficha técnica.

### **2.4.3 Confiabilidad**

Para AnderEgg (2002), el término confiabilidad se refiere a "la exactitud con que un instrumento mide lo que pretende medir". (p. 44). Es decir, que es equivalente a estabilidad y predictibilidad, sin embargo, para los efectos de esta investigación se empleó el término mencionado enfocado como el grado de homogeneidad de los ítems del instrumento en relación con las características que pretende medir, a esto, el autor, denomina confiabilidad de consistencia interna a homogeneidad.

#### **2.4.4 Validación**

La validez de los instrumentos, según Morales (2000) "Es el grado con el cual un instrumento sirve a la finalidad para la cual está definido". En función de ello, la validez aplicada en esta investigación será la de contenido, para lo cual se expondrá el cuestionario a juicio de los tres (3) expertos, quienes emitirán su opinión en relación a aspectos tales como: redacción correcta, pertinencia, tendenciosidad y las sugerencias. Los aportes suministrados permitirán construir la versión definitiva del cuestionario aplicable al personal administrativo.

#### **2.5. Métodos de análisis de datos**

El procesamiento de datos se realizó con el software Excel 2013 y SPSS versión 23.

- 1 Prueba de Bondad de ajuste de los puntajes sobre la percepción del desempeño docente y el aprendizaje de los estudiantes a la distribución normal. De los resultados de la Prueba KolmogorovSmirnov a un nivel de significancia al 5%, en el cuadro N° 7; se detecta el uso de prueba no paramétrica, al observar valores  $p < 0.05$  con un nivel de significancia al 5%.
- 2 Luego, para determinar la significatividad de la correlación establecida, se ha determinado utilizar la prueba de correlación Rho de Spearman

#### **2.6. Aspectos éticos**

Se respetó el anonimato de los sujetos muestrales, asignándoles un código para el procesamiento de la información. Los resultados serán analizados y evaluados, posteriormente se darán a conocer a las

autoridades institucionales, con el fin de que se tomen las acciones pertinentes en beneficio de los usuarios que acuden al establecimiento de salud, así como del centro de salud a fin de mejorar el servicio que se brinda.

### III. RESULTADOS

Tabla 1: Resultados de la calidad del servicio en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguña, junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Buena	[82-110]	16	15%

<b>Regular</b>	[52-81]	80	74%
<b>Deficiente</b>	[22-51]	12	11%
<b>Total</b>		108	100%
<b>Media aritmética</b>		67	

### Interpretación:

En la tabla N° 1 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario para evaluar la calidad del servicio en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguiña, junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 15% (16) de los usuarios de consulta externa que acudieron al centro de salud de La Tinguiña, consideran que la calidad del servicio es buena, por otro lado el 74% (80) de los usuarios la consideran como regular; finalmente el 11% (12) de los usuarios consideran que la calidad del servicio según la opinión de los usuarios de consulta externa del establecimiento de salud, es deficiente.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 67 puntos que permite afirmar que la calidad del servicio según opinión de los usuarios de consulta externa, es considerada por los usuarios como regular.

**Tabla 2:** Dimensión fiabilidad en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguiña, junio 2018.

<b>CATEGORIAS</b>	<b>RANGO</b>	<b>FI</b>	<b>H%</b>
<b>Bueno</b>	[16-20]	23	21%
<b>Regular</b>	[10-15]	59	55%
<b>Deficiente</b>	[04-09]	26	24%
<b>Total</b>		108	100%

<b>Media aritmética</b>	12.44
-------------------------	-------

Fuente: Data de resultados

### **Interpretación:**

En la tabla N° 2 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la dimensión fiabilidad en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguíña, junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 21% (23) de los usuarios de consulta externa que acudieron al centro de salud de La Tinguíña, consideran que la dimensión fiabilidad es buena, por otro lado el 55% (59) de los usuarios la consideran como regular; finalmente el 24% (26) de los usuarios consideran que la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio según la opinión de los usuarios de consulta externa del establecimiento de salud, es deficiente.

Así mismo se obtiene una media aritmética de 12.44 puntos que permite afirmar que la dimensión fiabilidad según opinión de los usuarios de consulta externa, es considerada por los usuarios como regular.

**Tabla 3:** Dimensión capacidad de respuesta en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguíña, junio 2018.

<b>CATEGORIAS</b>	<b>RANGO</b>	<b>FI</b>	<b>H%</b>
<b>Bueno</b>	[19-25]	27	25%
<b>Regular</b>	[13-18]	50	46%
<b>Deficiente</b>	[05-12]	31	29%
<b>Total</b>		108	100%
<b>Media aritmética</b>		15.06	

Fuente: Data de resultados

### Interpretación:

En la tabla N° 3 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la dimensión capacidad de respuesta en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguiña, junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 25% (27) de los usuarios de consulta externa que acudieron al centro de salud de La Tinguiña, consideran que la dimensión capacidad de respuesta es buena, por otro lado el 46% (50) de los usuarios la consideran como regular; finalmente el 29% (31) de los usuarios consideran que la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio según la opinión de los usuarios de consulta externa del establecimiento de salud, es deficiente.

Así mismo se obtiene una media aritmética de 15.06 puntos que permite afirmar que la dimensión capacidad de respuesta según opinión de los usuarios de consulta externa, es considerada por los usuarios como regular.

**Tabla 4:** Dimensión seguridad en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguiña, junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
<b>Bueno</b>	[16-20]	26	24%
<b>Regular</b>	[10-15]	57	53%
<b>Deficiente</b>	[04-09]	25	23%
<b>Total</b>		108	100%
<b>Media aritmética</b>		12.52	



Fuente: Data de resultados

### Interpretación:

En la tabla N° 4 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la dimensión seguridad en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguña, junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 24% (26) de los usuarios de consulta externa que acudieron al centro de salud de La Tinguña, consideran que la dimensión seguridad en el centro de salud es buena, por otro lado el 53% (57) de los usuarios la consideran como regular; finalmente el 23% (25) de los usuarios consideran que la dimensión seguridad de la calidad del servicio según la opinión de los usuarios de consulta externa del establecimiento de salud, es deficiente.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 12.52 puntos que permite afirmar que la dimensión seguridad según opinión de los usuarios de consulta externa, es considerada por los usuarios como regular.

**Tabla 5:** Dimensión empatía en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguña, junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Bueno	[16-20]	21	19%
Regular	[10-15]	59	55%
Deficiente	[04-09]	28	26%
Total		108	100%
Media aritmética		11.86	

Fuente: Data de resultados

### Interpretación:

En la tabla N° 5 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la dimensión empatía en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguña, junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 19% (21) de los usuarios de consulta externa que acudieron al centro de salud de La Tinguña, consideran que la dimensión empatía es buena, por otro lado el 55% (59) de los usuarios la consideran como regular; finalmente el 26% (28) de los usuarios consideran que la dimensión empatía según la opinión de los usuarios de consulta externa del establecimiento de salud, es deficiente.

Así mismo se obtiene una media aritmética de 11.86 puntos que permite afirmar que la dimensión empatía según opinión de los usuarios de consulta externa, es considerada por los usuarios como regular.

**Tabla 6** Dimensión elementos tangibles en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguña, junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
<b>Bueno</b>	[19-25]	29	27%
<b>Regular</b>	[13-18]	52	48%
<b>Deficiente</b>	[05-12]	27	25%
<b>Total</b>		108	100%
<b>Media aritmética</b>		15.13	

Fuente: Data de resultados

### Interpretación:

En la tabla N° 6 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la dimensión elementos tangibles en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguíña, junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 27% (29) de los usuarios de consulta externa que acudieron al centro de salud de La Tinguíña, consideran que la dimensión elementos tangibles es buena, por otro lado el 48% (52) de los usuarios la consideran como regular; finalmente el 25% (27) de los usuarios consideran que la dimensión elementos tangibles según la opinión de los usuarios de consulta externa del establecimiento de salud, es deficiente.

Así mismo se obtiene una media aritmética de 15.13 puntos que permite afirmar que la dimensión elementos tangibles según opinión de los usuarios de consulta externa, es considerada por los usuarios como regular.

**Tabla 7:** Satisfacción del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguíña, junio 2018.

CATEGORÍAS	RANGO	FI	H%
Satisfecho	[82-110]	15	14%
Moderadamente satisfecho	[52-81]	81	75%
Insatisfecho	[22-51]	12	11%
<b>Total</b>		108	100%
<b>Media aritmética</b>		67.42	

Fuente: Data de resultados

### Interpretación:

En la tabla N° 7 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario para obtener los resultados de la variable satisfacción del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguña, junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 14% (15) de los usuarios encuestados en el mes de Junio considera estar satisfecho luego de acudir al centro de salud de La Tinguña, por otro lado el 75% (81) de los usuarios se consideran moderadamente satisfechos; finalmente el 11% (12) de los usuarios consideran que el nivel de satisfacción al acudir al establecimiento medico se ubica en la categoría insatisfecho.

Así mismo se obtiene una media aritmética de 67.42puntos que permite afirmar que la satisfacción del usuario luego de acudir al centro de salud de La Tinguña es moderadamente satisfecho.

**Tabla 8:** Dimensión humana en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguña, junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
<b>Satisfecho</b>	[34-45]	20	19%
<b>Moderadamente satisfecho</b>	[22-33]	68	63%
<b>Insatisfecho</b>	[09-21]	20	19%
<b>Total</b>		108	100%
<b>Media aritmética</b>		27.77	

Fuente: Data de resultados

#### **Interpretación:**

En la tabla N° 8 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario para obtener los resultados de la dimensión humana en

opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguíña, junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 19% (20) de los usuarios encuestados en el mes de Junio considera estar satisfecho con la dimensión humana luego de acudir al centro de salud de La Tinguíña, por otro lado el 63% (68) de los usuarios se consideran moderadamente satisfechos; finalmente el 19% (20) de los usuarios consideran que el nivel de satisfacción con respecto a la dimensión humana luego de acudir al establecimiento medico se ubica en la categoría insatisfecho.

Así mismo se obtiene una media aritmética de 27.77 puntos que permite afirmar que la satisfacción del usuario con respecto a la dimensión humana luego de acudir al centro de salud de La Tinguíña es moderadamente satisfecho.

**Tabla 9:** Dimensión técnico-científica en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguíña, junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
<b>Satisfecho</b>	[30-40]	15	14%
<b>Moderadamente satisfecho</b>	[19-29]	60	56%
<b>Insatisfecho</b>	[08-18]	33	31%
<b>Total</b>		108	100%
<b>Media aritmética</b>		24.55	

Fuente: Data de resultados

### **Interpretación:**

En la tabla N° 9 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario para obtener los resultados de la dimensión técnico-científica

en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguña, junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 14% (15) de los usuarios encuestados en el mes de Junio considera estar satisfecho con la dimensión técnico-científica luego de acudir al centro de salud de La Tinguña, por otro lado el 56% (60) de los usuarios se consideran moderadamente satisfechos; finalmente el 31% (33) de los usuarios consideran que el nivel de satisfacción con respecto a la dimensión técnico-científica luego de acudir al establecimiento medico se ubica en la categoría insatisfecho.

Así mismo se obtiene una media aritmética de 24.55 puntos que permite afirmar que la satisfacción del usuario con respecto a la dimensión técnico-científica luego de acudir al centro de salud de La Tinguña es moderadamente satisfecho.

**Tabla 10:** Dimensión del entorno en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguña, junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
<b>Satisfecho</b>	[19-25]	25	23%
<b>Moderadamente satisfecho</b>	[13-18]	52	48%
<b>Insatisfecho</b>	[05-12]	31	29%
<b>Total</b>		108	100%
<b>Media aritmética</b>		15.10	

Fuente: Data de resultados

### **Interpretación:**

En la tabla N° 4 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario de la dimensión del entorno en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguña, junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 23% (25) de los usuarios encuestados en el mes de Junio considera estar satisfecho con la dimensión del entorno luego de acudir al centro de salud de La Tinguíña, por otro lado el 48% (52) de los usuarios se consideran moderadamente satisfechos; finalmente el 29% (31) de los usuarios consideran que el nivel de satisfacción con respecto a la dimensión del entorno luego de acudir al establecimiento medico se ubica en la categoría insatisfecho.

Así mismo se obtiene una media aritmética de 15.10 puntos que permite afirmar que la satisfacción del usuario con respecto a la dimensión del entorno luego de acudir al centro de salud de La Tinguíña es moderadamente satisfecho.

**Tabla 11:** Kolmogorov-Smirnov.

**Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

	D1: Fiabilidad	D2: Capacidad de respuesta	D3: Seguridad	D4: Empatía	D5: Elementos tangibles	VX: Calidad del servicio	D1: Dimensión humana	D2: Dimensión técnico-científica	D3: Dimensión del entorno	VY: Satisfacción del usuario
N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Parámetros normales <sup>a,b</sup>										
Media	12,4352	15,0556	12,5185	11,8611	15,1296	67,0000	27,7685	24,5463	15,1019	67,4167
Desviación estándar	3,52898	4,38952	3,75532	3,72528	4,64052	16,12857	7,18332	7,04509	4,88358	16,78068
Máximas diferencias extremas										
Absoluta	,116	,125	,064	,101	,073	,134	,071	,097	,089	,159
Positivo	,076	,125	,060	,101	,059	,103	,071	,097	,089	,159
Negativo	-,116	-,077	-,064	-,069	-,073	-,134	-,060	-,083	-,062	-,139
Estadístico de prueba	,116	,125	,064	,101	,073	,134	,071	,097	,089	,159
Sig. asintótica (bilateral)	,001 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,009 <sup>c</sup>	,198 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,014 <sup>c</sup>	,033 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

De los resultados en la tabla 11, un nivel crítico (significación asintótica bilateral =p) en la mayoría de los casos son menor a 0.05 en los puntajes de la variable calidad del servicio y satisfacción del usuario; se rechaza la hipótesis de normalidad y se concluye que los datos no se ajustan a una distribución normal (test de Kolmogorov-Smirnov con un nivel de significancia al 5%).



**Tabla 12: Coeficientes de correlación Rho de Spearman entre la variable calidad del servicio y satisfacción del usuario.**

		Variable	X:
		Satisfacción	el
		usuario	
Coeficiente de Rho de Spearman	<b>D1: Elementos tangibles</b>	Coeficiente de correlación	,607**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	108
	<b>D2: Fiabilidad</b>	Coeficiente de correlación	,524**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	108
	<b>D3: Capacidad de respuesta</b>	Coeficiente de correlación	,579**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	108
	<b>D4: Seguridad</b>	Coeficiente de correlación	,533**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	108
	<b>D5: Empatía</b>	Coeficiente de correlación	,554**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	108
<b>Variable Y: Calidad del servicio</b>	<b>Coeficiente de correlación</b>	<b>,637**</b>	
	<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>,000</b>	
	<b>N</b>	<b>108</b>	

### Interpretación:

En la tabla 12 se muestran los resultados sobre el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre las dimensiones de la variable X (Calidad del servicio) y la variable Y (Satisfacción del usuario).

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario es 0,607.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario es 0,524.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario es 0,579.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario es 0,533.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario es 0,554.

Los resultados obtenidos en la correlación reflejan que existe una relación positiva de 0,637 entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario; es decir a un buen nivel de calidad del servicio ofrecido en el establecimiento de salud, le corresponde un buen nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa que acuden al centro de salud de La Tinguña, junio 2018.

## PRUEBA DE HIPOTESIS:

### Descripción de la prueba de hipótesis general:

*Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman*

			VX: Calidad del servicio	VY: Satisfacción del usuario
Spearman's rho	VX: Calidad del servicio	CorrelationCoefficient	1,000	,637**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
	N		108	108
	VY: Satisfacción del usuario	CorrelationCoefficient		,637**
Sig. (2-tailed)			,000	.
N			108	108

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Hipótesis general:** Existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.

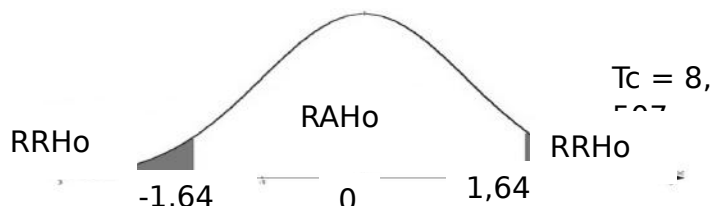
**Hipótesis alterna (Ha):** Existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.

**Hipótesis nula (H0):** No existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
8,507	±1,64	0,05	Rechazo la Ho

**Estadístico de Prueba:** T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,637 - 0}{\sqrt{\frac{1 - 0,637^2}{108 - 2}}}$$



**Conclusión:** El programa Si se calcula el valor  $t = 8,507 >$  al T de tabla 1,64; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.

### Descripción de la prueba de hipótesis específica 1.

*Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman*

			D1: Fiabilidad	VY: Satisfacción del usuario
Spearman's rho	D1: Fiabilidad	CorrelationCoefficient	1,000	,607**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
	N	108	108	
	VY: Satisfacción del usuario	CorrelationCoefficient	,607**	1,000
Sig. (2-tailed)		,000	.	
N		108	108	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Hipótesis específica 01:** Existe relación directa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.

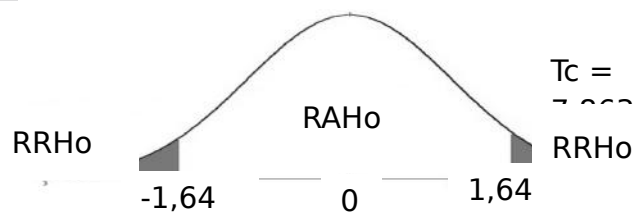
**Hipótesis alterna (Ha):** Existe relación directa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.

**Hipótesis nula (H0):** No existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
7,863	±1,64	0,05	Rechazo la Ho

**Estadístico de Prueba:** T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,607 - 0}{\sqrt{\frac{1 - 0,607^2}{108 - 2}}}$$



**Conclusión:** El programa SPSS 23 refleja un t calculado 7,863 > al T de tabla 1,64; entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación directa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguña, junio de 2018.

### Descripción de la prueba de hipótesis específica 2.

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman				
			D2: Capacidad de respuesta	VY: Satisfacción del usuario
Spearman's rho	D2: Capacidad de respuesta	CorrelationCoefficient	1,000	,524**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
	VY: Satisfacción del usuario	CorrelationCoefficient	,524**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	108	108

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Hipótesis específica 02:** Existe relación directa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguña, junio de 2018.

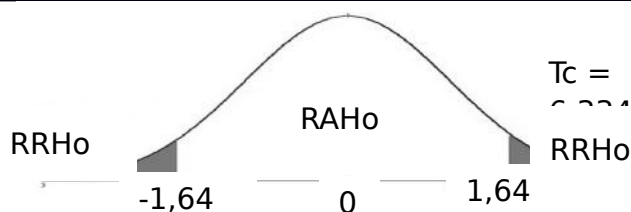
**Hipótesis alterna ( $H_a$ ):** Existe relación directa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguña, junio de 2018.

**Hipótesis nula ( $H_0$ ):** No existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguña, junio de 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
6,334	±1,64	0,05	Rechazo la $H_0$

**Estadístico de Prueba:** T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,524 - 0}{\sqrt{\frac{1 - 0,524^2}{108 - 2}}}$$



**Conclusión:** El programa SPSS 23 refleja un t calculado 6,334 > al T de tabla 1,64; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación directa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.

### Descripción de la prueba de hipótesis específica 3.

*Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman*

			D3: Seguridad	VY: Satisfacción del usuario
Spearman's rho	D3: Seguridad	CorrelationCoefficient	1,000	,579**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	108	108
	VY: Satisfacción del usuario	CorrelationCoefficient	,579**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	108	108

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Hipótesis específica 03:** Existe relación directa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.

**Hipótesis alterna (Ha):** Existe relación directa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.

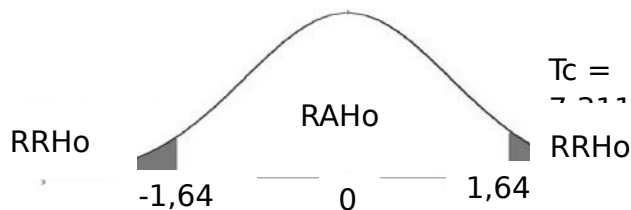
**Hipótesis nula (H0):** No existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del

usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguña, junio de 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
7,311	±1,64	0,05	Rechazo la Ho

**Estadístico de Prueba:** T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,579 - 0}{\sqrt{\frac{1 - 0,579^2}{108 - 2}}}$$



**Conclusión:** El programa SPSS 23 refleja un t calculado 7,311 > al T de tabla 1,64; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación directa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguña, junio de 2018.

#### Descripción de la prueba de hipótesis específica 4.

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman				
			D4: Empatía	VY: Satisfacción del usuario
Spearman's rho	D4: Empatía	Correlation Coefficient	1,000	,533**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	108	108

	VY: Satisfacción del usuario	CorrelationCoefficient	,533**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	108	108

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Hipótesis específica 04:** Existe relación directa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.

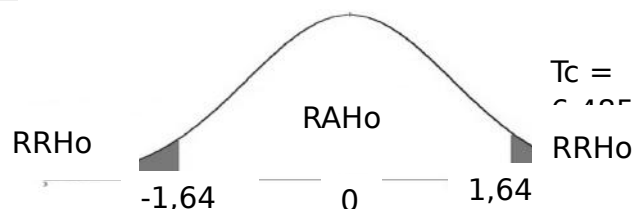
**Hipótesis alterna (Ha):** Existe relación directa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.

**Hipótesis nula (H0):** No existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
6,485	±1,64	0,05	Rechazo la Ho

**Estadístico de Prueba:** T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,533 - 0}{\sqrt{\frac{1 - 0,533^2}{108 - 2}}}$$



**Conclusión:** El programa SPSS 23 refleja un t calculado 6,485 > al T de tabla 1,64; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación directa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.



## Descripción de la prueba de hipótesis específica 5.

*Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman*

			D5: Elementos tangibles	VY: Satisfacción del usuario
Spearman's rho	D5: Elementos tangibles	CorrelationCoefficient	1,000	,554**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
	N	108	108	
	VY: Satisfacción del usuario	CorrelationCoefficient	,554**	1,000
Sig. (2-tailed)		,000	.	
N		108	108	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Hipótesis específica 05:** Existe relación directa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.

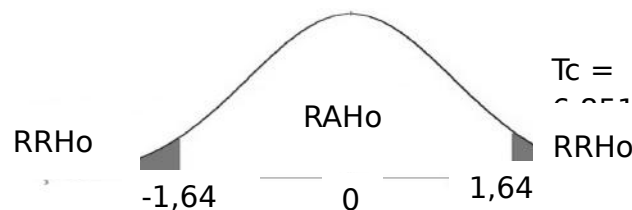
**Hipótesis alterna (Ha):** Existe relación directa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.

**Hipótesis nula (H0):** No Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
6,851	±1,64	0,05	Rechazo la Ho

**Estadístico de Prueba:** T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,554 - 0}{\sqrt{\frac{1 - 0,554^2}{108 - 2}}}$$



**Conclusión:** El programa SPSS 23 refleja un t calculado  $6,851 >$  al T de tabla 1,64; entonces se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>a</sub>). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación directa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.

#### IV. DISCUSIÓN

La discusión de resultados elabora considerando tres aspectos los cuales fueron los resultados obtenidos, los antecedentes y la información considerada en el marco teórico.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede inferir que existe una relación significativa entre las variables: Satisfacción del usuario y calidad de atención; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,637 que indica que a un buen nivel de satisfacción del usuario le corresponde un buen nivel de la calidad en los usuarios de consulta externa del centro de salud La Tinguíña, Junio 2018.

Estos resultados se contrastan con otras investigaciones llevadas a cabo entre ellos se tiene a CASTELO, CASTELO, RODRIGUEZ (2015). Ecuador, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quien aplicó una encuesta validada para obtener la información, el análisis de la información, se realizó mediante el sistema SPSS, al hacer uso de la correlación bivariada de Kendall, los resultados se expresan en tablas de manera porcentual. Resultados: el personal de enfermería predominó como primer contacto con el usuario, brindó un trato agradable, de calidad y calidez, expresado en el 44 % de la muestra, el sexo femenino prevaleció en los encuestados 66 %; un 49 % opinó que fue atendido en los primeros treinta minutos de su llegada al servicio, el 75 % expresó haber recibido una atención médica y de enfermería satisfactoria. Conclusión: los pacientes que acuden al servicio de emergencia reciben una atención satisfactoria por parte del personal de salud.

Lo señalado guarda relación con la información del marco teórico sustentada por Deming (1989) define “La calidad de servicio es la conformación de los clientes con relación a cualquier servicio dado o artículo elaborado y según cualquier criterio, si es

que tiene alguna opinión que brindar, mostrará una 20 distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción”. El concepto de calidad incluye todas las fases que interviene en la prestación del servicio, poniendo en juego todos los medicamentos necesarios para prevenir errores e involucrando a todo el personal, mermando el clima y las relaciones entre los miembros que la integran, es decir, las relaciones entre los clientes (internos, externos).

**Por otro lado en relación a las hipótesis específicas se obtuvieron los siguientes resultados:**

En la hipótesis específica N°1; se señala que existe relación directamente entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud La Tinguiña, junio 2018; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de  $r= 0,607$

En la hipótesis específica N° 2se señala que existe relación directamente entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud La Tinguiña, junio 2018; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de  $r= 0,524$ .

En la hipótesis específica N° 3; se señala que existe relación directamente entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud La Tinguiña, junio 2018; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de  $r= 0,579$ .

En la hipótesis específica N° 4; se señala que existe relación directamente entre la seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud La Tinguiña, junio 2018; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de  $r= 0,533$ .

En la hipótesis específica N° 5; se señala que existe relación directamente entre la empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud La Tinguiña, junio 2018; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de  $r= 0,554$ .

Se puede concluir señalando que existe relación significativa que entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.

## CONCLUSIONES

**Primera:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de  $r = 0,637$  que indica que existe relación significativa que entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud de la Tinguíña, Junio 2018. Es decir que a un buen nivel de calidad del servicio le corresponde un buen nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa que acuden al centro de salud de La Tinguíña, junio 2018.

**Segunda:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de  $r = 0,524$  que indica que existe relación significativa que entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud de la Tinguíña, Junio 2018.

**Tercera:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de  $r = 0,579$  que indica que existe relación significativa que entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud de la Tinguíña, Junio 2018.

**Cuarta:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de  $r = 0,533$  que indica que

existe relación significativa que entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud de la Tinguíña, Junio 2018.

**Quinta:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de  $r = 0,554$  que indica que existe relación significativa que entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud de la Tinguíña, Junio 2018.

**Sexta:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de  $r = 0,607$  que indica que existe relación significativa que entre la dimensión elementos tangibles la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud de la Tinguíña, Junio 2018.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- A los usuarios externos del establecimiento de salud, se le recomienda informarse sobre los derechos y deberes de las personas usuarias que acuden a los servicios de salud.
- Al gremio de profesionales que laboran en dicho establecimiento de salud se recomienda mejorar la calidez de la atención, respetando la privacidad del paciente, brindándole al usuario el tiempo suficiente para contestar sus dudas o interrogantes y tratando al usuario con amabilidad, respeto y paciencia.
- Al establecimiento de salud, específicamente el gerente debe promover acciones de mejora o la implementación de proyectos de mejora continua de la calidad en salud, sobre las dimensiones de la calidad de atención como fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles; además de socializar los resultados del estudio en reunión con el personal del centro de salud y difundirlo en los niveles superiores de la administración sanitaria.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Álvarez, F. (2003). Calidad y auditoria. Primera edición. Bogotá: Eco. Ediciones.
- Álvarez, R. (2011). Los servicios de emergencia y urgencias médicas extra hospitalarias en España. Madrid. 2011.
2. Gasca, R. (1998). La calidad de atención en los servicios de salud. Red de información científica. IPSS. Lima.
3. García, C. (2007). Evaluación de la calidad total del policlínico Santa Rosa. Comas IPSS. Lima
4. Hermida k. (1996) .Reducción de los tiempos de espera mediante técnica de garantía de la calidad en la Troncal Ecuador. Boletín de la Oficina Sanitaria Panamericana. 95- 100.
5. Jiménez, (1996). Metodología para la evaluación de la calidad en instituciones de la atención primaria de salud. Rev. Cubana Salud Pública. 22(1):37-43.
6. Ministerio de Salud (2013). Normas técnicas de estándares de calidad para hospitales e institutos especializados. Lima. Perú.
7. Veliz, M., y Villanueva, R. (2013). Calidad percibida por los usuarios externos Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

### **Documentos:**

8. **Castelo, Rodríguez (2015).**”Satisfacción con la atención médica de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia, del circuito de salud integral Augusto Egas de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas,Tesis Magistral , Universidad Católica de Ecuador.
9. **Santana, Bauer, minamisava, Quiroz, Gomes (2014).** Calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción del paciente en un hospital de enseñanza de la región Centro-Oeste de Brasil. Tesis Magistral, universidad Federal Goias.

10. **Milina, Rivera (2012)** .Percepción del cliente interno y externo sobre la calidad de la atención en el Hospital General de Cárdenas en Tabasco. México. Universidad veracruzana .México.
11. **Huerta (2015)**.satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Tesis Magistral, Universidad Nacional de san Martin de Porres. Lima .Perú.
12. **Ramírez V (Yuri maguas 2016)**.realizo una tesis magistral “relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yuri maguas. Tesis magistral, universidad cesar vallejo. Perú
13. **García, D. (2013)**. Percepción y expectativas de la calidad de la atención de Los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa- Chorrillos En el período febrero-mayo 2013. ”. En su tesis para optar su doctorado en salud. Universidad Ricardo Palma.
14. **Vilca. (2017)** “nivel de satisfacción del usuario externo frente a la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de Cirugía Especialidades del Hospital Regional Ica 2017.Tesis magistral .universidad cesar vallejo.
15. **cegarra J.** Metodología de la investigación científico y tecnológica. Madrid .ediciones Díaz de santos .S, A. España 2011.
16. **Díaz J. jaya V** .evaluación de la calidad y satisfacción de los servicios hospitalarios privadas de la ciudad de Quito bajo la técnica del modelo serqual .unidad técnica de Ambato.
17. **Ortiz M.** Marketing conceptos y aplicaciones .Barranquilla, ediciones de la u .Colombia 2014.
18. **Rodríguez.** Conceptualización de la calidad de servicio al cliente percibida en el correo electrónico. Evaluación y aplicación en el establecimiento virtual U.S.A.2001.
19. **Vargas M. Aldaña.** Calidad y servicios conceptos y herramientas .Bogotá .eco ediciones .3era edición .2014. Colombia.
20. **Gronroos.**Marketing y gestión de servicios, Madrid .ediciones Díaz de santos S.A.España 1994.



- 21. Fernández J.** Gestión por procesos .Madrid, 3era edición, ediciones ESIC .España 2009.
- 22. Priego H.** Mercadotecnia en salud .universidad autónoma de tabasco , 2da edición .ediciones Villahermosa .México 2002.
- 23. Parasuraman, A., Ziethaml, V.A. y Berry L. (1985).** SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, Vol.64 (Spring), pp.12-40.
- 24. Flores J. Molinares A. (2016).** Satisfacción en la calidad de atención prenatal según opinión de las usuarias/os del centro de salud Lidia Saavedra del municipio de Matagalpa durante el II semestre del año 2016. Otra thesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- 25. Aguirre Gas, H.** Calidad de Atención Médica, Bases para su evaluación y mejoramiento continuo; Noriega Edit. México DF, 2000.
- 26. Donabedian, A.** Garantía y monitoreo de la calidad de la atención médica. 1a ed. México.1990.
- 27. Meléndez C.** Nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud según las expectativas y percepciones de la calidad de atención en consulta externa en el puesto de salud Pedro Abraham López Guillén de San Antonio -Huarochirí en el año 2014.universidad inca Garcilazo de la vega.
- 
- 28. Arranz, P., Torres, J., Cancio, H. y Fernández, F.** Factores de riesgo y de protección en los equipos de tratamiento de los pacientes terminales. Revista de la Sociedad Española del Dolor, 6, 302-311.1999.
- 29. Velásquez P L, Ruíz P NA, Trejo C A, Sotelo M J.** La satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de atención. Arch Neurocién (Mex). 2006; Vol. 11, No. 3.
- 30. Vásquez W, Arimborgo C, Pillhuaman N, Vallenas G.** Satisfacción del usuario de consulta externa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. Investigaciones Sociales Vol.13 N°22, 2009 UNMSM/IIHS, Lima, Perú.

## **ANEXOS**



**ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018?</p> <p><b>P. Específicos</b> <b>PE 1:</b> ¿Qué relación existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud La Tinguíña, junio de 2018?</p> <p><b>PE 2:</b> ¿Qué relación existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud La Tinguíña, junio de 2018?</p> <p><b>PE 3:</b> ¿Qué relación existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.</p> <p><b>O. Específicos.</b> <b>OE 1:</b> Determinar la relación existente entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.</p> <p><b>OE 2:</b> Determinar la relación existente entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.</p> <p><b>OE 3:</b> Determinar la relación existente entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.</p> <p><b>H. Especificas</b> <b>HE 1:</b> Existe relación directa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.</p> <p><b>HE 2:</b> Existe relación directa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.</p> <p><b>HE 3:</b> Existe relación directa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.</p>	Calidad de servicio.	<p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estados físicos de instalaciones</li> <li>• Limpieza de las instalaciones</li> <li>• Presentación personal de empleados</li> <li>• Materiales de comunicación</li> <li>• Señalización y área exclusiva</li> <li>• Cumplimiento de servicios programados</li> <li>• Oportunidad de la atención de urgencias</li> <li>• Resolución de problemas</li> <li>• Cuidado en el registro de atención</li> <li>• Sencillez de los trámites para la atención</li> <li>• Disposición para atender preguntas</li> <li>• Agilidad del trabajo para la atención inmediata</li> <li>• Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos.</li> <li>•</li> </ul>	Cuestionario de la calidad de servicio

<p>de Salud La Tinguíña, junio de 2018?  <b>PE 4:</b> ¿Qué relación existe entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud La Tinguíña, junio de 2018?  <b>PE 5:</b> ¿Qué relación existe entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud La Tinguíña, junio de 2018?</p>	<p>de 2018.  <b>OE 4:</b> Determinar la relación existente entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.  <b>OE 5:</b> Determinar la relación existente entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.</p>	<p><b>HE 4:</b> Existe relación directa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.  <b>HE 5:</b> Existe relación directa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguíña, junio de 2018.</p>	<p>Satisfacción del usuario</p>	<p><b>Dimensión humana</b></p> <p><b>Dimensión técnico-científica</b></p> <p><b>Dimensión del entorno</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idoneidad del personal</li> <li>• Confianza</li> <li>• Cumplimiento de medidas de seguridad</li> <li>• Capacidad necesaria</li> <li>• Amabilidad en el trato</li> <li>• Comprensión de las necesidades de los usuarios</li> <li>• Horarios adecuados</li> <li>• Claridad en las orientaciones brindadas al usuario</li> </ul>	<p>Cuestionario de satisfacción del usuario</p>
					Eficiencia	
					Eficacia	
					Continuidad	
					Seguridad Integralidad	
					Respeto	

					Información completa	
					Interés	
					Amabilidad	
					Ética	
					Comodidad	
					Ambientación	
					Limpieza	
					Orden	
					Privacidad	

ANEXO 01

**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:*

<b>1</b>	<b>Nunc</b>	<b>2</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>3</b>	<b>A veces</b>	<b>4</b>	<b>Casi</b>	<b>5</b>	<b>Siempre</b>
----------	-------------	----------	-------------------	----------	----------------	----------	-------------	----------	----------------

a				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

<b>11</b>	El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	1	2	3	4	5
<b>12</b>	El médico le brinde el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención.	1	2	3	4	5
<b>13</b>	El médico que atenderá su problema de salud, le inspira confianza.	1	2	3	4	5
<b>14</b>	El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.	1	2	3	4	5
<b>15</b>	El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud.	1	2	3	4	5
<b>16</b>	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención.	1	2	3	4	5
<b>17</b>	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
<b>18</b>	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizó.	1	2	3	4	5
<b>19</b>	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes.	1	2	3	4	5
<b>20</b>	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	1	2	3	4	5
<b>21</b>	Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	1	2	3	4	5



<b>22</b>	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos.	1	2	3	4	5
-----------	---	---	---	---	---	---

### FICHA TÉCNICA

<b>Nombre del instrumento</b>	<b>CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO</b>
<b>Autores</b>	Zeithaml, Parasuraman y Berry
<b>Estructura</b>	Está conformada por 22 ítems. Las dimensiones que mide el cuestionario SERQVAL son: Fiabilidad (5), capacidad de respuesta (4), seguridad (4), empatía (4) y elementos tangibles (5).
<b>Administración</b>	La escala es aplicada en forma individual o colectiva y el tiempo de aplicación es aproximadamente de 30 minutos.
<b>Calificación y Puntuación</b>	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.
<b>La gradiente es la siguiente:</b>	5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca
<b>Niveles de interpretación:</b>	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.*

<b>1</b>	<b>nunc a</b>	<b>2</b>	<b>rara vez</b>	<b>3</b>	<b>algunas veces</b>	<b>4</b>	<b>frecuente ment e</b>	<b>5</b>	<b>Siempr e</b>
----------	-------------------	----------	-----------------	----------	--------------------------	----------	---------------------------------	----------	---------------------

<b>Nº</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>Nunca</b>	<b>Rara vez</b>	<b>algunas veces</b>	<b>frecuente men e</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	El personal le brindó un trato cordial y amable.	1	2	3	4	5
<b>2</b>	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.	1	2	3	4	5
<b>3</b>	Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido.	1	2	3	4	5
<b>4</b>	El personal muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema de salud.	1	2	3	4	5
<b>5</b>	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.	1	2	3	4	5
<b>6</b>	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento médico.	1	2	3	4	5
<b>7</b>	El personal de salud mantiene confidencialidad del diagnóstico.	1	2	3	4	5

<b>8</b>	El médico le otorga descanso médico en caso de que lo requiera	1	2	3	4	5
<b>9</b>	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.	1	2	3	4	5
<b>10</b>	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente veinte minutos.	1	2	3	4	5
<b>11</b>	El médico realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada.	1	2	3	4	5
<b>12</b>	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar.	1	2	3	4	5
<b>13</b>	El personal de salud le orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.	1	2	3	4	5
<b>14</b>	El tiempo que dura su consulta es suficiente.	1	2	3	4	5
<b>15</b>	Usted es transferido inmediatamente al Hospital si el médico lo considera conveniente.	1	2	3	4	5
<b>16</b>	Durante la atención médica le solucionan su problema de salud.	1	2	3	4	5
<b>17</b>	Le otorgan en Farmacia todos los medicamentos recetados por el médico	1	2	3	4	5
<b>18</b>	La sala de espera está limpia	1	2	3	4	5
<b>19</b>	La sala de espera tiene buena ventilación	1	2	3	4	5
<b>20</b>	El consultorio está limpio y ordenado	1	2	3	4	5
<b>21</b>	El consultorio está bien iluminado.	1	2	3	4	5
<b>22</b>	Los baños están limpios	1	2	3	4	5

permanente.						
-------------	--	--	--	--	--	--

**FICHA TÉCNICA**

<b>Nombre del instrumento</b>	<b>CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>
<b>Autores</b>	Huiza, G. (2006).
<b>Estructura</b>	Está conformada por 22 ítems. Las dimensiones que mide el cuestionario son: dimensión humana (9), dimensión técnico científica (8), dimensión del entorno. (5)
<b>Administración</b>	La escala es aplicada en forma individual o

	colectiva y el tiempo de aplicación es aproximadamente de 30 minutos.
<b>Calificación y Puntuación</b>	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.
<b>La gradiente es la siguiente:</b>	5 = Siempre 4 = Frecuentemente 3 = Algunas veces 2 = rara vez 1 = Nunca
<b>Niveles de interpretación:</b>	Bajo, medio, alto

### ANEXO 03: FIGURAS ESTADISTICAS

Grafico 1: Resultados de la calidad del servicio en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguña, junio 2018.

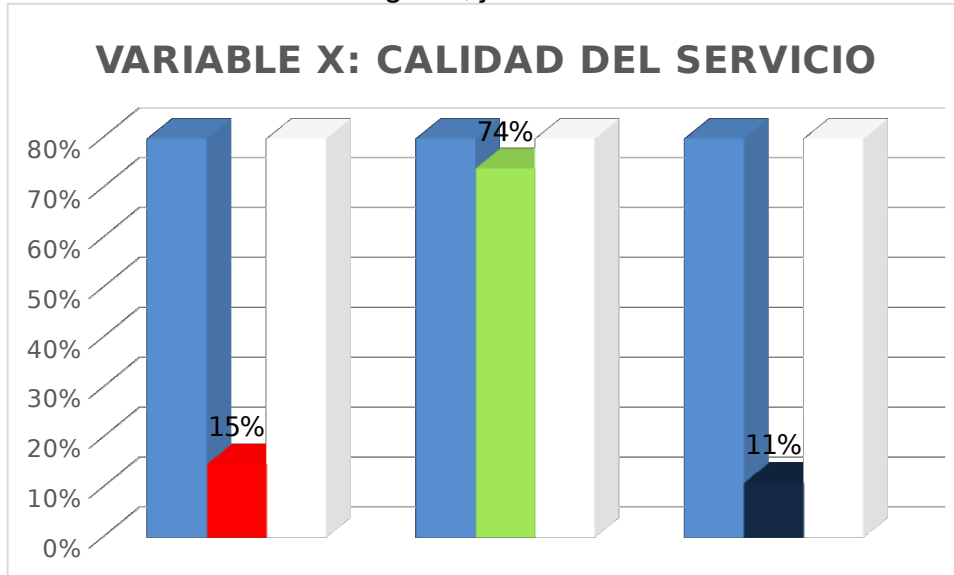


Grafico 2: Dimensión fiabilidad en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguña, junio 2018.

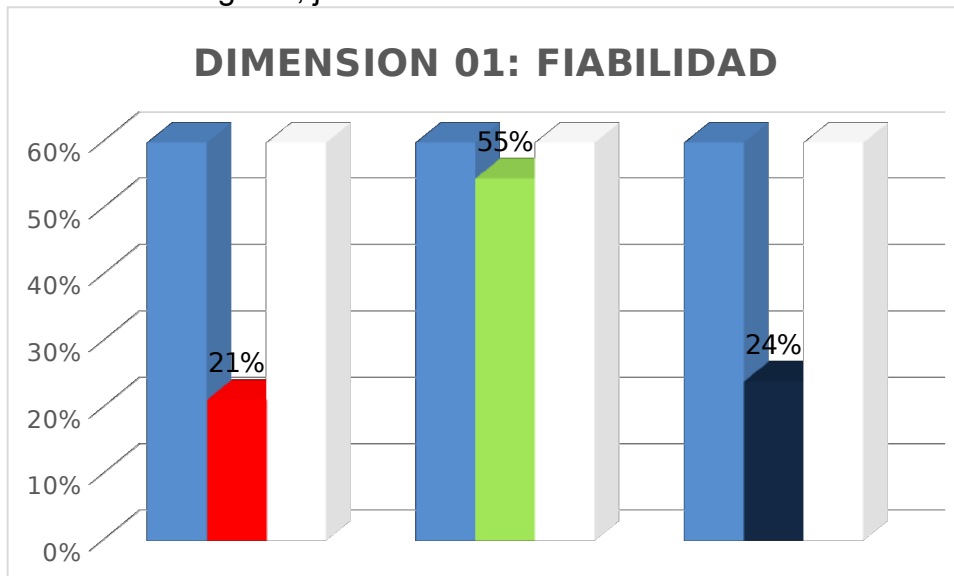


Grafico 3: Dimensión capacidad de respuesta en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguña, junio 2018.

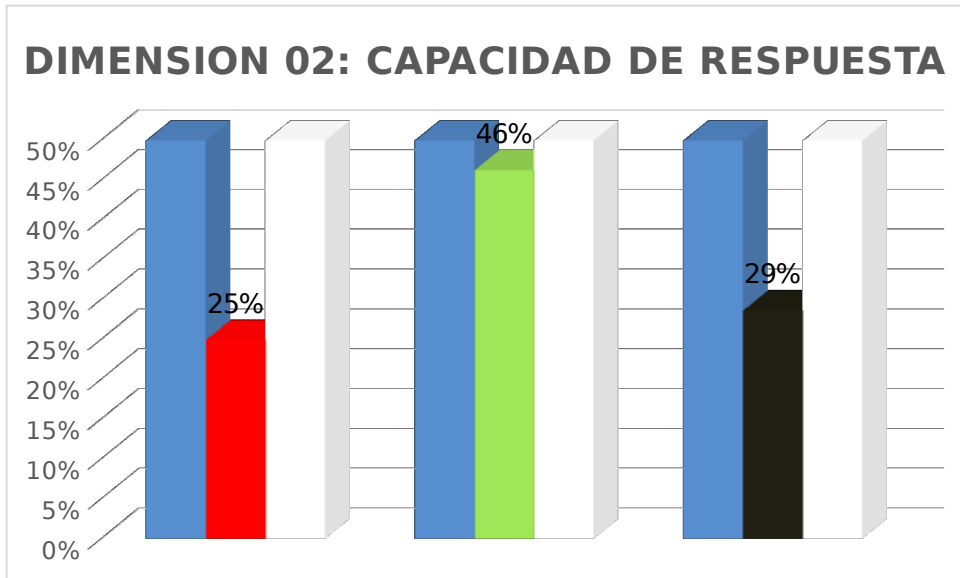


Grafico 4: Dimensión seguridad en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguña, junio 2018.

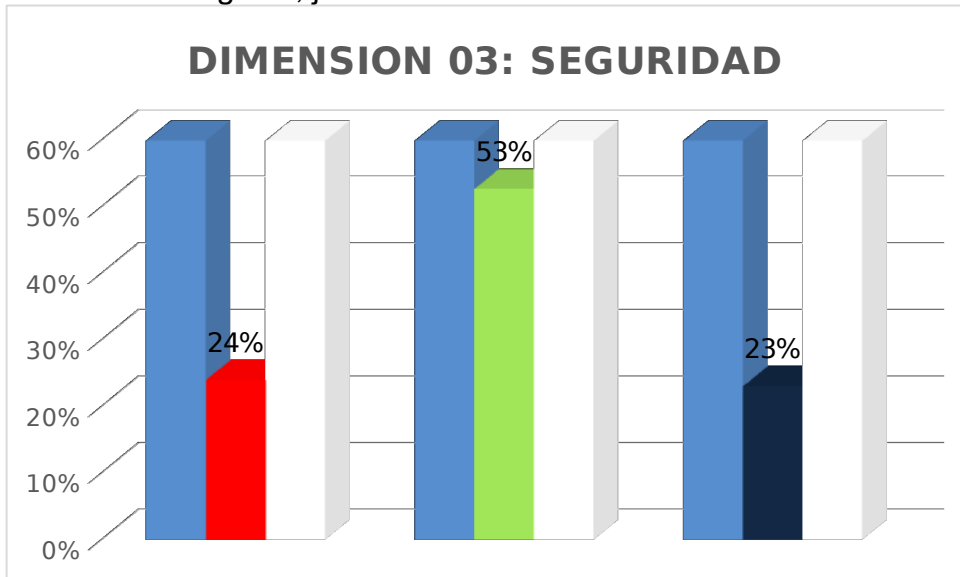


Grafico 5: Dimensión empatía en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguña, junio 2018.



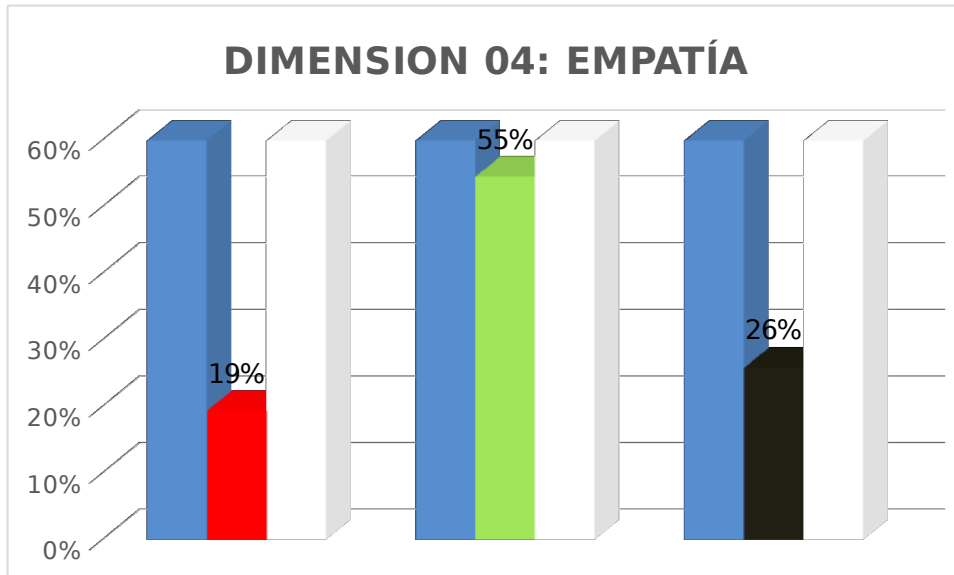


Grafico 6 Dimensión elementos tangibles en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguña, junio 2018.

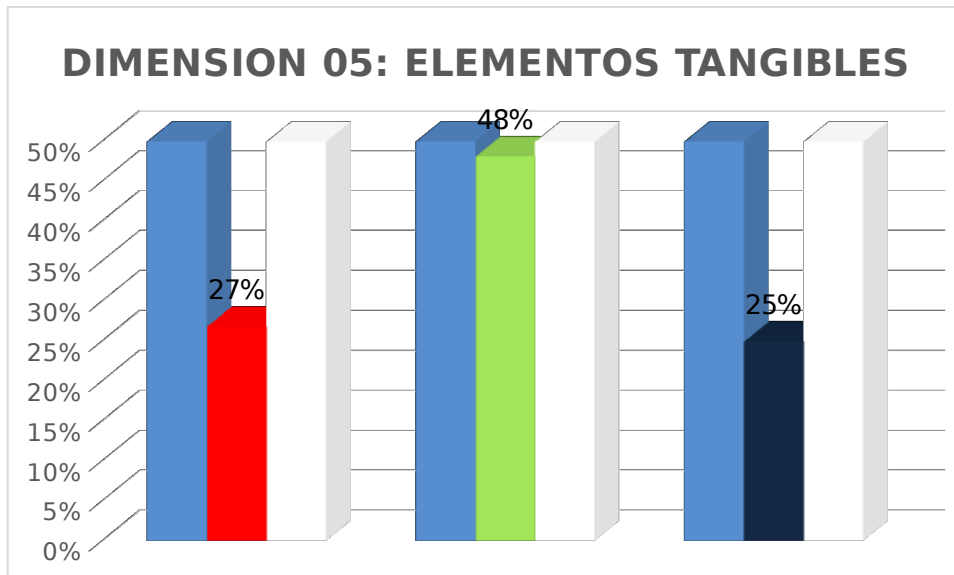


Grafico 7: Satisfacción del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguña, junio 2018.

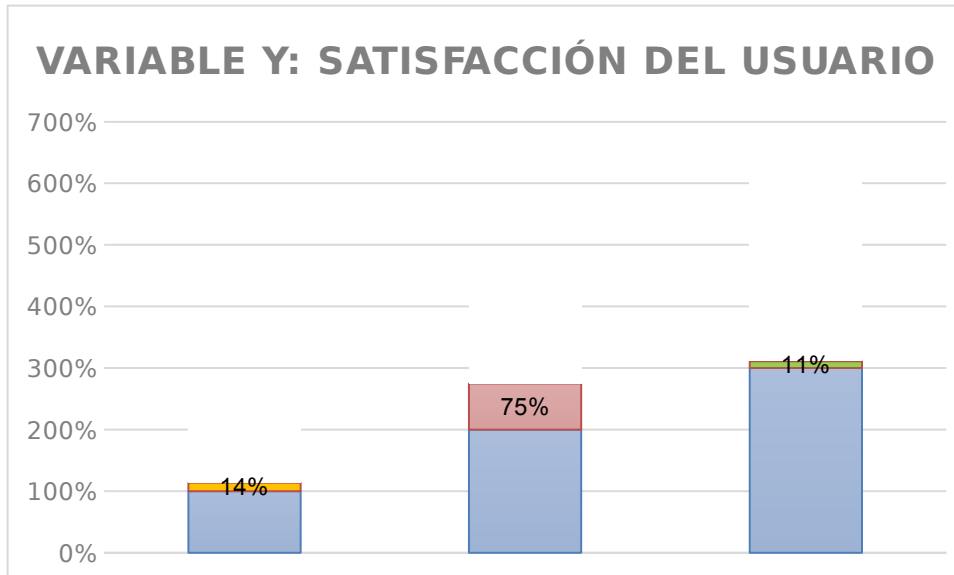


Grafico 8: Dimensión humana en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguña, junio 2018.

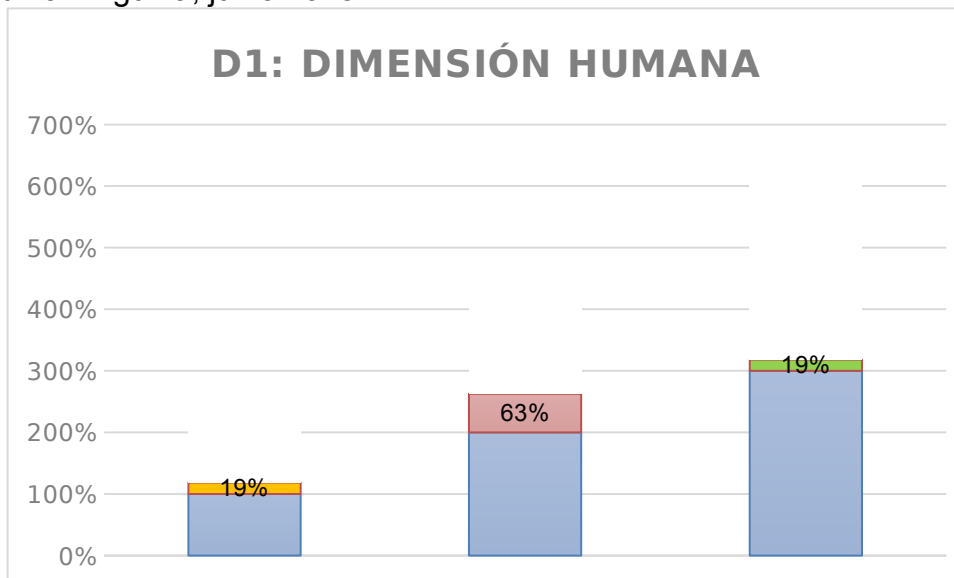


Grafico 9: Dimensión técnico-científica en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguña, junio 2018.

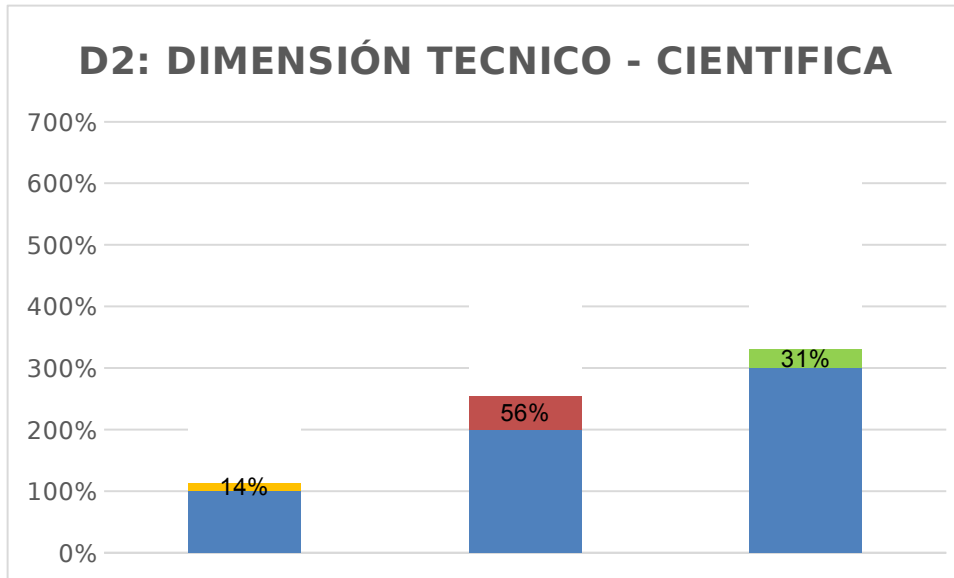
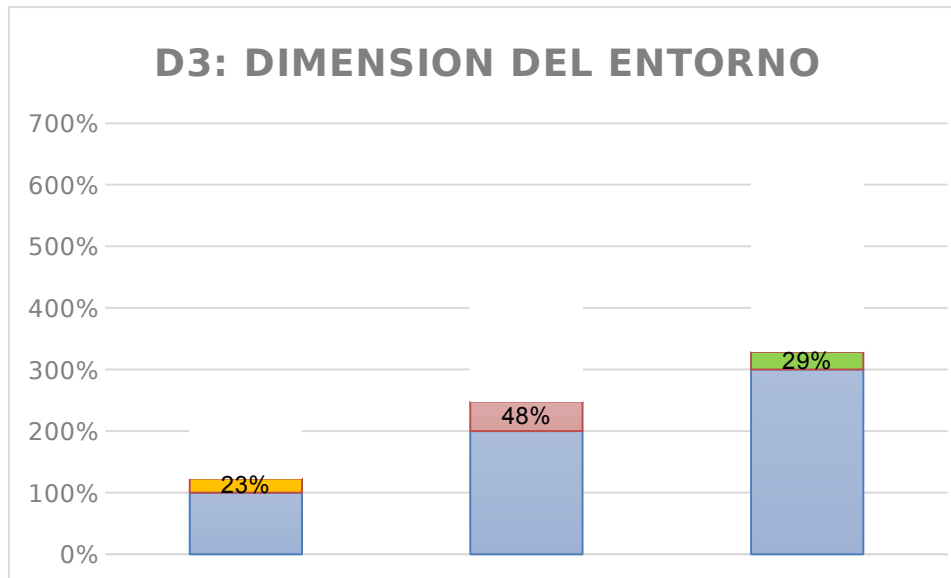


Grafico 10: Dimensión del entorno en opinión del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguíña, junio 2018.



#### ANEXO 04: DATA DE RESULTADOS

#### 4.1. Variable X: Calidad del Servicio

##### VARIABLE X: CALIDAD DEL SERVICIO

N°	D1: FIABILIDAD				D2: CAPACIDAD DE RESPUESTA					D3: SEGURIDAD				DIMENSION 04: EMPATÍA					D5: ELEMENTOS TANGIBLES					DIM 01	DIM 02	DIM 03	DIM 04	DIM 05	VAR. X
	ITEM 01	ITEM 02	ITEM 03	ITEM 04	ITEM 05	ITEM 06	ITEM 07	ITEM 08	ITEM 09	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22							
1	4	4	3	3	2	4	5	1	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	5	14	15	14	14	19	76	
2	5	4	3	3	2	5	5	4	5	1	5	4	4	3	4	2	4	4	2	1	3	3	15	21	14	13	13	76	
3	4	3	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	3	16	22	17	18	19	92	
4	2	3	1	2	3	5	1	2	1	4	2	2	4	3	2	5	5	5	4	3	1	4	8	12	12	15	17	64	
5	3	4	5	2	4	2	1	4	5	1	5	4	1	3	2	5	2	2	1	3	2	2	14	16	11	12	10	63	
6	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	19	22	20	19	24	104	

7	5	2	5	4	4	1	1	5	2	2	5	5	5	4	1	2	1	2	5	2	1	1
8	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	2	5	4	5	4	5
9	1	5	5	1	5	2	2	1	1	2	4	5	3	5	3	2	4	1	3	5	1	3
10	3	4	5	5	2	3	2	2	3	5	2	2	5	2	2	3	2	5	5	4	3	5
11	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1
12	5	4	4	1	1	2	2	5	2	5	2	4	1	1	4	3	5	4	4	5	5	4
13	5	4	2	2	3	5	4	2	5	5	4	5	5	2	3	4	5	3	1	1	1	3
14	3	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
15	5	4	4	1	5	3	1	1	5	4	5	5	3	1	4	4	2	3	5	5	1	5
16	1	1	1	2	1	2	2	1	5	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
17	1	5	3	5	5	1	2	1	1	2	1	5	4	2	2	3	1	5	3	5	4	4
18	5	4	4	1	1	3	3	3	2	2	4	4	3	1	2	4	4	2	4	1	2	3
19	3	1	1	3	2	1	2	1	1	1	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3
20	5	4	2	3	4	4	4	5	5	1	1	5	5	2	1	3	1	5	5	3	4	4
21	5	2	4	1	4	5	1	3	2	3	1	2	3	1	3	1	4	3	4	2	1	5
22	2	5	4	5	5	2	2	5	1	2	2	2	5	3	5	5	3	4	1	4	2	3
23	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2
24	5	3	2	5	3	4	5	1	3	4	4	4	4	4	1	5	3	4	1	5	2	2
25	3	5	2	5	5	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	2	2	5	2	1	2
26	4	1	2	2	5	1	1	5	3	1	5	3	1	1	1	5	3	5	5	4	4	2
27	5	3	3	4	1	4	4	1	2	1	4	4	3	3	4	3	1	5	1	1	3	5
28	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	1
29	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	4	2	5	5	4	1	2	3	4	2	5
30	2	1	1	2	4	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2
31	3	4	1	1	1	1	3	1	4	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	2	5
32	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	1
33	1	1	5	2	1	3	5	2	2	5	4	3	1	5	4	2	4	3	1	3	1	1
34	2	5	2	1	3	4	5	4	5	1	1	2	2	5	2	1	3	4	4	4	3	4
35	2	2	4	3	1	4	1	2	4	3	2	5	5	5	2	1	3	2	2	3	1	1
36	1	5	2	2	4	1	4	3	5	1	3	3	2	5	4	4	4	1	5	5	4	2
37	4	3	3	1	1	5	5	1	1	2	4	4	2	5	1	2	1	3	5	1	4	3

16	13	17	8	11	65
17	23	18	15	23	96
12	11	14	14	13	64
17	12	14	9	22	74
7	7	7	6	5	32
14	12	12	13	22	73
13	19	19	14	9	74
17	21	20	19	21	98
14	15	17	11	19	76
5	11	5	6	5	32
14	10	12	8	21	65
14	12	13	11	12	62
8	7	8	10	13	46
14	22	12	7	21	76
12	15	9	9	15	60
16	15	11	16	14	72
7	8	5	5	7	32
15	16	16	13	14	74
15	18	13	13	12	71
9	15	10	10	20	64
15	12	12	11	15	65
7	8	7	9	7	38
10	12	10	15	16	63
6	14	9	7	8	44
9	10	11	13	16	59
8	12	7	7	10	44
9	13	13	15	9	59
10	21	6	11	19	67
11	12	15	11	9	58
10	17	9	17	17	70
11	13	12	9	16	61

38	2	3	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1
39	5	4	4	2	3	1	5	5	3	3	4	5	1	4	5	4	3	4	1	5	5	2
40	4	2	1	5	4	2	3	4	1	5	3	2	5	3	2	3	2	5	2	5	2	4
41	1	2	5	2	4	2	1	4	1	4	5	1	4	1	5	3	3	2	4	2	4	1
42	2	2	1	4	1	1	5	5	4	4	1	4	5	2	5	2	2	2	5	3	2	1
43	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	3	1	2	3	3	1	3	3	1	1	4
44	4	4	2	1	4	1	3	1	3	4	5	1	1	2	5	1	5	1	1	1	1	4
45	3	5	5	3	3	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
46	3	5	1	4	3	2	3	1	5	2	2	1	4	1	5	3	3	2	5	4	3	1
47	1	1	5	2	4	1	1	5	4	5	5	1	5	2	5	2	1	5	1	2	3	5
48	5	1	3	3	5	4	1	5	4	4	2	2	1	1	4	1	1	1	2	2	5	2
49	4	2	4	5	3	1	4	1	2	3	3	5	5	4	4	4	5	4	1	5	5	1
50	5	5	4	4	2	4	4	4	1	1	2	3	2	4	5	2	5	1	5	4	4	5
51	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
52	4	4	4	3	3	3	3	3	5	2	2	1	4	1	1	4	5	1	4	3	2	4
53	2	4	5	2	4	3	3	4	1	4	4	4	1	1	5	5	1	5	1	2	2	3
54	1	3	3	4	3	1	2	2	2	3	1	1	5	4	2	1	2	2	1	5	4	3
55	4	5	3	4	3	3	4	1	4	5	5	4	4	2	2	2	4	4	1	5	4	5
56	5	2	5	5	1	1	4	3	5	1	3	4	5	4	1	3	5	1	2	5	5	5
57	4	5	5	3	5	5	4	2	4	3	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3
58	2	1	4	5	1	5	1	3	3	2	5	5	3	1	2	1	1	1	2	1	5	4
59	1	4	2	1	5	3	4	5	2	2	2	2	1	4	4	3	1	2	5	1	5	4
60	1	1	4	2	3	3	1	4	5	1	5	5	2	3	1	5	1	2	3	4	3	1
61	2	5	2	4	3	3	2	2	4	5	5	1	3	2	2	1	5	5	5	1	2	3
62	2	2	2	2	3	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1
63	1	2	5	2	1	1	5	1	5	2	5	3	1	3	2	3	5	1	2	5	1	5
64	3	5	2	4	2	3	5	2	2	2	1	5	5	3	3	4	3	5	2	4	5	3
65	4	1	1	5	2	4	5	1	1	4	2	3	2	5	4	2	4	3	1	2	3	5
66	5	3	5	2	2	2	4	1	3	2	5	4	1	4	3	2	2	3	3	4	5	4
67	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
68	3	3	3	4	3	3	3	2	1	5	3	4	1	3	2	4	1	1	4	3	4	1

7	6	8	7	6	34
15	17	13	16	17	78
12	14	15	10	18	69
10	12	14	12	13	61
9	16	14	11	13	63
6	7	8	9	12	42
11	12	11	13	8	55
16	21	16	18	23	94
13	14	9	12	15	63
9	15	16	10	16	66
12	19	9	7	12	59
15	11	16	17	16	75
18	15	8	16	19	76
20	20	18	17	23	98
15	17	9	11	14	66
13	15	13	12	13	66
11	10	10	9	15	55
16	15	18	10	19	78
17	14	13	13	18	75
17	20	14	18	19	88
12	13	15	5	13	58
8	19	7	12	17	63
8	16	13	10	13	60
13	14	14	10	16	67
8	10	5	4	7	34
10	13	11	13	14	61
14	14	13	13	19	73
11	13	11	15	14	64
15	12	12	11	19	69
4	6	5	4	5	24
13	12	13	10	13	61

69	4	4	2	2	1	1	2	2	4	1	4	4	1	2	3	5	1	1	3	1	3	3
70	5	1	4	1	4	5	2	5	3	4	3	1	2	1	4	2	1	1	3	5	5	2
71	4	3	4	3	4	5	3	3	3	2	5	2	2	1	4	2	3	1	5	2	2	3
72	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	3	4	5	3	5	5
73	4	1	1	3	3	4	1	5	1	1	4	3	1	4	5	3	4	3	1	2	5	1
74	4	4	1	5	1	5	3	5	5	5	1	1	4	3	2	3	1	1	1	5	1	5
75	1	4	1	3	1	4	5	1	3	1	2	5	1	3	2	3	4	1	4	1	4	5
76	3	4	3	1	2	1	4	4	2	4	4	1	3	2	2	2	1	4	5	4	2	2
77	3	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4
78	1	1	5	3	3	1	4	2	1	5	1	4	5	1	1	1	1	3	3	4	1	2
79	1	5	3	5	4	2	5	4	5	3	1	3	3	1	2	3	4	5	2	5	1	4
80	5	2	3	5	5	1	1	4	3	5	4	5	2	1	2	1	3	3	1	3	4	5
81	4	5	4	4	3	3	3	2	4	1	5	5	3	2	5	3	3	2	5	5	4	5
82	2	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	2	4	4	5	4	4	4	4	3
83	2	4	2	2	1	5	2	3	2	3	5	5	4	3	3	4	5	4	2	1	2	2
84	4	4	4	3	4	2	1	2	4	4	3	2	3	1	4	2	2	1	2	4	1	5
85	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	4	2	2	1	2	2
86	4	5	1	3	5	1	4	5	2	5	3	5	2	2	3	3	3	1	5	2	5	5
87	2	1	1	3	3	1	5	1	5	1	5	5	2	5	2	1	5	3	1	2	2	3
88	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5
89	3	3	1	1	5	3	5	5	5	2	3	2	4	3	3	2	1	1	4	4	5	5
90	3	3	4	4	3	4	5	2	3	1	5	3	1	5	5	2	1	3	2	5	3	1
91	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4
92	5	3	3	2	2	2	2	1	1	4	2	3	5	3	1	4	3	1	5	4	1	4
93	1	5	3	5	3	1	2	5	4	4	4	2	1	1	5	1	1	1	3	2	4	1
94	3	1	3	2	2	5	3	5	2	5	1	3	4	2	5	2	2	3	4	4	1	3
95	5	4	4	3	1	3	1	4	3	4	4	3	2	3	5	2	5	4	3	2	5	1
96	5	4	4	2	3	2	2	3	3	5	4	5	3	4	4	3	3	5	3	2	1	3
97	2	1	3	3	5	4	2	5	5	4	5	4	5	3	5	4	4	3	1	4	3	4
98	2	2	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
99	4	5	1	1	5	1	3	3	3	3	5	3	5	2	5	2	1	1	2	5	2	4

12	10	10	11	11	54
11	19	10	8	16	64
14	18	11	10	13	66
17	22	16	17	22	94
9	14	9	16	12	60
14	19	11	9	13	66
9	14	9	12	15	59
11	13	12	7	17	60
17	20	20	19	18	94
10	11	15	4	13	53
14	20	10	10	17	71
15	14	16	7	16	68
17	15	14	13	21	80
17	23	18	15	19	92
10	13	17	15	11	66
15	13	12	9	13	62
6	6	5	8	9	34
13	17	15	11	18	74
7	15	13	13	11	59
17	25	18	18	24	102
8	23	11	9	19	70
14	17	10	13	14	68
13	20	18	17	20	88
13	8	14	11	15	61
14	15	11	8	11	59
9	17	13	11	15	65
16	12	13	15	15	71
15	13	17	14	14	73
9	21	18	16	15	79
11	22	19	18	24	94
11	15	16	10	14	66

100	5	4	5	2	2	4	5	2	2	1	1	3	3	1	3	5	2	4	5	2	5	1	16	15	8	11	17	67
101	3	5	5	5	3	1	4	3	3	5	1	5	1	1	4	2	3	3	3	1	4	2	18	14	12	10	13	67
102	4	2	5	3	5	1	4	1	2	4	2	3	1	1	4	3	2	2	3	1	2	1	14	13	10	10	9	56
103	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	18	22	19	17	22	98
104	1	5	3	1	3	4	2	1	4	2	4	5	1	3	5	3	1	2	3	5	3	1	10	14	12	12	14	62
105	3	3	4	2	5	4	4	2	5	3	5	3	3	5	2	4	5	4	5	5	4	4	12	20	14	16	22	84
106	2	4	3	4	4	5	2	1	5	2	3	1	3	5	2	2	2	3	1	3	1	2	13	17	9	11	10	60
107	3	5	2	1	5	4	3	4	2	4	1	3	1	3	1	4	5	3	5	2	5	2	11	18	9	13	17	68
108	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	17	23	16	19	23	98

## 4.2. Variable Y: Satisfacción del usuario

### VARIABLE Y: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	D1: DIMESION HUMANA									D2: DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTIFICA									D3: DIMENSION DEL ENTORNO					DIM 01	DIM 02	DIM 03	VAR. Y
	ITEM 01	ITEM 02	ITEM 03	ITEM 04	ITEM 05	ITEM 06	ITEM 07	ITEM 08	ITEM 09	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22					
1	2	2	3	4	1	1	5	3	2	5	3	2	3	1	3	3	2	1	2	5	5	4	23	22	17	62	
2	2	5	1	5	3	1	2	1	1	4	2	3	4	4	3	5	3	3	3	2	1	3	21	28	12	61	
3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	41	37	22	100	
4	4	1	3	5	1	5	3	2	2	1	2	3	5	4	1	1	1	4	3	4	5	3	26	18	19	63	
5	5	1	4	3	2	1	4	3	5	1	1	2	2	3	2	5	1	2	4	2	1	2	28	17	11	56	
6	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	43	34	23	100	
7	1	2	1	4	4	5	4	3	3	1	5	1	4	1	5	2	3	1	5	2	5	3	27	22	16	65	
8	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	39	38	21	98	
9	2	2	5	4	2	4	3	3	1	5	4	1	1	2	5	2	4	2	3	5	5	1	26	24	16	66	
10	2	2	3	3	3	4	2	3	3	1	4	1	3	3	4	4	3	5	3	4	4	4	25	23	20	68	
11	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	21	12	7	40	
12	2	1	1	3	3	1	4	5	3	3	1	3	5	4	5	2	2	1	5	1	1	5	23	25	13	61	
13	3	3	2	5	2	4	4	3	5	2	2	5	3	1	2	4	3	5	4	4	4	5	31	22	22	75	



14	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5
15	2	3	2	2	1	5	4	5	3	2	5	1	1	3	1	1	1	1	4	5	2	5
16	3	1	3	3	3	1	2	3	3	3	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2
17	3	5	1	4	4	3	2	3	4	5	3	2	1	3	4	1	1	2	5	2	3	1
18	2	3	4	5	1	4	4	2	5	1	3	2	4	1	5	3	2	5	4	2	2	1
19	2	4	3	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2
20	2	1	5	3	5	2	1	5	4	2	5	5	1	5	5	5	4	4	3	3	2	4
21	3	1	2	5	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	3	1	5	5	2	5
22	1	5	1	4	5	5	3	2	5	4	4	4	1	5	4	2	2	2	2	5	2	1
23	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
24	3	4	3	3	3	4	2	4	3	2	5	5	1	5	4	2	3	2	2	1	2	2
25	2	4	3	5	2	2	4	5	2	3	3	5	4	2	4	4	4	4	1	1	4	4
26	4	5	5	3	1	1	3	4	5	2	1	3	2	2	1	1	1	4	3	4	4	2
27	3	5	4	3	3	3	3	1	5	4	2	4	4	4	1	3	1	4	1	4	2	5
28	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1
29	5	2	2	3	2	1	1	3	3	2	5	2	2	2	4	5	2	4	1	4	3	5
30	2	1	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
31	3	2	5	2	3	1	4	1	2	5	5	1	3	3	2	1	3	3	1	3	4	1
32	1	2	2	2	1	3	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	3	2	2	3
33	2	1	3	4	2	2	1	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3
34	5	3	4	1	3	3	3	3	4	5	2	3	4	3	5	1	2	2	3	3	2	3
35	3	3	4	2	2	3	2	5	3	3	2	2	5	3	5	1	4	2	3	2	3	1
36	1	2	3	2	1	1	2	4	2	4	1	3	5	3	3	4	4	4	2	4	2	1
37	5	2	3	4	4	1	4	3	3	3	4	3	5	3	1	1	5	2	1	2	5	1
38	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
39	1	1	1	4	1	1	4	3	5	4	5	3	2	5	1	4	2	4	5	2	3	1
40	5	1	5	5	3	1	4	2	5	1	3	4	2	3	1	3	5	1	2	1	1	2
41	1	2	2	5	1	3	4	4	5	4	2	1	3	3	5	1	1	3	5	4	1	2
42	3	3	2	2	5	5	3	2	1	2	2	4	2	3	1	1	1	1	2	3	4	1
43	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1
44	4	2	4	4	5	3	3	3	2	2	3	3	5	3	1	5	3	5	1	1	1	5

42	36	24	102
27	15	17	59
22	13	9	44
29	20	13	62
30	21	14	65
18	11	9	38
28	32	16	76
30	29	18	77
31	26	12	69
13	9	6	28
29	27	9	65
29	29	14	72
31	13	17	61
30	23	16	69
17	15	8	40
22	24	17	63
21	16	9	46
23	23	12	58
18	13	11	42
21	20	13	54
29	25	13	67
27	25	11	63
18	27	13	58
29	25	11	65
13	12	7	32
21	26	15	62
31	22	7	60
27	20	15	62
26	16	11	53
15	13	5	33
30	25	13	68

45	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	
46	1	2	4	1	1	5	4	5	1	5	5	4	4	5	2	4	4	1	4	3	3	4	
47	3	5	5	5	5	3	2	5	1	3	1	1	5	2	2	5	4	4	5	5	1	2	
48	2	1	1	1	3	2	2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	4	2	4	3	4	5	
49	2	1	4	2	5	3	4	5	1	5	4	5	3	1	4	3	2	3	2	2	4	5	
50	5	3	5	1	4	2	2	5	5	3	2	4	5	3	3	2	4	4	3	2	5	3	
51	3	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	
52	1	2	1	3	5	3	5	4	2	4	1	5	3	1	1	4	5	4	1	1	5	1	
53	4	1	3	1	4	4	1	2	4	3	5	1	2	3	1	3	5	1	5	5	4	1	
54	2	4	2	1	3	3	5	3	4	2	3	3	2	3	2	4	3	5	2	2	5	1	
55	1	1	4	5	5	5	4	5	3	2	3	2	5	4	5	5	1	1	1	5	4	5	
56	2	4	5	3	2	1	1	4	3	4	1	3	3	4	5	4	4	3	3	3	2	4	
57	3	5	5	5	5	4	5	3	3	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	
58	2	4	3	4	2	3	1	3	4	5	2	1	5	2	4	3	5	4	4	1	2	1	
59	5	2	1	3	5	5	4	3	5	2	2	2	1	1	5	5	3	2	2	2	2	5	
60	4	4	4	2	1	2	1	5	4	5	2	1	2	3	3	5	4	3	1	1	2	1	
61	5	4	1	4	1	5	4	1	4	3	3	1	3	3	4	5	3	2	1	1	1	4	
62	1	1	3	1	1	3	3	4	3	2	2	1	1	1	2	2	1	2	3	2	2	1	
63	3	1	5	5	4	4	1	1	2	2	5	1	2	5	1	3	2	1	1	3	5	5	
64	4	1	4	5	2	2	5	4	5	3	4	4	1	4	3	4	5	3	1	4	1	1	
65	2	5	4	5	2	4	4	4	3	4	3	1	3	1	4	1	3	5	1	5	5	1	
66	3	5	2	3	2	1	4	2	1	4	1	2	3	5	2	3	5	1	2	1	5	4	
67	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
68	1	1	3	3	5	1	4	2	2	2	5	5	1	4	3	1	5	2	4	5	5	5	
69	2	1	1	1	4	2	5	2	5	5	3	4	5	5	4	4	2	2	4	3	4	1	
70	3	4	4	4	1	3	3	4	3	5	3	4	1	4	4	4	4	1	5	3	4	1	
71	2	3	1	2	4	3	3	4	5	4	2	1	1	2	1	3	5	2	1	1	1	3	
72	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5
73	2	2	3	1	5	4	1	1	4	2	2	5	4	5	5	1	5	4	5	1	4	2	
74	3	2	1	1	2	4	5	4	1	1	5	2	3	1	4	5	4	3	2	3	4	4	
75	4	5	5	3	5	3	2	4	3	5	4	1	3	4	5	5	1	4	1	1	5	2	

41	36	21	98
24	33	15	72
34	23	17	74
18	22	18	58
27	27	16	70
32	26	17	75
40	36	24	100
26	24	12	62
24	23	16	63
27	22	15	64
33	27	16	76
25	28	15	68
38	34	22	94
26	27	12	65
33	21	13	67
27	25	8	60
29	25	9	63
20	12	10	42
26	21	15	62
32	28	10	70
33	20	17	70
23	25	13	61
13	9	6	28
22	26	21	69
23	32	14	69
29	29	14	72
27	19	8	54
39	37	22	98
23	29	16	68
23	25	16	64
34	28	13	75

76	3	2	4	2	5	3	5	5	4	5	2	1	3	1	4	4	1	3	1	5	3	1
77	3	2	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
78	4	1	4	2	5	1	2	5	4	1	4	5	4	5	2	4	3	5	5	3	4	1
79	1	5	3	3	3	4	4	3	1	1	2	4	1	1	3	3	5	3	5	1	5	3
80	5	3	2	4	2	4	2	2	2	4	2	1	3	4	3	5	5	3	3	1	5	3
81	2	1	4	2	2	3	5	3	4	4	2	5	1	5	2	2	4	4	1	5	5	5
82	4	5	4	2	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4
83	3	2	5	2	3	4	3	4	5	1	1	2	5	5	3	1	2	4	5	5	5	4
84	4	4	1	1	5	2	4	3	4	2	3	3	3	3	5	2	2	1	1	3	5	4
85	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2
86	4	3	4	4	4	5	4	3	5	1	5	3	3	4	5	2	1	1	1	1	5	5
87	1	4	1	1	5	1	4	2	1	4	2	4	2	4	3	3	1	4	2	5	4	1
88	5	5	4	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
89	1	2	2	2	3	1	1	1	3	1	4	5	4	5	5	1	4	4	3	3	3	1
90	5	2	3	3	3	3	1	5	1	4	3	5	3	5	1	5	1	1	1	2	1	3
91	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5
92	3	5	3	1	5	2	2	1	1	3	3	1	4	3	5	4	3	5	3	2	4	3
93	2	2	5	2	1	1	4	4	5	4	2	2	4	3	1	2	2	1	5	3	5	5
94	5	3	3	3	5	5	5	1	2	1	5	4	3	5	2	1	5	2	5	3	3	4
95	5	2	5	4	3	4	4	4	3	3	3	1	4	2	2	2	4	3	5	4	2	2
96	4	4	3	1	1	1	2	3	5	3	4	1	4	4	3	5	5	5	1	1	5	3
97	3	4	4	2	5	4	5	1	1	5	5	4	2	5	5	2	1	2	2	5	4	3
98	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5
99	1	3	3	2	3	2	1	2	1	3	3	4	2	5	2	4	1	2	4	3	3	4
100	4	5	5	3	2	3	3	5	3	2	4	4	5	2	5	4	1	3	3	5	2	1
101	5	3	4	5	5	4	1	4	5	5	3	5	4	5	4	2	1	1	2	1	3	2
102	1	2	1	4	4	3	2	1	3	5	5	4	1	1	2	1	2	5	2	4	5	4
103	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
104	3	2	5	3	4	5	4	4	2	3	1	1	1	4	1	3	4	2	5	4	5	4

33	21	13	67
34	37	25	96
28	28	18	74
27	20	17	64
26	27	15	68
26	25	20	71
37	38	21	96
31	20	23	74
28	23	14	65
11	13	7	31
36	24	13	73
20	23	16	59
40	38	22	100
16	29	14	59
26	27	8	61
43	36	23	102
23	26	17	66
26	20	19	65
32	26	17	75
34	21	16	71
24	29	15	68
29	29	16	74
44	35	25	104
18	24	16	58
33	27	14	74
36	29	9	74
21	21	20	62
39	39	24	102
32	18	20	70

10																							
5	4	3	5	4	1	2	5	4	5	1	3	2	1	3	1	5	4	1	2	2	2	2	4
10																							
6	2	3	1	5	2	3	3	3	4	1	3	4	2	4	5	2	3	3	5	5	5	3	
10																							
7	4	4	2	1	3	2	3	3	3	1	4	2	4	3	4	1	4	2	5	1	3	1	
10																							
8	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

33	20	11	64
26	24	21	71
25	23	12	60
40	39	25	104

## **ANEXO 05: EVIDENCIA FOTOGRAFICA**



“Año del Dialogo y Reconciliación Nacional”

**SOLICITO PERMISO PARA EJECUCIÓN  
DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**SRA: YANINA HUARANCA WONG  
JEFE DEL CENTRO DE SALUD LA TINGUIÑA – ICA**

Yo, **KU HERNANDEZ, KARENT FIORELLA** de Profesión licenciada en Psicología, identificado con **DNI, N°45137515** quien se encuentra actualmente realizando estudios de Maestría en Gestión de los servicios de salud en la universidad cesar vallejo, ante usted me presento y expongo.

Que en cumplimiento de las normas académicas de la universidad cesar vallejo y con la finalidad de complementar mis estudios de Maestría en Gestión de los Servicios de salud.

Solicito a Ud. autorice a quien corresponda brindarme las facilidades y el permiso para desarrollar la aplicación de cuestionarios para la realización del Proyecto de Tesis con el nombre de: **Calidad del servicio y satisfacción del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguña, junio 2018.** Dirigido a los usuarios de salud de la institución que Ud. Dignamente dirige.

Comprometiéndome que al finalizar se dará informe de los resultados de dicho proyecto y hacer llegar un ejemplar de la tesis a la jefatura del establecimiento que usted representa.

Agradeciendo de antemano las facilidades que pueda brindarme, hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi consideración

Sin otro particular, me despido de usted, esperando su aceptación.

Ica ,01 de junio del 2018.

  
Dra. Karent Fiorella de Ku Hernández  
PSICÓLOGA  
**KARENT FIORELLA KU HERNANDEZ**  
DNI: 45137515

  
**MINISTERIO DE SALUD**  
MICRO RED TINGUIÑA - BARCONA  
Dra. Huaranca Wong Yanina  
C.M.P. 25965 - MÉDICO JEFE