



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad de servicio y nivel de satisfacción en los usuarios  
externos del Centro de salud Pueblo Joven de Abancay,  
Apurímac - 2020**

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

**AUTORA:**

Davila Camacho Stephany (ORCID: 0000-0001-6186-7546)

**ASESOR:**

Mg. Vásquez Alva, Jorge Enrique (ORCID:0000-0002-8185-3333)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA - PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

A Dios por darme salud y bendecirme a lo largo de toda mi vida; también está dedicado a mi Padre Simón Dávila Aroni quien desde el cielo me protege dándome todo su amor, a mi madre Cleta Jesús Camacho Paucar por brindarme fortaleza y ayudarme a alcanzar todas las metas que me he propuesto a lo largo de mi vida tanto profesional y personal.

Stephany

### **Agradecimiento**

Quisiera agradecer Sinceramente al Jefe del Centro de Salud de Pueblo Joven Dr. Jorge Ponce Juárez, por brindarme su amistad, por orientarme y apoyarme durante todo el tiempo que he realizado la recolección de datos para poder obtener los resultados que buscaba y culminar este trabajo de investigación.

Stephany

## Índice de contenido

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5. Procedimientos	12
3.6. Método de análisis	12
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	32

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Frecuencia del nivel de la variable calidad de servicio	14
Tabla 2 Frecuencia del nivel de las dimensiones de la variable calidad de servicio	15
Tabla 3 Frecuencia del nivel de la variable satisfacción del usuario	16
Tabla 4 Frecuencia del nivel de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario	17
Tabla 5 Correlación de Rho de Spearman entre calidad de servicio y satisfacción del usuario	18
Tabla 6 Correlación de Rho de Spearman entre las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción del usuario	18
Tabla 7 Operacionalización de la variable calidad del servicio	35
Tabla 8 Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	36

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1 Esquema del diseño	10
Figura 2 Niveles de percepción de la calidad de servicio	14
Figura 3 Niveles de percepción de las dimensiones calidad del servicio	15
Figura 4 Niveles de percepción satisfacción del usuario	16
Figura 5 Niveles de percepción de las dimensiones de la satisfacción del usuario	17

## Resumen

El objetivo del estudio fue, demostrar la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción en los usuarios externos del centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac-2020.

La metodología fue básica, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, la población estuvo conformada por 50 usuarios externos. Se aplicó dos instrumentos lo que mide la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del usuario, siendo validados y con confiabilidad. Los resultados obtenidos en base a los 50 encuestados, se evidenció que la calidad del servicio tiene una mayor frecuencia en la categoría baja que representa un 84%, evidenciándose que sus dimensiones tienen una mayor frecuencia en la categoría medio, teniendo en la dimensión confiabilidad un 54% mientras que la dimensión tangibilidad presenta un 36%, asimismo la dimensión seguridad presenta un 26% y la dimensión empatía un 36%.

Se evidencia que entre satisfacción del usuario y confiabilidad existe correlación positiva, lo cual indica que a mayor valor que presenta la satisfacción del usuario, mayor es el valor obtenido en confiabilidad. Conclusión, Existe relación positiva media entre calidad de servicio y satisfacción del usuario.

**Palabras claves:** Calidad de servicio, confiabilidad y usuarios.

## **Abstract**

The objective of the study was, demonstrate the relationship between the quality of service and the level of satisfaction in the external users of the Young Town of Abancay health center, Apurímac-2020.

The methodology was basic, with a quantitative approach and non-experimental design, the population was made up of 50 external users. Two instruments were applied which measure the quality of service and the level of user satisfaction, being validated and reliable. The results obtained based on the 50 respondents, it was evidenced that the quality of service has a higher frequency in the low category, which represents 84%, showing that its dimensions have a higher frequency in the Medium category, having in the reliability dimension a 54% while the tangibility dimension shows 36%, likewise the security dimension shows 26% and the empathy dimension 36%.

It is evidenced that there is a positive correlation between user satisfaction and reliability, which indicates that the higher the value of user satisfaction, the higher the value obtained in reliability. Conclusion, there is a positive average relationship between quality of service and user satisfaction.

**Keywords:** Quality of service, reliability and users



## I. INTRODUCCIÓN

En la realidad problemática de este trabajo de investigación se evidenció la situación actual del país relacionado a la salud pública, demostrándose una insuficiente calidad de servicio a los pacientes y como resultado se incrementaron los reclamos de los externos de los centros de salud, percibiéndose una sensación de insatisfacción. La Organización Mundial de la Salud [OMS] refiere que la calidad de servicio interviene en el sistema sanitario donde los enfoques de medición brindan soporte en las intervenciones sanitarias, siendo necesario optimar la calidad, mediante la técnica de objeción del usuario relacionado al personal de salud (OMS, 2017).

A nivel latinoamericano, la Organización Panamericana de la Salud [OPS] refiere que en Cuba se tiene la política de priorizar la salud como derecho, con el propósito de obtener el bienestar y el desarrollo humano mediante los principios de universalidad, gratuidad, accesibilidad y regionalización, con alcance a todos los ciudadanos (OPS, 2018).

A nivel nacional, según Canzio (2019) los pacientes en general que acuden a centros de salud no los atienden de inmediato en el área de emergencia, siendo limitados por su estado socioeconómico.

A nivel local, Chávez (2018) en su trabajo de investigación concluyó que el 69% de los pacientes que acuden a farmacia del hospital II ESSALUD de Abancay afirman que los profesionales de la salud tienen una actitud de servicio y carisma bajo, demostrándose una deficiente calidad de servicio.

El problema general de esta tesis es ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de Salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac - 2020?, los problemas específicos son: a) ¿Qué relación existe entre la confiabilidad y el nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de Salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac - 2020?; b) ¿Qué relación existe entre la tangibilidad y el nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de Salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac - 2020?; c) ¿Qué relación existe entre la seguridad y el nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de Salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac - 2020? y d) ¿Qué relación existe entre la empatía y el nivel de satisfacción en los usuarios?

externos del Centro de Salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac - 2020?

La justificación teórica se centra en la recopilación de conocimientos sobre las variables estudiadas, sobre el cual nos basaremos en teorías y conocimientos para poder identificar el comportamiento y mejorar la atención del Centro de Salud Pueblo Joven de Abancay durante el actual año 2020. La justificación práctica de este trabajo de investigación permitió obtener y conocer datos e información actual, para que las autoridades y profesionales de la salud puedan realizar cambios a través de estrategias y soluciones por el bienestar de los pacientes. En la justificación metodológica se utilizó un cuestionario ya validado para recolectar la información actual correspondiente a la variable estudiada a través de métodos y técnicas.

El objetivo general fue demostrar la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción en los usuarios externos del centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac-2020. Los objetivos específicos planteados fueron: a) Evaluar la relación entre la confiabilidad y el nivel de satisfacción en los usuarios externos del centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac – 2020, b) Conocer la relación entre la tangibilidad y el nivel de satisfacción en los usuarios externos del centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac – 2020, c) Identificar la relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción en los usuarios externos del centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac – 2020, y d) Conocer la relación entre la empatía y el nivel de satisfacción en los usuarios externos del centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac - 2020.

La hipótesis general infiere que la calidad de servicios se relaciona directamente con el nivel de satisfacción en los usuarios externos del centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac - 2020. Las hipótesis específicas fueron: a) Existe relación entre la confiabilidad y el nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de Salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac – 2020, b) Existe relación entre la tangibilidad y el nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de Salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac – 2020, c) Existe relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de Salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac – 2020 y d) Existe relación entre la

empatía y el nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de Salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac - 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes internacionales se considera al estudio realizado por Velásquez y Almeida (2020) cuyo objetivo fue plantear una propuesta mediante un plan de mejora para el área de Obstetricia, estableciendo estrategias y soluciones que la institución debe promover para lograr la satisfacción de las usuarias en el sub-centro de salud Quiroga, la metodología fue de tipo transversal, la muestra estuvo formada por 54 mujeres, el instrumento es una encuesta de modelo SERVQUAL; en los resultados en el indicador de fiabilidad existe falencia, debido a que no existe un especialista en ésta área y que las cubren los médicos generales. Concluyeron que la atención es limitada debido a la deficiencia de gestiones administrativas del Ministerio de Salud, provocando molestia en los usuarios.

Por su parte, Bustamante y Zerda (2020) realizaron el estudio con el objetivo de establecer la atención que brindan los profesionales de la salud, el tipo de investigación es cuantitativo y descriptivo, la muestra es de 533 usuarios, el instrumento es un cuestionario; en los resultados se evidencia que los consultorios deben tener los dispositivos precisos y actualizados para poder ofrecer buena atención a los pacientes. En conclusión, las prestaciones de servicio, tales como los trámites, las citas programadas y el interés para solucionar los problemas de las personas son valorados positivamente, confirmando la satisfacción del usuario.

Para Maggi (2018) la tesis que realizó tuvo como objetivo evaluar la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, se realizó con el método cuantitativo, la muestra está constituida de 357 apoderados de los pacientes pediátricos, el instrumento aplicado es la encuesta SERVQUAL; en los resultados se demostró que no existe compromiso de brindar atención a los pacientes pediátricos que asisten a este hospital, En conclusión, los usuarios que asisten al Hospital General de Milagro reflejan insatisfacción con la calidad de servicio y de tal manera con las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía, y parcialmente satisfechos con la dimensión de capacidad de respuesta, no se evidencia interés por parte de los sanitarios para poder solucionar las necesidades de salud de los pacientes, generando una mala percepción acerca del hospital.

Asimismo, Salazar y Cabrera (2016) realizaron un diagnóstico de la calidad

de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador, el estudio fue descriptivo, la muestra está conformada por 347 estudiantes y el instrumento es un cuestionario de modelo SERVQUAL; en los resultados se puede apreciar que el personal no ofrece una buena prestación de servicio, demostrando un desinterés en brindar apoyo a los estudiantes. En conclusión, se evidencia malestar e insatisfacción de los alumnos, ya que no reciben el adecuado servicio por parte de las autoridades de esta universidad.

En ese contexto, Bernal *et al.* (2017) en el artículo que publicaron tuvo el objetivo de evaluar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el contexto sanitario en México, la metodología fue de enfoque cuantitativo, en la muestra hubo 876 personas, el instrumento que aplicaron es un cuestionario de modelo SERVQUAL, en los resultados se determinaron que los elementos de la empatía, como el cuidado y la amabilidad que brindan los prestadores sanitarios, son componentes que más influyen en el bienestar de los pacientes. En conclusión, los profesionales de la salud deberían establecer estrategias, mejorar los recursos y capacidades en la atención para dar solución a los problemas y cumplir con las necesidades de los pacientes.

Dentro de los antecedentes nacionales tenemos como referencia a Carbajal (2019) en su tesis determinó la calidad del servicio y satisfacción del usuario del servicio de medicina del adolescente INSN, 2019, la metodología fue básica y correlacional, con la muestra de 169 personas, el Instrumento utilizado es una encuesta tipo SUCE, en el resultado se observa que hubo una relación positiva entre la Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario externo, la mayoría de las personas encuestadas estuvieron regularmente de acuerdo con la atención brindada en este hospital. En conclusión, existe relación positiva y baja entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo, no existe relación positiva entre la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo, existe relación positiva y baja entre la dimensión empatía, seguridad y la satisfacción del usuario externo, se evidencia que los pacientes reciben de regular a bajo atención por parte de los trabajadores dentro del servicio de medicina, reflejando la inseguridad de los pacientes.

Por parte Zambrano (2018) evaluó la calidad de servicio y satisfacción de los

pacientes que acuden al Servicio de hemodiálisis - Clínica Nefrodial Lima, 2017, la metodología de estudio es básica, la muestra fue de 85 pacientes, el instrumento aplicado es un cuestionario tipo escala de Likert; los resultados indican que en relación a la hipótesis general, se obtuvo un coeficiente de correlación positiva moderada, afirmando que existe relación en ambas variables, a la vez se observaron de los 85 encuestados, el 40% de los pacientes manifiesta que hay un nivel medio el 31.8% opina que existe un nivel bajo y el 28.2% opina que existe alto nivel de calidad de servicio, respecto a las dimensiones de elementos tangibles y responsabilidad los pacientes manifiestan que hay un nivel medio y en empatía, seguridad y confiabilidad hay un nivel bajo relacionado a la satisfacción del usuario. Concluyó que si existe relación entre la Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos y también existe relación entre las dimensiones de calidad de servicio y la satisfacción del usuario y que los trabajadores de esta entidad no tienen capacidad de transmitir confianza a los usuarios que asisten a este sanatorio.

Asimismo, Cordero (2018) en su investigación tuvo como objetivo de establecer la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la prestación de servicios de salud en el Centro de Salud San Juan Bautista – 2018, la metodología fue correlacional, la muestra se conformó por 50 pacientes, los instrumentos usados han sido dos cuestionarios, los resultados demostraron que hay una relación significativa directa fuerte entre ambas variables lo cual nos permite afirmar que la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios, indicando que si se brinda una adecuada calidad de servicio mejoraría la satisfacción del usuario. En conclusión, se determinó que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario, evidenciándose una correlación positiva entre ambas variables. Poniendo en evidencia que mientras más confianza y empatía brindada mediante la solución de problemas de salud que afectan al usuario, mayor será la satisfacción del usuario.

La investigación de Tapia (2018) tuvo como objetivo evaluar la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud 5 de noviembre de Tacna, año 2018, la metodología utilizada es correlacional y no experimental, la muestra es de 200 pacientes y el instrumento es un cuestionario SERVQUAL; en

los resultados se evidencia que la calidad de servicio si se relaciona con el nivel de satisfacción del usuario externo y que los usuarios perciben una calidad de atención de regular a malo, en conclusión, en relación al nivel de satisfacción según la calidad de servicio, la mayoría percibe calidad regular, respecto a las dimensiones en capacidad de respuesta, seguridad, en empatía y aspectos tangibles hubo satisfacción, y en fiabilidad existió regular satisfacción de los usuarios. En los resultados de las 5 dimensiones de la calidad de servicio se puede observar que en algunas destacan, algunas características que deberían potenciar una mayor preocupación por establecer un mecanismo de mejora, siendo necesario realizar gestiones de mejora en las dimensiones de confiabilidad y tangibilidad.

En ese sentido, Canzio (2019) en su estudio de investigación el objetivo fue relacionar la calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, la metodología de estudio es cuantitativo y descriptivo, la muestra estuvo compuesta por 382 usuarios, el instrumento es una encuesta SERVPERF; en los resultados se demostró que si existe relación directa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario y que el personal de salud no presta servicios adecuados a los pacientes que acuden a emergencia, siendo limitados por su situación económica y por el lugar de donde residen. En conclusión, la calidad de servicio si se relaciona positivamente con la satisfacción percibida del usuario externo del servicio de emergencia, lo cual significa que las dimensiones de fiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles también se relacionan positivamente en la satisfacción de los usuarios y podemos deducir que si tenemos una capacidad de respuesta oportuna con nuestros pacientes la satisfacción se incrementará notablemente, evitando que siga existiendo insatisfacción en los usuarios que acuden a la mayoría de los hospitales de lima.

Las teorías relacionadas al tema de calidad de servicio se desarrollan en diferentes enfoques teóricos, según Donabedian en 1984 propone que la calidad es el resultado de los principales servicios recibidos durante la atención médica, satisfaciendo las necesidades de los usuarios mediante la ciencia y las tecnologías médicas (Torres, 2011). Según Johnson, Tsiros y Lancioni en 1995 proponen que la calidad de servicio está relacionada a los emprendimientos comprometidos en los

métodos utilizados para conseguir la calidad, siendo percibida por las personas que reciben el servicio de las empresas (Duarte, 2015).

En la conformación del marco teórico se consideró como base la teoría de Parasuraman y Berry en 1985 alegan que la calidad de servicio es parte de la satisfacción expresada por el comprador, existe antecedentes teóricos y empíricos que la buena atención sostiene la satisfacción, en consecuencia, a ello se evaluaría la calidad de servicio ofrecido, dando origen a un método denominado Modelo SERVQUAL (Bustamante *et al.* 2019). Asimismo, se incluyeron diferentes definiciones comenzando por Bustamante (2020) quien sostiene que la calidad de servicio como una atención que aumenta el bienestar del usuario, siendo el factor determinante en el nivel de servicio ofrecida, de manera que se utilice un método de evaluación para medir la calidad. La OMS (2020) define la calidad de servicio como el valor de una prestación compensa hacia las insuficiencias de los individuos, estableciendo que la calidad puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de pacientes, familias y las comunidades.

Por su parte, Pincay y Parra (2020) definen que la calidad de servicio es la habilidad de prestar bienes y servicios que suplan las perspectivas del consumidor y poder tener oportunidades de venta. Según Rogel (2018) define que la calidad de servicio es satisfacer los requerimientos de la clientela, teniendo capacidad de brindar asesoría, acompañamiento y solucionar las situaciones y necesidades que se presenten. Según Moya (2016) define que la calidad de servicio es el ofrecimiento de bienes hacia el consumidor para su bienestar, evaluando las ventajas o desventajas que conllevan a la percepción de satisfacción por el servicio recibido.

Las dimensiones de calidad de servicio son: a) Confiabilidad, es la destreza para dar el servicio que se ha ofrecido, sin cometer errores. (Bustamante *et al.*, 2019). b) Tangibilidad, son los componentes que son percibidos por el usuario como son las infraestructuras y dispositivos de información (Rogel 2018). c) Seguridad, estudia la conducta de los prestadores de servicio cuando ofrecen un servicio, teniendo la habilidad de expresar tranquilidad a las personas (Bustamante *et al.*, 2019). Y d) Empatía, evalúa que el personal brinde una atención personalizada, en



horarios convenientes para todas las personas (Rogel, 2018).

La variable Satisfacción del usuario según la teoría de Oliver en 1980 afirma que es una respuesta de los usuarios en relación a sus expectativas por el producto o servicio recibido, logrando en ellos un nivel de bienestar (Cordero, 2018). Por otro lado, en la teoría de Kotler en 1996, manifiesta que la satisfacción del usuario es la base para la aprobación de un individuo pueda apreciar al momento de recibir una prestación (Álvarez, 2020). La teoría de Liljander y Strandvik, en 1997 afirman que la satisfacción es una reacción del cliente a través de la valoración del producto adquirido (Chávez, 2018). Con relación a las definiciones de la satisfacción del usuario Carvajal (2019) describe como el estado de ánimo de un sujeto cuando recibe un producto o servicio que adquirió. Según Silvestre y Johnston (2016) definen que la satisfacción es aquel nivel de emociones que transmite el usuario al instante de adquirir su producto seleccionado que va a satisfacer sus necesidades.

Por otro lado, Fernández y Philip (2016) definen que la satisfacción del usuario es la apreciación de la actitud de un consumidor, resultado de adquirir un bien o servicio deseado. Por su parte, Redhead (2015) define la satisfacción como “un estímulo en la conducta de las personas después de recibir una atención, como resultado la satisfacción sirve como un indicador para estudiar la calidad de servicio”. Asimismo, Salas (2012) define la satisfacción del usuario como el grado de aprobación del cliente después de hacer una compra de un producto, planteando que mientras más sea la satisfacción habrá mayores posibilidades que el cliente vuelva a adquirir los servicios en el mismo lugar.

Las dimensiones de satisfacción del usuario son las siguientes: a) Dimensión humana, es dar un eficaz servicio y avalando el bienestar de los individuos, poniéndose en lugar de ellos, resguardando su nivel socioeconómico (Cordero, 2018). b) Dimensión técnico Científica, son las condiciones que intervienen en la valoración de la atención técnica, predisponiéndose en los servicios y materiales que predispone la entidad (Alarcón, 2014). c) Dimensión entorno, se refiere a las disposiciones que el establecimiento instala con el objetivo de mejorar la atención a los usuarios, con precios que estén al alcance de la economía de las personas (Cordero, 2018).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

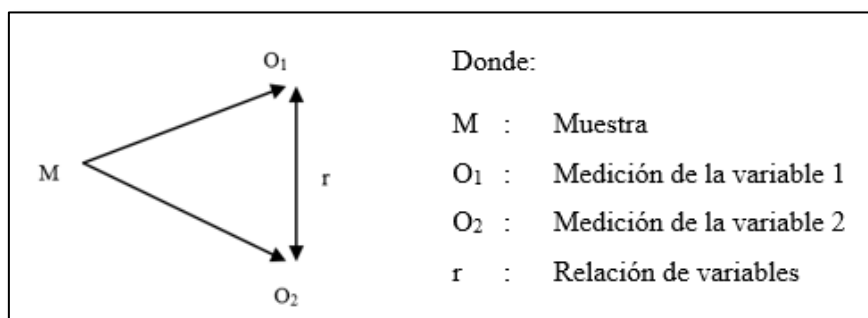
La presente investigación fue básica, ya que se procesó conocimientos gracias a la obtención de información existente (Martínez y Benítez 2015).

El estudio es de enfoque cuantitativo, ya que se realizó la recolección de datos para demostrar la hipótesis diseñada, en base a cálculos numéricos y el análisis estadístico (Hernández y Mendoza 2018).

El diseño de investigación es no experimental debido a que no se manipularon las dos variables y correlacional porque se relacionó entre las dos variables estudiadas, esta estrategia se realizó con la finalidad de responder razonablemente el planteamiento del problema a través de la recolección de datos (Hernández y Mendoza 2018). El diagrama representativo de este diseño fue el siguiente:

**Figura 1**

*Esquema del diseño*



El método de la investigación es hipotético deductivo, según Bernal (2016) es el procedimiento que inicia con afirmaciones como las hipótesis planteadas las cuales se demostrarán y por último los resultados se tendrán que contrastar con la realidad.

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### **Variable calidad servicio.**

*Definición conceptual:* Es una atención que aumenta el bienestar del usuario, siendo el factor determinante en el nivel de servicio ofrecido (Bustamante 2020).

*Definición operacional:* Fue dividido en 4 dimensiones las cuales son: Confiabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía. La recolección de datos se realizó a través del cuestionario, teniendo 18 preguntas, siendo medido por la escala de medición ordinal. (Ver anexo 3, se adjunta matriz de operacionalización).

### **Variable Satisfacción del usuario**

*Definición conceptual:* Es el estado de ánimo de un sujeto cuando recibe un producto o servicio que adquirió (Carvajal, 2019)

*Definición operacional:* Fue dividido en 3 dimensiones las cuales son: Dimensión humana, técnico científico y entorno, la recolección de datos se realizó a través del cuestionario teniendo 20 preguntas, siendo medido por la escala de medición ordinal. (Ver anexo 3 se adjunta matriz de operacionalización).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población es la agrupación de los sujetos que coinciden con características relacionadas a las variables estudiadas (Hernández y Mendoza, 2018). La población estuvo conformada por 50 usuarios externos del Centro de Salud Pueblo Joven de Abancay que acudieron en el mes de noviembre del presente año 2020. En los criterios de inclusión, se aplicó el cuestionario a todos los pacientes que acudieron al Centro de Salud, se consideró ambos sexos y mayores de edad.

En los criterios de exclusión estuvieron los usuarios que se negaron a responder las preguntas o los que presentaron trastornos mentales.

Muestra: Son los elementos de una población (Hernández y Mendoza, 2018). La muestra fue no probabilística y por conveniencia.

Unidad de análisis: Todos los usuarios externos del Centro de salud Pueblo Joven de Abancay.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La encuesta es un procedimiento para la recolección de datos (Hernández y Mendoza, 2018). El Cuestionario es un conjunto de preguntas para recolectar datos y medir una o más variables (Hernández y Mendoza, 2018)

La validez es el nivel en el que un instrumento evalúa con exactitud la variable que se va a evaluar (Hernández y Mendoza, 2018).

Los instrumentos que se aplicaron en la recolección de datos fueron validados mediante el juicio de expertos quienes emitieron certificados de validez indicando suficiencia y aplicabilidad de los instrumentos.

La confiabilidad es el nivel en que un instrumento origina resultados de la muestra (Hernández y Mendoza, 2018).

Se determinó la confiabilidad de ambos instrumentos realizando un estudio piloto con la muestra de 10 personas y se desarrolló la prueba de alfa de Cronbach, obteniendo como resultado de alta confiabilidad para ambos instrumentos. Para la variable de calidad de servicio (0,877), y la variable satisfacción del usuario (0, 831)

### **3.5. Procedimientos**

Se solicitó autorización al Director del Centro de Salud Pueblo Joven para aplicar los cuestionarios a los usuarios externos que cumplieron con los criterios de inclusión, se les explicó el propósito de la investigación y firmaron el consentimiento informado, dando fe de su participación en el estudio, siendo parte del procedimiento de la recolección de datos de la investigación.

Se les entregó la encuesta para desarrollar, en dos tiempos: Primero se aplicó un cuestionario de la calidad de servicio y segundo se realizó un cuestionario de la satisfacción del usuario externo. La duración fue aproximadamente 20 minutos.

### **3.6. Método de análisis**

Los métodos de análisis de datos garantizan que la información sea procesada de forma certera y eficaz, en la cual el análisis se efectuará considerando los niveles de medición de las variables y mediante la estadística, en la que se realizará tomando como base una matriz de datos construida en un programa computacional como es el SPSS (Hernández, 2018)

Se utilizó el programa Excel 2019 para la elaboración de la base de datos. Luego, esta base de datos se exportó al programa estadístico SPSS versión 25 y se realizó el análisis con la estadística descriptiva, a través de tablas, gráfico o barras.

Asimismo, se realizó el análisis de la estadística inferencial, utilizando la prueba de Hipótesis, con el propósito de examinar la relación de las variables y contrastar las hipótesis considerando el grado de significancia.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se respetó los principios éticos, como es el principio de autonomía a través del consentimiento informado, el principio de beneficencia en el que los usuarios tuvieron el derecho de decidir participar de manera autónoma, el principio de no maleficencia no causando daño alguno, el principio de justicia en el que todos han sido tratados por igual.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

**Tabla 1**

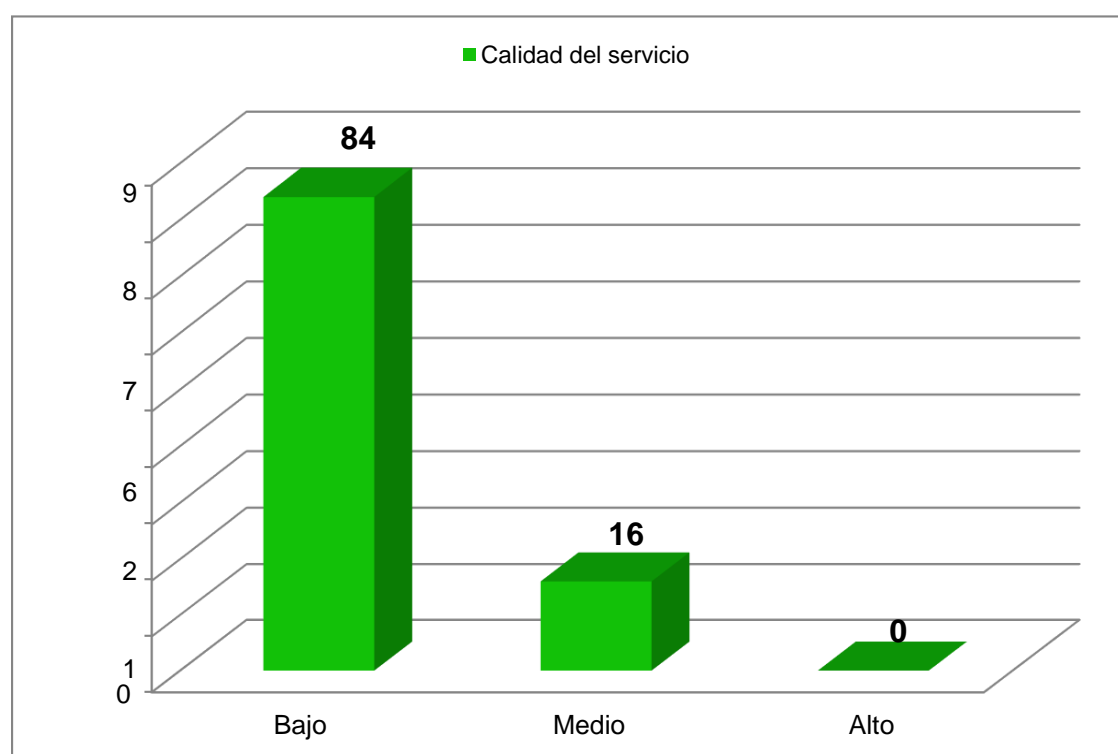
*Frecuencia del nivel de la variable calidad de servicio*

		Recuento	% del N de columna
Calidad de servicio	Bajo	42	84.00%
	Medio	8	16.00%
	Alto		00.00%

*Nota: Tomada del SPSS 25 de encuestas aplicadas a los usuarios*

**Figura 2**

*Niveles de percepción de la calidad de servicio*



En base a los 50 encuestados, se evidenció que la calidad del servicio tiene una mayor frecuencia en la categoría baja que representa un 84%. Asimismo, presenta un nivel medio con 16%.

**Tabla 2**

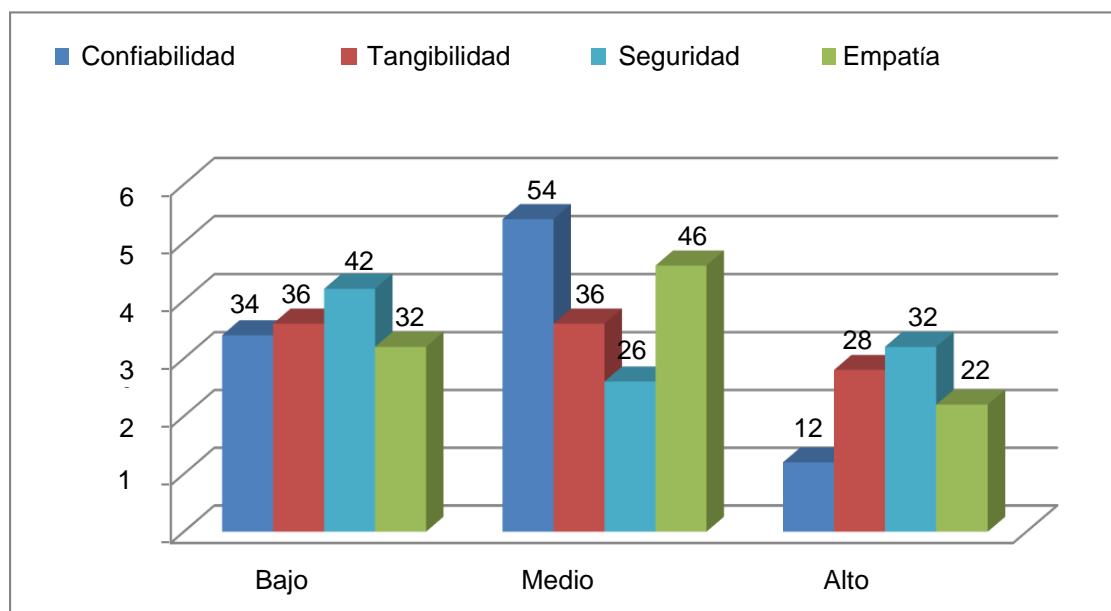
*Frecuencia del nivel de las dimensiones de la variable calidad de servicio.*

		Recuento	% del N de columna
Confiabilidad	Bajo	17	34.00%
	Medio	27	54.00%
	Alto	6	12.00%
Tangibilidad	Bajo	18	36.00%
	Medio	18	36.00%
	Alto	14	28.00%
Seguridad	Bajo	21	42.00%
	Medio	13	26.00%
	Alto	16	32.00%
Empatía	Bajo	16	32.00%
	Medio	23	46.00%
	Alto	11	22.00%

*Nota: Tomada del SPSS 25 de encuestas aplicadas a los usuarios*

**Figura 3**

*Niveles de percepción de las dimensiones calidad del servicio*



En base a los 50 encuestados, se evidenció que las dimensiones de la variable calidad del servicio tiene una mayor frecuencia en la categoría Medio teniendo en

la dimensión confiabilidad un 54% mientras que la dimensión tangibilidad presenta un 36%, asimismo la dimensión seguridad presenta un 26% y la dimensión empatía un 46%.

**Tabla 3**

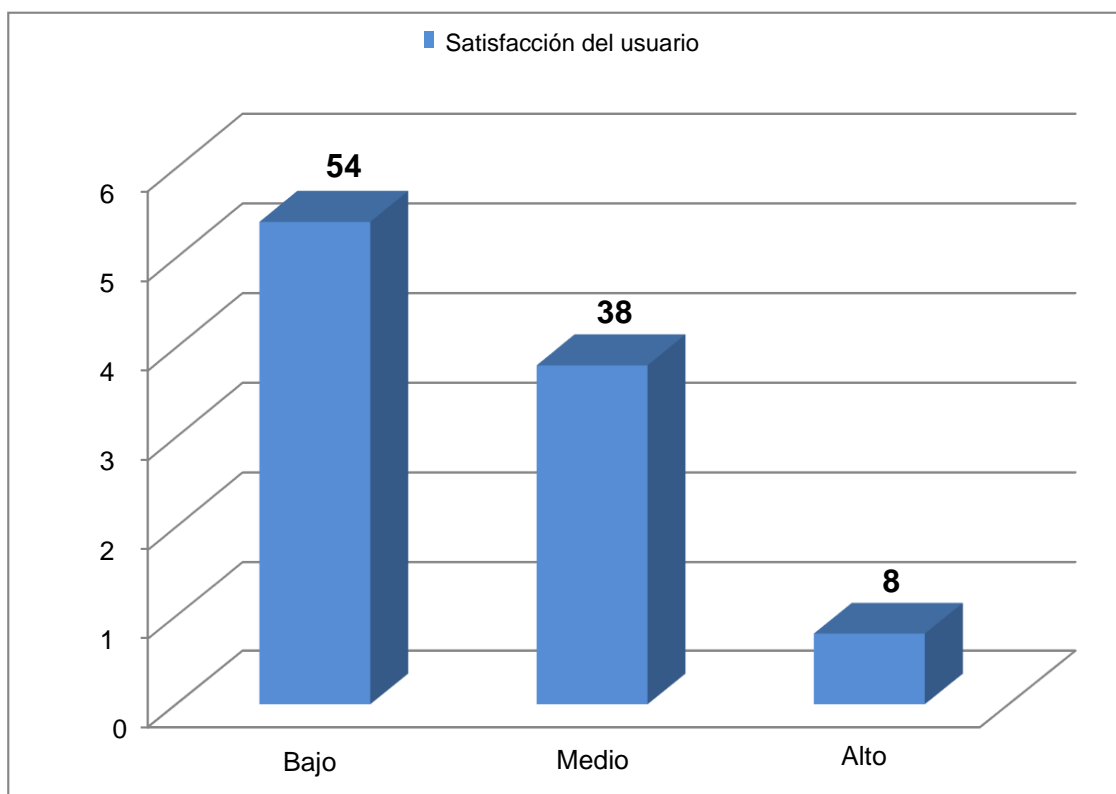
*Frecuencia del nivel de la variable satisfacción del usuario*

		Recuento	% del N de columna
Satisfacción del usuario	Bajo	27	54.00%
	Medio	19	38.00%
	Alto	4	8.00%

*Nota: Tomada del SPSS 25 de encuestas aplicadas a los usuarios*

**Figura 4**

*Niveles de percepción satisfacción del usuario*



En base a los 50 encuestados, se evidenció que la satisfacción del usuario tiene una mayor frecuencia en la categoría baja que representa un 54%. Asimismo, presenta un nivel medio con 38% y un nivel alto con 8%



**Tabla 4**

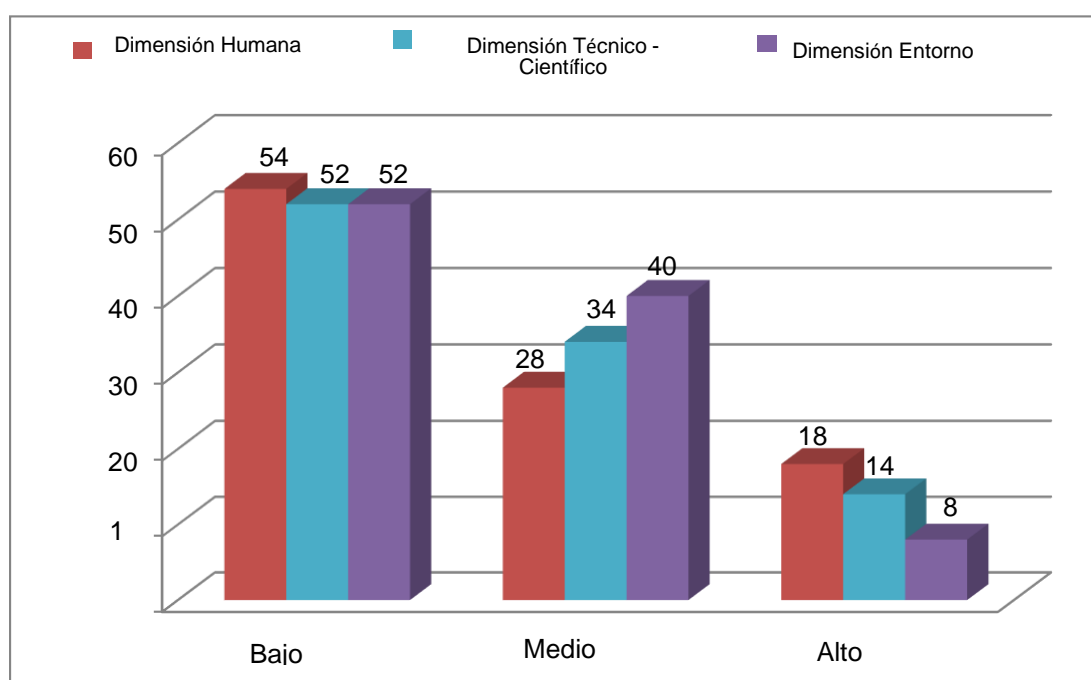
*Frecuencia del nivel de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario*

		Recuento	% del N de columna
Dimensión humana	Bajo	27	54.00%
	Medio	14	28.00%
	Alto	9	18.00%
Dimensión técnico científico	Bajo	26	52.00%
	Medio	17	34.00%
	Alto	7	14.00%
Dimensión entorno	Bajo	26	52.00%
	Medio	20	40.00%
	Alto	4	8.00%

*Nota: Tomada del SPSS 25 de encuestas aplicadas a los usuarios*

**Figura 5**

*Niveles de percepción de las dimensiones de la satisfacción del usuario*



En base a los 50 encuestados, se evidenció que las dimensiones de la variable satisfacción de servicio tiene una mayor frecuencia en la categoría bajo teniendo en la dimensión humana un 54% mientras que la dimensión técnico científico presenta un 52%, asimismo la dimensión entorno presenta un 52%.

## 4.2. Análisis inferencial

**Tabla 5**

*Correlación de Rho de Spearman entre calidad de servicio y satisfacción del usuario.*

		<b>Satisfacción del usuario</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,265
		Sig. Bilateral	0,063
		N	50

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Tabla 6**

*Correlación de Rho de Spearman entre las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción del usuario*

		Confiabilidad	Tangibilidad	Seguridad	Empatía	
<b>Rho de Spearman</b>	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,202	0,196	0,234	0,265
		Sig. Bilateral	0,160	0,173	0,101	0,063
		N	50	50	50	50

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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

### Prueba de hipótesis

Hipótesis general

**Ho:** No existe relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario.

**H1:** Existe relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario.

En la tabla 5, según lo obtenido en la prueba estadística del Coeficiente de Correlación de Spearman (0.265) podemos determinar que existe relación positiva

de tipo media y estadísticamente no considerable ( $p=0,063>0,05$ ) entre calidad de servicio y satisfacción del usuario

**Hipótesis específica 1:**

**Ho:** No existe relación entre confiabilidad y satisfacción del usuario.

**H1:** Existe relación entre confiabilidad y satisfacción del usuario.

En la tabla 6, según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman (0.202) podemos determinar que existe relación positiva de tipo media y estadísticamente no considerable ( $p=0,063>0,05$ ) entre confiabilidad y satisfacción del usuario.

**Hipótesis específica 2:**

**Ho:** No existe relación positiva considerable entre tangibilidad y satisfacción del usuario.

**H1:** Existe relación positiva considerable entre tangibilidad y satisfacción del usuario.

En la tabla 6, según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman (0.196) podemos determinar que existe relación positiva de tipo media y estadísticamente no considerable ( $p=0,063>0,05$ ) entre tangibilidad y satisfacción del usuario.

**Hipótesis específica 3:**

**Ho:** No existe relación positiva considerable entre seguridad y satisfacción del usuario.

**H1:** Existe relación positiva considerable entre seguridad y satisfacción del usuario.

En la tabla 6, según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman (0,234) podemos determinar que existe relación positiva de tipo media y estadísticamente no considerable ( $p=0,063>0,05$ ) entre seguridad y satisfacción del usuario.

**Hipótesis específica 4:**

**Ho:** No existe relación entre empatía y satisfacción del usuario

**H1:** Existe relación entre empatía y satisfacción del usuario.

En la tabla 6, según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman (0,265) podemos determinar que existe relación positiva de tipo media y estadísticamente no considerable ( $p=0,063>0,05$ ) entre empatía y satisfacción del usuario.

## V. DISCUSIÓN

En la actualidad, la sociedad exige al gobierno de turno y a todos los gobiernos una mejor la calidad de servicio del usuario como parte de la implementación de las políticas públicas, mucho más en la atención hospitalaria de nuestro país. Sin embargo, en nuestra realidad se evidencia una insuficiente calidad de servicio a los pacientes y como resultado se incrementaron los reclamos de los externos de los centros de salud, percibiéndose una sensación de insatisfacción.

Con relación a la hipótesis general de calidad de servicios se relaciona directamente con el nivel de satisfacción en los usuarios externos, en la presente investigación se observa que existe relación positiva media entre las variables de estudio calidad de servicio y satisfacción del usuario, es decir en la medida de calidad de servicio que recibe un paciente se incrementa el nivel de satisfacción del usuario. El resultado obtenido estadísticamente con un Rho Spearman equivalente 0,265 y con un Sig. Bilateral equivalente a 0,065 ( $p > 0.05$ ) permiten validar la afirmación anterior que existe correlación positiva media entre las variables estudiadas, siendo pertinente señalar que la OMS (2017), refiere que la calidad de servicio interviene en el sistema sanitario donde los enfoques de medición brindan soporte en las intervenciones sanitarias, siendo necesario optimar la calidad, mediante la técnica de objeción del usuario relacionado al personal de salud.

Según el marco teórico y los trabajos previos es necesario precisar que la relación positiva considerable entre ambas variables de estudio solo se presentará si la calidad de servicio es compatible con la satisfacción del usuario con respecto a las necesidades y a las expectativas que se generen entre ambas variables. Sin embargo, es necesario precisar que en nuestra realidad la calidad de servicio se está implementando en el servicio hospitalario con la finalidad de mejorar, de esta manera se pueda tener una mayor aceptación el usuario. Esta implementación tiene que ver con los protocolos de atención en los consultorios, en los servicios externo, en farmacia y en otras áreas prioritarias.

Con relación a la Las hipótesis específica 1. Existe relación entre la confiabilidad y el nivel de satisfacción en los usuarios externos, se evidencia que entre satisfacción del usuario y confiabilidad existe relación positiva media con un

coeficiente de correlación de 0.202 lo cual indica que a mayor valor que presenta la satisfacción del usuario, mayor es el valor obtenido en confiabilidad, asimismo dicha correlación es media con un p valor igual a 0.160, contrastando con el trabajo de Zambrano (2018) concluyó que si existe relación entre la dimensiones de confiabilidad y la satisfacción del usuario y que los trabajadores de esta entidad no tienen capacidad de transmitir confianza a los usuarios que asisten a este sanatorio. También sucede lo contrario Velásquez y Almeida (2020) concluyeron que la atención es limitada debido a la deficiencia de gestiones administrativos del Ministerio de Salud, provocando molestia en los usuarios.

Con relación a la hipótesis específica 2, Existe relación entre la tangibilidad y el nivel de satisfacción en los usuarios externos, en los resultados se observa que existe relación positiva media con un coeficiente de correlación de 0.196 lo cual indica que a mayor valor que presenta la satisfacción del usuario, mayor es el valor obtenido en tangibilidad, asimismo dicha correlación es de nivel medio con un p valor igual a 0.173, comparando con el trabajo de Tapia (2018) respecto a la dimensión de aspectos tangibles hubo satisfacción y se deberían potenciar una mayor preocupación por establecer un mecanismo de mejora, siendo necesario realizar gestiones de mejora en las dimensiones de confiabilidad y tangibilidad. En el trabajo de investigación de Bustamante y Zerda (2020) sostienen que los consultorios deben tener los dispositivos precisos y actualizados para poder ofrecer buena atención hacia los pacientes. Asimismo, los bienes generales prestados, tales como los trámites, las citas programadas y el interés para solucionar los problemas de las personas son valorados positivamente, confirmando la complacencia de tangibilidad del usuario.

Con relación a la hipótesis específica 3, Existe relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción en los usuarios externos de acuerdo al análisis de la prueba estadística, existe relación positiva media entre satisfacción del usuario y seguridad con un Sig, bilateral=0.101 (p-valor>0.05), Por consiguiente, se acepta la hipótesis nula, a un nivel de significancia del 5%, asimismo entre satisfacción del usuario y seguridad existe relación positiva media con un coeficiente de correlación de 0.234 lo cual indica que a mayor valor que presenta la satisfacción del usuario, mayor es el valor obtenido en seguridad, asimismo dicha relación es

media con un p valor igual a 0.101. Comparando con la tesis de Maggi (2018) se demostró que no existe compromiso de brindar buena atención a los pacientes pediátricos que asisten a este hospital. En conclusión, no se evidencia interés por parte de los sanitarios para poder solucionar las necesidades de salud de los pacientes, generando inseguridad y una mala percepción acerca del hospital. Por otro lado, Carbajal (2019) sostiene que existe relación positiva y baja entre la dimensión Empatía, Seguridad con la Satisfacción del usuario externo, evidenciándose que los pacientes reciben de regular a bajo atención por parte de los trabajadores dentro del Servicio de Medicina, reflejando la inseguridad de los pacientes.

Por último en la hipótesis específica 4, Existe relación entre empatía y el nivel de satisfacción en los usuarios externos según los hallazgos existe relación positiva media entre satisfacción del usuario y la dimensión empatía con coeficiente de correlación de  $Rho=0,265$ . La empatía juega un rol muy importante en la satisfacción del usuario porque él se siente respaldado por los trabajadores de salud al darse cuenta que tienen los mismos intereses. Bernal *et al.* (2017) determinaron que los elementos de la empatía, como el cuidado y la amabilidad que brindan los prestadores sanitarios, son componentes que más influyen en el bienestar de los pacientes. Asimismo, los profesionales de la salud deberían establecer estrategias, mejorar los recursos y capacidades en la atención para dar solución a los problemas y cumplir con las necesidades de los pacientes.

De igual manera, Cordero (2018) determinó que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario, evidenciándose que mientras más confianza y empatía brindada mediante la solución de problemas de salud que afectan al usuario, mayor será la satisfacción del usuario. Condori (2018) señala que se evidencia que el inconformismo y malestar de los pacientes es el resultado del mal trato de los profesionales que brindan a los usuarios, por lo tanto, existe insatisfacción de los pacientes debido a la mala calidad de servicios de salud que reciben. Asimismo, Canzio (2019) demostró que el personal de salud no presta servicios adecuados a los pacientes que acuden a emergencia, siendo limitados por su situación económica y por el lugar de donde residen, en conclusión, existe insatisfacción en los usuarios que acuden a la mayoría de los

hospitales de Lima.

En conclusión, podemos afirmar que los resultados obtenidos (relación media entre las variables de estudio se deben a que en el Centro de Salud del Pueblo Joven de Abancay-Apurímac durante el presente año 2020 las autoridades se encuentran realizando acciones para dar cumplimiento para contrarrestar algunas dificultades que atraviesa la atención de los pacientes como es el tiempo de espera, la atención personalizada, los protocolos de atención, la bioseguridad, la implementación de equipos de atención, higiene y salubridad, entre otros aspectos. Sin embargo, es necesario aclarar que el éxito en la implementación de los servicios hospitalarios se depende del presupuesto que manejan los centros hospitalarios que dependen del gobierno central y/o regional.



## VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación positiva media entre calidad de servicio y satisfacción del usuario con coeficiente de correlación de  $Rho=0,265$  y Sig. Bilateral equivalente a  $0.063$  ( $p$  valor  $>0.05$ ), con nivel de significancia del 5%. (Ver tabla 5).
2. Existe relación positiva media entre la dimensión confiabilidad y satisfacción del usuario con coeficiente de correlación de  $Rho=0,202$  y Sig. Bilateral  $=0.160$  ( $p$  valor  $<0.05$ ), con un nivel de significancia del 5%. (Ver tabla 6).
3. Existe correlación positiva media entre la dimensión tangibilidad y satisfacción del usuario con coeficiente de correlación  $Rho=0,196$  y Sig. Bilateral  $=0.173$  ( $p$  valor  $>0.05$ ), con nivel de significancia del 5%. (Ver tabla 6)
4. Existe correlación positiva media entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario con coeficiente de correlación de  $Rho=0,234$ , Sig, bilateral  $=0.101$  ( $p$ - valor  $>0.05$ ), con nivel de significancia del 5%. (Ver tabla 6)
5. Existe correlación positiva media entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario con coeficiente de correlación de  $Rho=0,265$  y Sig. Bilateral  $=0.063$  ( $p$ - valor  $>0.05$ ), con nivel de significancia del 5%. (Ver tabla 6).

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Las autoridades del centro de salud de Pueblo Joven de Abancay- Apurímac deberían que impulsar políticas de gestión pública basada en la satisfacción del usuario para brindar una buena calidad de servicio al usuario externos.
2. Los profesionales del centro de salud de Pueblo Joven de Abancay- Apurímac deben establecer la confiabilidad a través de estrategias y soluciones de ciertas dificultades, con el objetivo de lograr la satisfacción de los usuarios externos.
3. Las autoridades del centro de salud deben mejorar la tangibilidad a través de la implementación de todas las áreas de atención con equipos modernos, materiales e instalaciones adecuadas para brindar una calidad de servicio óptimo a los usuarios.
4. Los personales de salud deberían de recibir capacitaciones actualizadas con la finalidad de mejorar sus conocimientos y poder resolver problemas, de tal forma se pueda transmitir seguridad a los usuarios externos para alcanzar una calidad de servicio.
5. Los profesionales del centro de salud deben ofrecer atención personalizada y con un horario conveniente para los usuarios externos y también deben recibir talleres en atención del usuario, así como talleres en control de emociones para ser más empático y lograr una calidad de atención.

## REFERENCIAS

- Azar, I., Younes, J., y Valí, L. (2017). Evaluating health service quality: using importance performance análisis. *Revista Internacional de Aseguramiento de la Calidad del Cuidado de la Salud*; 30 (7).  
<https://doi.org/10.1108/IJHCQA-02-2017-0030>
- Barrios, M. F. (2014). Quality in health services: an unavoidable challenge. *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30(2), 179-183.
- Beteta, J. (2017). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa - Lima, 2017*. [Tesis de maestría- Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV
- Bustamante M., Zerda E. y Obando F. (2020) Fundamentals of quality of service, the SERVQUAL model. *Revista Empresarial*, 13 (2), 1-13.  
[https://www.researchgate.net/publication/340903187\\_Fundamentos\\_de\\_calidad\\_servicio\\_el\\_modelo\\_Servqual](https://www.researchgate.net/publication/340903187_Fundamentos_de_calidad_servicio_el_modelo_Servqual)
- Brown, L. (2014). Quality assurance of health care in developing countries. (2da ed.). USA. Prentice Hall
- Canzio C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima este, 2018* [tesis de pregrado - Universidad San Ignacio de Loyola de Lima]. Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola de Lima.
- Carbajal M. (2019) *Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, 2019* [tesis de posgrado - Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV.
- Condori V. (2018) *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud 5 de noviembre de Tacna, año 2018* [tesis de posgrado Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV.
- Cronbach, L. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of test. *Psychometrika*; 16, 297-334.  
<https://link.springer.com/article/10.1007/BF02310555>
- Cordero K. (2018) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la prestación de*

*servicios de salud. Centro de Salud San Juan Bautista – 2018* [tesis de posgrado Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV.

Chávez L. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Farmacia. Hospital II ESSALUD, Abancay-2018.* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV.

Desideri L. y Bizzarri M. (2016). Implementing a routine outcome assessment procedure to evaluate the quality of assistive technology service delivery for children with physical or multiple disabilities: Perceived effectiveness, social cost, and user satisfaction. *Diario oficial RESNA.* 3(4). 21-25.  
<https://doi.org/10.1080/10400435.2015.1072592>

Donabedian, A. (2001). La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación. *Revista La Prensa Médica Mexicana* 32(2), 190-194.

Duarte J. (2015) Revisión de Corrientes Principales y Propuestas para Investigación Futura. *Calidad de servicio*, PP. 3-8.  
<https://keisen.com/es/wp-content/uploads/2015/05/Calidad-de-servicio-corrientes-y-propuestas.pdf>

Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J., y Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. 39(32), 22.  
doi:<http://dx.doi.org/10.15446/rsap.v20n2.61652>

Fernández M. (2016). Gestión de quejas y reclamaciones. España. Ediciones Nobel SA. [https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428396868/mf0245\\_3---gestión-de-quejas-y-reclamaciones-en-materia-de-consumo](https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428396868/mf0245_3---gestión-de-quejas-y-reclamaciones-en-materia-de-consumo)

García D. (2013). *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa- chorrillos en el período febrero-mayo 2013* [Tesis para optar el título profesional de médico cirujano. Universidad Ricardo palma]Obtenido de [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa\\_dl.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa_dl.pdf)

García F. (2018). Patient Satisfaction with Pre-Hospital Emergency Services. A Qualitative Study Comparing Professionals' and Patients' Views. *J. Environ. Res. Salud Pública* 15(2): 1-31; Doi: <https://doi.org/10.3390/ijerph15020233>

- García R. y Gálvez N. (2016). Quality of care associated external user satisfaction in welfarehealth facilities: Minsa- Essalud, Chongoyape - Perú. *Rev. Tzhoeco* 8(2).  
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/download/383/371>
- Hanefeld, J., Powell-Jackson, T. y Balabanova, D. (2017). Understanding and measuring quality of care: dealing with complexity. *Bulletin of the World Health Organization*; 95, 368-374. <http://dx.doi.org/10.2471/BLT.16.179309>
- Khan F. (2017). Impact of service quality and customer satisfaction on tourism industry. *Journal of Advanced Research in Social and Behavioral Sciences*. 6(2), 146-155; Doi:  
[http://www.akademiabaru.com/doc/ARSBV6\\_N2\\_P146\\_155.pdf](http://www.akademiabaru.com/doc/ARSBV6_N2_P146_155.pdf)
- Maggi W. (2020) *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagros* [Tesis de pregrado - Universidad Católica De Santiago De Guayaquil, Ecuador] Repositorio de la Universidad Católica De Santiago De Guayaquil.
- Ministerio de Salud de Perú. (2011). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo, 58. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Ministerio de Salud de Perú (2019). Repositorio de información científico – técnico del Minsa. <http://repositorio.minsa.gob.pe:8080/jspui/handle/MINSA/77902>
- Nugraheni R. (2018). The Analysis Quality of Service and Patient Satisfaction Participants of Health BPJS in Interior Services in Hospital X of Kediri City. *J. Global public health research*. 3(1): 9-17;  
<http://www.ojs.stikesstrada.ac.id/index.php/JGRPH/article/view/16>
- OMS (2017). Comprender y medir la calidad de la atención. *Boletín de la Organización Mundial de la Salud*, 95(5),313-388.  
<https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>
- OMS (2020) Servicios sanitarios de calidad. *Boletín de la Organización Mundial de la Salud*, <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

- OMS (2017). National Safety and Quality Health Service Standards. [https://www.safetyandquality.gov.au/sites/default/files/migrated/NSQHSStandards- Sept2011.pdf](https://www.safetyandquality.gov.au/sites/default/files/migrated/NSQHSStandards-Sept2011.pdf)
- OPS (2018). Sistemas de salud en Cuba. *Revista Panamericana de Salud Pública*. <https://www.paho.org/journal/es/numeros-especiales/sistema-salud-cuba>
- OMS. (11 de agosto de 2020). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 28 de octubre de 2020, de <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health>
- Pincay Y. y Parra C. (2020) Quality management in customer service for marketing SMEs. A look at Ecuador. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 6 (3), 1118-1142.  
<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/DialnetGestionDeLaCalidadEnElServicioAICIenteDeLasPYMES-7539747.pdf>
- Prete L. (2014). *Quality assurance of health care in developing countries*. (2da ed.). USA. Prentice Hall
- Rogel L. (2018). Quality of service and customer satisfaction: key binomial in travel agencies in Ecuador. *MEMORIALIA*, 15 (15) 142-154.  
<http://www.postgrado.50webs.com/archivos/memorialia/2018/ARTICULO1.pdf>
- Ramos, M. S. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de calidad del servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423.
- Salazar W. y Cabrera M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador. *Industrial Data*, 19, 13-19.  
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Silvestre, R. y Johnston, R. (2016). *The Determinants of Service Quality: Hygiene and Enhancing Factors*. Ed. Sto John's University

- Suarez, P. (3 de marzo de 2020). ¿Qué diferencia existe entre la experiencia y la satisfacción del paciente? *MKT Salud*. <https://www.mktsalud.es/que-diferencia-existe-entre-la-experiencia-y-la-satisfaccion-del-paciente>.
- Velásquez. M y Almeida. M (2020) Evaluación de la calidad de servicio en el subcentro de salud Quiroga. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 116 (2), 4- 18.
- Zambrano E. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis - Clínica Nefrodial Lima, 2017* [tesis posgrado] Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú.

**ANEXOS**



## Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables

Tabla 7

### Operacionalización de la variable calidad del servicio

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

**Tabla 8***Operacionalización de la variable satisfacción del usuario*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>
<b>Humana</b>	La entidad de servicios da a los usuarios una atención individualizada.	1-7	
	-La entidad de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.		
	-La entidad de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.		
	-La entidad de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.		
<b>Técnico-científico</b>	-La entidad de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes	8-14	Ordinal  Insatisfecho (1)  Medianamente satisfecho (2)  Satisfecho (3)
	-La entidad de servicios da a los usuarios una atención individualizada.		
	-La entidad de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.		
	-La entidad de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.		
	-La entidad de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.		
<b>Entorno</b>	-La entidad de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes	15-20	
	-La entidad de servicios da a los usuarios una atención individualizada.		
	-La entidad de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.		
	-La entidad de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.		
	-La entidad de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.		
	-La entidad de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes		

## Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: Calidad de Servicio y nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac - 2020.						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b><u>Problema general</u></b></p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de Salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac - 2020?</p> <p><b><u>Problemas específicos</u></b></p> <p>1. ¿Qué relación existe entre la confiabilidad y el nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de Salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac – 2020?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre la tangibilidad y el nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de Salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac - 2020?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción en los usuarios externos del Centro de Salud Pueblo Joven de Abancay,</p>	<p><b><u>Objetivo general</u></b></p> <p>Demostrar la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción en los usuarios externos del centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac-2020.</p> <p><b><u>Objetivos específicos</u></b></p> <p>1. Evaluar la relación entre la confiabilidad y el nivel de satisfacción en los usuarios externos del centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac - 2020.</p> <p>2. Conocer la relación entre tangibilidad y el nivel de satisfacción en los usuarios externos del centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac - 2020.</p> <p>3. Identificar la relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción en los usuarios</p>	<p><b><u>Hipótesis general</u></b></p> <p>Identificar la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción en los usuarios externos del centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac - 2020.</p> <p><b><u>Hipótesis específicas</u></b></p> <p>1. Existe relación entre la confiabilidad y el nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de Salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac - 2020.</p> <p>2. Existe relación entre la tangibilidad y el nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de Salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac - 2020.</p> <p>3. Existe relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de Salud Pueblo Joven de Abancay,</p>	<b>Variable 1: Calidad de servicio.</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
			-Confiabilidad.	compromiso, interés,	1 -5	Ordinal
			-Tangibilidad.	Servicios y equipos	6 – 9	-Malo -Regular -Bueno
			-Seguridad.	Confianza, amabilidad y seguridad	10 – 13	
-Empatía.	Atención y horarios adecuados.	14 – 18				
		<b>Variable 2: Satisfacción del Usuario.</b>				
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>			

<p>Apurímac - 2020?</p> <p>4. ¿Qué relación existe entre la empatía y el nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de Salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac - 2020?</p>	<p>externos del centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac - 2020.</p> <p>4. Conocer la relación entre la empatía y al nivel de satisfacción en los usuarios externos del centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac - 2020.</p>	<p>Apurímac - 2020.</p> <p>4. Existe relación entre la empatía y el nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de Salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac - 2020.</p>	<p>-Humana.</p> <p>-Técnico científico.</p> <p>-Entorno.</p>	<p>-Trato cordial y amable.</p> <p>-Orientación y confidencialidad.</p> <p>-Ambiente limpio, ventilado y ordenado.</p>	<p>1 al 7.</p> <p>8 al 14.</p> <p>15 al 20.</p>	<p>Ordinal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Medianamente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> </ul>
<p><b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p>	<p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b></p>					
<p><b>TIPO:</b> Básica, enfoque cuantitativo.</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental, correlacional</p> <p><b>MÉTODO:</b> Analítico</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> Está conformada por 50 usuarios externos que acuden al Centro de Salud de Pueblo Joven Centenario – Abancay durante el mes de noviembre del presente año 2020.</p> <p><b>TIPO DE MUESTRA:</b> Será no probabilística y por conveniencia.</p>					

## Anexo 4. Instrumentos

### Cuestionario calidad del servicio

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre la calidad de servicio que brinda el centro de salud Pueblo Joven de Abancay-Apurímac durante el presente año 2020; para ello marca con una "x" en el casillero que creas conveniente.

Marque con (X) la respuesta que más se aproxime a su parecer de acuerdo a la siguiente escala: Malo (1), Regular (2), Bueno (3).

Nº	Confiability	Escala de valoración		
		1	2	3
1	Se evidencia compromiso por parte de las autoridades del hospital para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades.			
2	Cuando tienes un problema de salud, la entidad muestra un sincero interés en solucionarlo			
3	Los profesionales de la salud de la entidad realizan bien el servicio que brindan desde un inicio			
4	La entidad concluye el servicio en el tiempo prometido			
5	La entidad insiste en mantener registros exentos de errores			
	<b>Tangibilidad</b>			
6	La entidad de servicios tiene equipos de apariencia moderna			
7	Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas			
8	Los responsables de la entidad de servicios tienen apariencia esmerada			
9	Los elementos materiales (folletos, orden de medicamentos y similares) son visualmente atractivos			
	<b>Seguridad</b>			
10	El comportamiento de los responsables de la entidad de servicios transmite confianza a los Usuarios			
11	Los usuarios se sienten seguros en sus gestiones con la entidad de servicios			
12	Los responsables de la empresa de servicios son siempre amables con los usuarios			
13	Los responsables de la entidad tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.			

	<b>Empatía</b>			
14	La entidad de servicios da a los usuarios una atención individualizada			
15	La entidad de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios			
16	La entidad de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios			
17	La entidad de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios			
18	La entidad de servicios comprende las necesidades específicas de sus usuarios			

## Cuestionario satisfacción del usuario

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad recolectar información sobre la satisfacción en cuanto a la atención que recibes en el centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac durante el presente año 2020; para ello marca con una "x" en el casillero que creas conveniente.

Marque con (X) la respuesta que más se aproxime a su parecer de acuerdo a la siguiente escala: Insatisfecho (1), mediamente satisfecho (2), satisfecho (3)

Nº	Dimensión Humana	Escala de valoración		
		1	2	3
1	El personal le brindo un trato cordial y amable.			
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.			
3	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.			
4	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobres sus problemas de salud.			
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.			
6	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.			
7	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.			
<b>Técnico científico</b>				
8	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.			
9	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va entregar.			
10	Ud. Comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas.			
11	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar			
12	Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico.			
13	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.			
14	El tiempo que dura su consulta es suficiente.			
<b>Entorno</b>				
15	La sala de espera de la farmacia está limpia.			
16	La sala de espera de la farmacia tiene buena ventilación.			
17	La sala de farmacia está limpia y ordenada.			
18	La sala de la farmacia está bien iluminada.			
19	Los baños que están cerca de la farmacia están limpios permanentemente.			
20	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca de la farmacia.			

## FICHA TÉCNICA-CALIDAD DE SERVICIO

Instrumento	Cuestionario para medir la calidad de servicio
Autor	Cordero Flores Kelly Nathaly
Año	2018
País de origen	Perú.
Ámbito de aplicación	Hospitales y centros de salud
Administración	Individual
Objetivo	Medir las 4 dimensiones de la calidad de servicio
Duración	10 minutos
Adaptado	Dávila Camacho Stephany
Campo de aplicación	Usuarios atendidos en el centro de Salud Pueblo Joven.
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento mediante el Alpha de Cronbach, fue de 0.877

## FICHA TÉCNICA- SATISFACCION DEL USUARIO

Instrumento	Cuestionario para medir la satisfacción del usuario
Autores	Cordero Flores Kelly Nathaly
Año de edición	2018
País de origen	Perú.
Ámbito de aplicación	Hospitales y centros de salud
Administración	Individual
Objetivo	Medir las 3 dimensiones de la va satisfacción del usuario.
Duración	10 minutos
Adaptado	Dávila Camacho Stephany
Campo de aplicación	Usuarios atendidos en el centro de Salud Pueblo Joven.



## Anexo 5. Certificado de validez

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1 CONFIABILIDAD</b>								
1	Se evidencia compromiso por parte de las autoridades del hospital para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades.	X		X		X		
2	Cuando tienes un problema de salud, la entidad muestra un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
3	Los profesionales de la salud de la entidad realizan bien el servicio que brindan desde un inicio.	X		X		X		
4	La entidad concluye el servicio en el tiempo prometido.	X		X		X		
5	La entidad insiste en mantener registros exentos de errores.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 TANGIBILIDAD</b>		<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	
6	La entidad de servicios tiene equipos de apariencia moderna.	X		X		X		
7	Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas.	X		X		X		
8	Los responsables de la entidad de servicios tienen apariencia esmerada.	X		X		X		
9	Los elementos materiales (folletos, orden de medicamentos y similares) son visualmente atractivos.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD</b>		<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	
10	El comportamiento de los responsables de la entidad de servicios transmite confianza a los usuarios.	X		X		X		
11	Los usuarios se sienten seguros en sus gestiones con la entidad de servicios.	X		X		X		
12	Los responsables de la empresa de servicios son siempre amables con los usuarios.	X		X		X		
13	Los responsables de la entidad tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	X		X		X		
<b>DIMENSION 4 EMPATÍA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
14	La entidad de servicios da a los usuarios una atención individualizada.	X		X		X		
15	La entidad de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.	X		X		X		
16	La entidad de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.	X		X		X		
17	La entidad de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.	X		X		X		
18	La entidad de servicios comprende las necesidades específicas de sus usuarios.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Donet Orrego Luis Manuel    DNI: 06057191

Especialidad del validador: Gestión de servicios de salud.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

1 de octubre del 2020

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 DIMENSIÓN HUMANA</b>								
1	El personal le brindo un trato cordial y amable.	X		X		X		
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.	X		X		X		
3	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.	X		X		X		
4	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre sus problemas de salud.	X		X		X		
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.	X		X		X		
6	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.	X		X		X		
7	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 TÉCNICO CIENTÍFICO</b>								
8	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.	X		X		X		
9	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va entregar.	X		X		X		
10	Ud. Comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas.	X		X		X		
11	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.	X		X		X		
12	Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico.	X		X		X		
13	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.	X		X		X		
14	El tiempo que dura su consulta es suficiente.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 ENTORNO</b>								
15	La sala de espera de la farmacia está limpia.	X		X		X		
16	La sala de espera de la farmacia tiene buena ventilación.	X		X		X		
17	La sala de farmacia está limpia y ordenada.	X		X		X		
18	La sala de la farmacia está bien iluminada.	X		X		X		
19	Los baños que están cerca de la farmacia están limpios permanentemente.	X		X		X		
20	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca de la farmacia.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Donet Orrego Luis Manuel    DNI: 06057191

Especialidad del validador: **Gestión de servicios de salud**

1 de octubre del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1 CONFIABILIDAD</b>								
1	Se evidencia compromiso por parte de las autoridades del hospital para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades.	X		X		X		
2	Cuando tienes un problema de salud, la entidad muestra un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
3	Los profesionales de la salud de la entidad realizan bien el servicio que brindan desde un inicio.	X		X		X		
4	La entidad concluye el servicio en el tiempo prometido.	X		X		X		
5	La entidad insiste en mantener registros exentos de errores.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 TANGIBILIDAD</b>		<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	
6	La entidad de servicios tiene equipos de apariencia moderna.	X		X		X		
7	Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas.	X		X		X		
8	Los responsables de la entidad de servicios tienen apariencia esmerada.	X		X		X		
9	Los elementos materiales (folletos, orden de medicamentos y similares) son visualmente atractivos.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD</b>		<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	
10	El comportamiento de los responsables de la entidad de servicios transmite confianza a los usuarios.	X		X		X		
11	Los usuarios se sienten seguros en sus gestiones con la entidad de servicios.	X		X		X		
12	Los responsables de la empresa de servicios son siempre amables con los usuarios.	X		X		X		
13	Los responsables de la entidad tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4 EMPATÍA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
14	La entidad de servicios da a los usuarios una atención individualizada.	X		X		X		
15	La entidad de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.	X		X		X		
16	La entidad de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.	X		X		X		
17	La entidad de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.	X		X		X		
18	La entidad de servicios comprende las necesidades específicas de sus usuarios.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ x ]     Aplicable después de corregir [ ]     No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Pachas Barrionuevo Flor de María    DNI: 08202310

Especialidad del validador: **Experto en salud pública Auditor interno de servicios de salud, Magister en Estomatología.**

7 de octubre del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1 CONFIABILIDAD</b>								
1	Se evidencia compromiso por parte de las autoridades del hospital para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades.	X		X		X		
2	Cuando tienes un problema de salud, la entidad muestra un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
3	Los profesionales de la salud de la entidad realizan bien el servicio que brindan desde un inicio.	X		X		X		
4	La entidad concluye el servicio en el tiempo prometido.	X		X		X		
5	La entidad insiste en mantener registros exentos de errores.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 TANGIBILIDAD</b>		<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	
6	La entidad de servicios tiene equipos de apariencia moderna.	X		X		X		
7	Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas.	X		X		X		
8	Los responsables de la entidad de servicios tienen apariencia esmerada.	X		X		X		
9	Los elementos materiales (folletos, orden de medicamentos y similares) son visualmente atractivos.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD</b>		<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	
10	El comportamiento de los responsables de la entidad de servicios transmite confianza a los usuarios.	X		X		X		
11	Los usuarios se sienten seguros en sus gestiones con la entidad de servicios.	X		X		X		
12	Los responsables de la empresa de servicios son siempre amables con los usuarios.	X		X		X		
13	Los responsables de la entidad tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4 EMPATÍA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
14	La entidad de servicios da a los usuarios una atención individualizada.	X		X		X		
15	La entidad de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.	X		X		X		
16	La entidad de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.	X		X		X		
17	La entidad de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.	X		X		X		
18	La entidad de servicios comprende las necesidades específicas de sus usuarios.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ x ]     Aplicable después de corregir [ ]     No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Pachas Barrionuevo Flor de María    DNI: 08202310

Especialidad del validador: **Experto en salud pública Auditor interno de servicios de salud, Magister en Estomatología.**

7 de octubre del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 CONFIABILIDAD</b>								
1	Se evidencia compromiso por parte de las autoridades del hospital para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades.	X		X		X		
2	Cuando tienes un problema de salud, la entidad muestra un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
3	Los profesionales de la salud de la entidad realizan bien el servicio que brindan desde un inicio.	X		X		X		
4	La entidad concluye el servicio en el tiempo prometido.	X		X		X		
5	La entidad insiste en mantener registros exentos de errores.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 TANGIBILIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	La entidad de servicios tiene equipos de apariencia moderna.	X		X		X		
7	Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas.	X		X		X		
8	Los responsables de la entidad de servicios tienen apariencia esmerada.	X		X		X		
9	Los elementos materiales (folletos, orden de medicamentos y similares) son visualmente atractivos.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	El comportamiento de los responsables de la entidad de servicios transmite confianza a los usuarios.	X		X		X		
11	Los usuarios se sienten seguros en sus gestiones con la entidad de servicios.	X		X		X		
12	Los responsables de la empresa de servicios son siempre amables con los usuarios.	X		X		X		
13	Los responsables de la entidad tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4 EMPATÍA</b>		<b>Si</b>	<b>NO</b>	<b>Si</b>	<b>NO</b>	<b>Si</b>	<b>NO</b>	
14	La entidad de servicios da a los usuarios una atención individualizada.	X		X		X		
15	La entidad de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.	X		X		X		
16	La entidad de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.	X		X		X		
17	La entidad de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.	X		X		X		
18	La entidad de servicios comprende las necesidades específicas de sus usuarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Vásquez Alva Jorge Enrique    DNI: 07235507

Especialidad del validador: **Gestión de servicios de salud.**

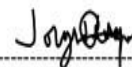
10 de octubre del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 DIMENSIÓN HUMANA</b>								
1	El personal le brindo un trato cordial y amable.	X		X		X		
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.	X		X		X		
3	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.	X		X		X		
4	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre sus problemas de salud.	X		X		X		
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.	X		X		X		
6	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.	X		X		X		
7	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 TÉCNICO CIENTÍFICO</b>								
8	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.	X		X		X		
9	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va entregar.	X		X		X		
10	Ud. Comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas.	X		X		X		
11	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.	X		X		X		
12	Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico.	X		X		X		
13	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.	X		X		X		
14	El tiempo que dura su consulta es suficiente.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 ENTORNO</b>								
15	La sala de espera de la farmacia está limpia.	X		X		X		
16	La sala de espera de la farmacia tiene buena ventilación.	X		X		X		
17	La sala de farmacia está limpia y ordenada.	X		X		X		
18	La sala de la farmacia está bien iluminada.	X		X		X		
19	Los baños que están cerca de la farmacia están limpios permanentemente.	X		X		X		
20	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca de la farmacia.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Vásquez Alva Jorge Enrique    DNI: 07235507

Especialidad del validador: **Gestión de servicios de salud**

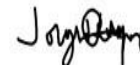
10 de octubre del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Experto Informante.

## Anexo 6. Confiabilidad de los instrumentos.

### CALIDAD DE SERVICIO

a=	coeficiente de confiabilidad de cuestionario	→	<b>0.8772044</b>
k=	numero de items del instrumento	→	18
$S_i^2=$	sumatoria de varianzas de los items	→	6.82
$S_t^2=$	varianza total del instrumento	→	39.76

### SATISFACCION DE LOS USUARIOS

a=	coeficiente de confiabilidad de cuestionario	→	<b>0.83136226</b>
k=	numero de items del instrumento	→	20
$S_i^2=$	sumatoria de varianzas de los items	→	7.25
$S_t^2=$	varianza total del instrumento	→	34.49

## Anexo 7. Resultados de la prueba de normalidad

Estadístico	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,117	50	,083	,960	50	,090
Confiabilidad	,164	50	,002	,925	50	,004
Tangibilidad	,177	50	,000	,947	50	,027
Seguridad	,175	50	,001	,934	50	,008
Empatía	,155	50	,004	,933	50	,007
Satisfacción del usuario	,167	50	,001	,893	50	,000
Dimensión humana	,194	50	,000	,892	50	,000
Dimensión teórico científico	,214	50	,000	,910	50	,001
Dimensión del entorno	,140	50	,016	,962	50	,107



## Anexo 9. Autorización de aplicación de instrumentos

SOLICITO: Autorización para la aplicación de instrumentos de investigación.

Señor Jefe del Centro de Salud Pueblo Joven.

Yo, STEPHANY DAVILA CAMACHO, identificado con DNI N°48113400, domiciliada en Pueblo Joven Centenario Mz. L Lote 11.

Ante usted con el debido respeto que se merece me presento y expongo ; Que siendo estudiante de la Maestría de Gestión de los servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo, solicito autorización para poder aplicar los cuestionarios hacia los usuarios externos durante el mes de noviembre, con el objetivo de recolectar datos para la tesis titulada "Calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción en los usuarios externos del Centro de Salud de Pueblo Joven Centenario de Abancay - Apurímac 2020."

Por lo expuesto: Ruego a usted, señor jefe del Centro de Salud acceder mi petición por ser justicia que espero alcanzar.



STEPHANY DAVILA CAMACHO

DNI. 48113400

Recibido 16-11-20  
Hrs: 15:00

GOBIERNO REGIONAL APURÍMAC  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
CENTRO DE SALUD PUEBLO JOVEN

Miguel Ángel Suárez  
Médico Generalista

Para la Fe de R. & H.A.



## **Anexo 10. Consentimiento informado**

“Calidad de servicio y nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac - 2020.”

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

El presente trabajo de investigación es conducido por la estudiante Stephany Davila Camacho, de la Universidad Cesar Vallejo.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá resolver la encuesta, esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo, se respetando su participación voluntaria y de manera anónima. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, si tiene alguna duda, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento si algunas de las preguntas de la encuesta le parecen incómodas, usted tiene el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, he sido informada/o de que la meta de este estudio es evaluar la calidad de servicio y nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac - 2020.” Me han indicado también, tendré que resolver la encuesta, reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.

Firma: .....



### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER: **DAVILA CAMACHO STEPHANY**

Para obtener el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**, ha sustentado la tesis titulada:

**Calidad de servicio y nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de Salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac-2020.**

Fecha: 25/01/2021

Hora: 11:00 a.m.

#### JURADOS:

**PRESIDENTE:**

**Dr. CARLOS HUMBERTO FABIAN FALCON**

**SECRETARIO:**

**Mgtr. KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ**

**VOCAL:**

**Mgtr. JORGE ENRIQUE VASQUEZ ALVA**

**El Jurado evaluador emitió el dictamen de:**

- Aprobada por mayoría

**Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:**

- Falta de dominio metodológico en la sustentación de la tesis.
- Verificar el resultado y la contrastación de hipótesis.
- Se observan algunos errores en la ortografía y sintaxis.
- Se observan algunos errores al redactar en formato APA.

**Recomendaciones sobre el documento de la tesis:**

- Se recomienda mejorar la ortografía y sintaxis.
- Se recomienda adecuar las referencias, antecedentes y referencias a la norma APA.

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.



**CONSOLIDADO DE EVALUACIÓN DE LAS SUSTENTACIÓN DE LA TESIS POR GRUADO**
**Tesis: Calidad de servicio y nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de Salud Pueblo**
**Joven de Abancay, Apurimac-2020.**
**Maestro(a): DAVILA CAMACHO STEPHANY**
**Fecha: 25/01/2021**

CRITERIO DE EVALUACIÓN	EXCELENTE 4	BUENO 3	REGULAR 2	DEFICIENTE 1	PUNTAJE DE JURADOS		
					1	2	3
Dominio temático de tesis	Demuestra dominio de los contenidos plasmados en la tesis	Demuestra conocimiento superficial de los contenidos plasmados en la tesis	Tiene ciertas dificultades en el manejo de la información referida a la tesis	Entra en contradicciones o presenta lagunas en el manejo de la información temática de la tesis	3	3	3
Dominio metodológico	Demuestra dominio metodológico (incluyendo fundamentos de la elección del método estadístico utilizado y su interpretación de los resultados del análisis estadístico)	Denota conocimiento de aspectos metodológicos pero tiene ciertas dificultades en la interpretación de los resultados estadísticos.	Tiene ciertas dificultades para el sustento metodológico del trabajo.	No argumenta metodológicamente su trabajo o presenta serias deficiencias al respecto.	3	3	3
Dominio de disciplinas afines	Vincula los resultados de la tesis y sus alcances con contenidos de disciplinas afines, apoyándose en autores	Establece algún tipo de relación de resultados de la tesis con disciplinas afines, sin apoyarse en autores	Con dificultad sustenta la relación entre el contenido de sus tesis con el de disciplinas afines	No establece relación de su tesis con las disciplinas afines o lo realiza erróneamente	3	3	3
Planteamiento de propuestas de solución	Plantea propuestas de solución viables con fundamento en experiencias exitosas o modelos teóricos	Plantea propuestas de solución viables con escaso fundamento en experiencias exitosas o modelos teóricos	Plantea propuestas de solución viables sin fundamento en experiencias exitosas o modelos teóricos	No plantea propuestas de solución o son inviables	3	3	3
Autocrítica	Analiza la prospectiva y alcance de la investigación de modo realista y con fundamento teórico y metodológico	Analiza la prospectiva y alcance de la investigación de modo realista, señalando los aportes y vacíos, sin fundamento teórico o metodológico	Explica con ciertas limitaciones las contribuciones y vacíos del estudio.	Se limita a leer lo que está en la diapositiva sin ofrecer explicación alguna.	2	2	2
<b>Puntaje obtenido: <u>14</u>      Recomendado para publicación: ( ) SI ( x ) NO</b>					14	14	14