



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de  
Salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Guevara Ramirez, Claudia Elizabeth (ORCID: 0000-0001-9939-8925)

**ASESOR:**

Mg. Ñique Carbajal, César Armando (ORCID: 0000-0002-9287-9387)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**CHICLAYO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mi familia, por su apoyo durante mi desarrollo profesional y por ser mi mayor soporte en los momentos de dificultad.

A Luis Ilich por el cariño mutuo, paciencia y apoyo incondicional durante este proceso.

**Claudia Elizabeth**

## **Agradecimiento**

A Dios sobre todas las cosas.

A la Universidad César Vallejo y a los profesionales que incentivaron a nuestro crecimiento profesional, en especial al Mg. Cesar Ñique Carbajal por sus sabias enseñanzas.

Al Centro de Salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe, por el apoyo en la aplicación de los instrumentos.

**Autora**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimiento.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS.....	38

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de la variable calidad del servicio.....	20
Tabla 2. Nivel de la variable satisfacción del usuario.....	22
Tabla 3. Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.....	24
Tabla 4. Relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. ....	25

## Índice de figuras

Figura 1. Nivel de las dimensiones de la variable calidad del servicio. ....	21
Figura 2. Nivel de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario.....	23

## Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe, el tipo de investigación fue no experimental con diseño correlacional, descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 372 usuarios del centro de salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario para ambas variables. El resultado obtenido muestra que la calidad del servicio y de la satisfacción del usuario tiene un valor de asociación de 0,312 lo cual muestra una relación positiva baja entre las variables en mención, con una significancia del menor a 0.05; valores similares se identificaron entre la correlación de las dimensiones de la variable calidad respecto a la satisfacción de los usuarios.

**Palabras clave:** Calidad, fiabilidad, seguridad, satisfacción.

## **Abstract**

The objective was to determine the relationship between the quality of the service and user satisfaction in the Pueblo Nuevo de Ferreñafe health center. The type of research used was non-experimental, correlational, descriptive, cross-sectional design, with a sample consisting of 372 users of the Pueblo Nuevo de Ferreñafe health center, the survey was used as a technique and the questionnaire was used as an instrument for both variables. The result obtained shows that the quality of the service and user satisfaction has an association value of .312, which shows a low positive relationship between the variables in question, with a significance of less than 0.05, similar values were identified between the correlation of the dimensions of the quality variable with respect to user satisfaction.

**Keywords:** Quality, reliability, safety, satisfaction, interpersonal.

## I. INTRODUCCIÓN

La problemática más grande a nivel mundial en el sector de la Salud es la inadecuada calidad del servicio, debido a que los recursos destinados han sido deficientes o mal empleados. El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) precisó que, a pesar de estar inscritos en la Organización Panamericana de la Salud (OPS) donde la exigencia es que la inversión sea mayor al 5%; los gobiernos de turno solo invierten el 4% de PBI el cual es destinado para mejorar los recursos de las instituciones sanitarias. Esta asignación es utilizada para subsanar los errores de las gestiones pasadas provocando una constante posteridad e impidiendo la solución de los problemas presentes, lo cual influye de manera negativa en los servicios de salud ofrecidos (Conexión-ESAN, 2020).

Diversas revistas y portales a nivel mundial, como la revista The Lancet Global Health Commission, reveló que las muertes a nivel mundial son en un 60% causadas por la deficiente calidad de atención debido a que no se cuenta con los equipos, insumos, ni los recursos más básicos que permitan salvaguardar la vida humana. Pese a los esfuerzos que ha realizado el sector para insertar un seguro integral de salud para todos en medio de esta coyuntura causada por la pandemia, este sigue demostrándose deficiente al momento de salvar una vida (Proaño, 2018).

La calidad del servicio que se ofrece en las instituciones de salud no ha sido la más óptima antes de la pandemia según los diversos reportes, por lo que, al agravarse la situación se optó por cerrar todo tipo de atenciones en consulta externa; este evento sucedió en todos los países latino americanos. Los datos recogidos por la Organización Panamericana y Mundial de la Salud (2020) demostraron una afectación aún mayor en la calidad de los servicios de la salud debido a que se tomaron las medidas necesarias para cubrir la atención de los pacientes afectados por la COVID-19. Esta problemática afectó al Perú generándose diversas situaciones, dado que los servicios públicos ni privados han logrado dar el soporte necesario a los usuarios para afrontar esta crisis sanitaria, debido a la insuficiencia de recursos indispensables para su atención. Así mismo se precisó que aun habiéndose dejado de lado a otros pacientes con diversos

problemas de salud, el estado no logra brindar una atención de calidad a estos casos (Gestión, 2021).

La problemática que se vivencia a nivel internacional y nacional se reflejó en el servicio del Centro de Salud Pueblo Nuevo ubicado en la provincia de Ferreñafe, el cual es un establecimiento de atención primaria con categoría I – 3. Con el paso del tiempo ha generado múltiples problemáticas que no han logrado superarse hasta la actualidad, la principal dificultad ha sido atender a la gran demanda de usuarios sin embargo sostiene otros aspectos que influyen de igual manera al ofrecer una atención, esto a su vez repercute y se refleja directamente en la satisfacción de los pacientes que reciben atención en este establecimiento de salud.

Otros factores que se adicionan a esta problemática es la falta de controles internos por parte de la dirección del establecimiento, siendo una de las causas por las que el personal se demuestra desinteresado y en ocasiones conflictivo. Además, los cambios frecuentes de personal han generado desfases y retrasos en la gestión de recursos para mejorar la calidad de atención, en especial del cargo de la dirección. Otro factor relevante es el recurso humano que resulta insuficiente debido a la gran demanda de usuarios, a esto se le suma que la atención no se realiza en los tiempos programados lo que conlleva a acelerar los tiempos de atención con la finalidad de atender a la mayor cantidad de usuarios generándose a su vez aglomeraciones que permiten evidenciar que los ambientes no cuentan con la capacidad requerida para ofrecer una adecuada atención, pese a ello muchas veces los usuarios no logran recibir una atención. A partir de lo mencionado se puede considerar un cierto grado de hacinamiento tanto para el profesional como para los pacientes, sin mencionar los aspectos éticos que deben distinguirse en todo acto médico-sanitario. Esta situación se complica al no contar con un seguimiento de los pacientes mediante una programación sistematizada.

Cabe mencionar que, a partir de las circunstancias generadas por la pandemia se han realizado esfuerzos para organizar la atención de pacientes que acuden a las áreas de mayor afluencia, pese a ello se siguen evidenciando deficiencias en el proceso y por consiguiente en la insatisfacción del usuario. Estos

aspectos interfieren a su vez, con la asignación de mayores recursos y conlleva a la constante necesidad de requerir más personal, mayor equipamiento e insumos farmacéuticos que permitan coberturar a toda la población afiliada y en consecuencia para la mejora de la atención.

A partir de la problemática descrita, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe?

Por su parte, el Ministerio de Salud ha reunido esfuerzos desde los años 90 para superar los estándares en la calidad del servicio sanitario brindado a los usuarios a través del planteamiento de estrategias. Cuando se autoriza el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) se constituyen conceptos teóricos, principios y objetivos de la calidad, es por ello que el SGC en su normativa precisa habilidades, herramientas, metodologías y técnicas para averiguar el nivel de satisfacción que distingue en los usuarios (MINSA, 2006).

Teóricamente la presente investigación se justificó en los planteamientos de la teoría de la calidad y el servicio de Karl Albrecht y Jan Carlzon, respecto a la calidad del servicio y a sus dimensiones (Albrecht, 1983). Así mismo se justificó en el paradigma cognitivo de la disconformidad de expectativa, modelo planteado por Richard Oliver, respecto a la satisfacción del usuario (Andreu, 2001). Por otro lado, la justificación metodológica estuvo enfocada en los instrumentos de evaluación los cuales fueron contextualizados y altamente confiables, dado que han pasado por una valoración de competentes y por pruebas de confiabilidad estadística. Finalmente, la justificación social estuvo enfocada en la problemática que se vivencia a nivel nacional respecto a la condición de los servicios sanitarios y a la complacencia del usuario.

Los objetivos planteados para la investigación fueron los siguientes, como objetivo general: Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe. Como objetivos específicos: O1: Identificar el nivel de la calidad del servicio del usuario del centro de salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe. O2: Identificar el nivel de la satisfacción del usuario del centro de salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe. O3: Determinar la relación

entre las dimensiones de la calidad del servicio con la satisfacción del usuario del centro de salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe.

La hipótesis que se planteó para la investigación fue,  $H_i$ : Existe relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe.  $H_o$ : No existe relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe.

## II. MARCO TEÓRICO

Aysola, et al. (2020) plantea como objetivo describir las relaciones entre la experiencia del paciente, la calidad y la utilización de los servicios de atención primaria en Pennsylvania. Para lo cual utilizó el método cuantitativo, con una muestra de 28201 participantes, donde se concluye que la falta de comunicación y la atención por parte de los servidores de salud cumplen un papel importante en las experiencias generales de los pacientes.

Modupe, et al. (2020) el objetivo de la investigación fue describir acerca de los servicios de salud que cumplen con los valores y expectativas de los pacientes de los servicios sanitarios en Nigeria. El enfoque que se utilizó fue el cuantitativo, con diseño descriptivo- transversal, el cuestionario se aplicó a 994 usuarios que fueron quienes conformaron la muestra. Los resultados evidencian que el 90% de los participantes de la muestra lo consideran en un nivel alto, mientras el 10% en un nivel bajo, por ello se concluye que el nivel de la satisfacción de los usuarios es alto.

Ayele, et al. (2020) el propósito que estableció para su investigación fue determinar el nivel de satisfacción de la atención por servicios hospitales públicos de Etiopia. El enfoque que se utilizó fue el cuantitativo, con diseño descriptivo-transversal, con una muestra de 422 pacientes en los periodos setiembre 2017 - enero 2018. Los datos permitieron identificar que el rango general de satisfacción fue poco más del 40% concluyéndose como media, considerando en última instancia la satisfacción del usuario, evidenciándose equipamiento deficiente y falta de medicamento básico.

Álvarez (2017) se plantea como propósito describir sobre la complacencia del usuario respecto a los servicios privados y la atención brindada en un nosocomio militar de Nicaragua en la que se trató de una investigación descriptiva en la cual se aplicó una encuesta basada en Servqual, que mide las expectativas y percepciones, a 36 usuarios hospitalizados; esto permitió concluir que los participantes se encontraron completamente satisfechos con las condiciones de la atención brindada.

A nivel nacional:

Montalvo, et al. (2020) planteó como objetivo determinar la relación satisfacción de los usuarios con la calidad de los servicios en el nosocomio Santa Rosa de Puerto Maldonado, se tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, fueron 152 los usuarios que conformaron la muestra. Se obtuvo como resultados que, según la escala de medición establecida el 65,1% de los usuarios indicaron que la calidad del servicio fue "regular" y el 45,4% se encontró "parcialmente satisfecho". También se pudo determinar una correlación de 0.590 mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman determinándose como moderada, directa y significativa entre las variables de estudio; así mismo con las dimensiones fiabilidad (Rho=0,406), capacidad de respuesta (Rho=0,439), seguridad (Rho=0,444), empatía (Rho=0,438) y aspectos tangibles (Rho=0,543). A partir de ello se pudo concluir que los usuarios tendrán mayor satisfacción al recibir una mejor calidad en la atención.

Cabello (2020) su propósito fue evaluar a los usuarios del centro de salud Aranjuez en Trujillo acerca de la relación entre las condiciones del cuidado y la satisfacción del usuario. Con un enfoque cuantitativo, diseño correlacional, 138 participantes conformaron la muestra. Los resultados muestran que la calidad para el cuidado del usuario obtuvo un 52% posicionándose en un nivel medio, según su escala de medición y la satisfacción del usuario precisa 60%, calificando como poco satisfecho. Además, en sus dimensiones de fiabilidad (57%), responsabilidad (59%) seguridad (55%) empatía (52%) y tangibilidad (58%). Se demostró una relación significativa de las variables mediante el coeficiente de correlación rho de Spearman con un valor de 0,668. Finalmente se concluyó que existirá mayor satisfacción en tanto mejore la calidad de la atención.

Paredes (2020) en su investigación plantea como propósito determinar la relación sobre la calidad del servicio y satisfacción del usuario, pacientes externos de un centro de salud rural, el enfoque fue cuantitativo, el estudio fue transversal y descriptivo, se contó con una muestra de 148 afiliados. Los resultados arrojaron que las variables tuvieron una correlación positiva con un valor de  $r_{xy} = 0.563$ , aplicando el coeficiente r- Pearson. Del mismo modo sus dimensiones presentaron

valores de directa significancia. Su conclusión principal fue la relación positiva que existe entre las variables del estudio.

Hernández, et al. (2019) como objetivo se planteó determinar la satisfacción de los usuarios con los factores que se le pueden asociar. El estudio fue de tipo descriptivo y transversal con una población de 14206 usuarios. Los resultados demostraron que cada tres o cuatro adultos atendidos calificaron como buena o muy buen la atención recibida, sin embargo, se encontraron grupos poblacionales que registraron una calificación menor. Concluyó que mejorar la calidad de las atenciones involucra una mayor satisfacción de estos usuarios.

Ortiz (2019) como propósito se planteó determinar la relación entre calidad y satisfacción en el servicio de laboratorio clínico en un centro de atención primaria de Haycán, el enfoque fue cuantitativo. Fueron 80 los usuarios que participaron en una encuesta adaptada del modelo Servqual, los resultados evidencian que el 72% de los usuarios considera que la atención es buena, así mismo un 77% de los usuarios se encuentra satisfecho, determinando la correlación con un  $r$  equivalente a 0.691, por lo cual se dice que la correlación es moderada, alta y positiva, por ello se concluye que ambas variables, tuvieron relación significativa.

Valle (2019) en su análisis determinó medir la correlación entre la calidad de atención en salud y la satisfacción del usuario externo en un servicio del Centro de Salud Paiján, fue un estudio descriptivo correlacional donde se estudiaron a 149 usuarios quienes conformaron la muestra. Mediante los resultados se pudo determinar que la calidad del servicio es percibida como “regular” (58%) y la satisfacción como “poco satisfecho” (67%). La relación entre las variables demostró ser significativa con un valor  $Rho = 0,666$  aplicando la prueba de Spearman y se concluyó que las variables son proporcionales, a mejor calidad del servicio mayor complacencia para el usuario.

Febres (2018) con el objetivo de identificar el caso particular del hospital Daniel Alcides Carrión en Huancayo, con un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, 292 personas participaron de la muestra, se obtuvieron como resultados altos niveles en cuanto a la satisfacción de los usuarios con un 60%, gracias a que los usuarios sienten empatía por la institución en un 87% y cierto

grado de seguridad respecto a la atención en un 80%. La mayor insatisfacción presentada fue en las dimensiones de aspectos tangibles y capacidad de respuesta con un 57% y 56%, respectivamente. Por ello se concluye que la satisfacción de los usuarios es alta.

Monzón (2018) en su artículo, tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio de salud y la satisfacción de los usuarios en los centros de salud, Arequipa, con enfoque cuantitativo, esta exploración fue no experimental, transversal. Aplicando la prueba Rho de Spearman los resultados muestran que existe una correlación positiva entre la variable de estudio con un  $Rho= 0,626$ . Así mismo se demostraron las correlaciones positivas para las dimensiones de fiabilidad ( $Rho=0,473$ ), capacidad de respuesta ( $Rho=0,464$ ), seguridad ( $Rho =0,503$ ), Empatía ( $Rho= 0,546$ ) y los elementos tangibles ( $Rho = 0,385$ ); respecto a la satisfacción de los usuarios. Concluyó que es recomendable el planteamiento de nuevas directrices para la mejora del servicio, tanto en la parte administrativa como asistencial, además, la incorporación de programas de capacitación para el recurso humano.

Zavaleta y García (2018) indicaron en su investigación conocer la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación del Minsa y Essalud Chota. Tuvo un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional; 59 usuarios conformaron la muestra de estudio, los resultados evidenciaron que el 78% de los usuarios calificaron como “regular” a la calidad del servicio y el 67% de usuarios percibieron una satisfacción “media”. Finalmente precisaron una correlación de variables aplicando el coeficiente de Spearman con un valor de  $Rho= 0.376$  determinándose como baja pero significativa.

Zavala (2018) indicaron en su investigación conocer la relación entre la calidad del servicio y su relación en la satisfacción del usuario en el centro de salud Paján durante los meses julio a setiembre del 2017. Tuvo un enfoque cualitativo de diseño correlacional, 229 usuarios conformaron la muestra de estudio. Los resultados evidenciaron en un nivel “bueno” para la calidad del servicio en un 53% y en un nivel “medio” para la satisfacción percibida por los usuarios con un 68%.

Así mismo se precisó una correlación "media" de las variables con un valor de  $\chi^2=57,238$  aplicando la prueba estadística Chi cuadrada. Finalmente se sugirió capacitar al personal con la finalidad de brindar una atención de calidad, y minorar la insatisfacción de los usuarios.

A nivel local:

Sandoval, et al. (2018) en su investigación planteó como propósito describir el nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de Cirugía del Hospital Regional Lambayeque, con diseño descriptivo, 255 pacientes conformaron la muestra. El estudio fue descriptivo donde se aplicó una encuesta basada en Servqual modificado. Los resultados demostraron altos porcentajes de satisfacción respecto al servicio recibido y según las dimensiones del cuestionario aplicado, por lo que pudo concluirse que los pacientes de este servicio tienen un alto nivel de complacencia.

García, et al. (2016) planteó como objetivo describir la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios en los establecimientos de Minsa y Essalud de Chongoyape. Tuvo un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, se manejó una muestra de 228 usuarios. El instrumento aplicado fue Servqual modificado. Para Essalud se observó una satisfacción mayor al 70% y precisando que el nivel de fiabilidad es del 72.1% de satisfacción, para Minsa mayor al 40%. Se concluye finalmente que el grado de satisfacción para Essalud fue mucho mayor en todas las dimensiones evaluadas, a diferencia del Minsa.

Segura, et al. (2016) planteó como objetivo medir el nivel de satisfacción del paciente en el Hospital Referencial de Ferreñafe, con un diseño descriptivo, 52 pacientes de dicho nosocomio fueron la muestra a los cuales se les aplicó una encuesta la cual arrojó en sus resultados que más del 70% consideran que la calidad del servicio es Regular. Finalmente se sugiere hacer de conocimiento la investigación a las autoridades del nosocomio para que se puedan realizar las acciones administrativas correspondientes para una brindar un mejor nivel de atención y así pretender una mayor satisfacción en los pacientes.

Quispe (2016) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de salud en Andahuaylas – 2016. Con enfoque cuantitativo, el diseño fue descriptivo, correlacional, con 159 personas que conformaron la muestra, arribando a las siguientes conclusiones, existe correlación moderada ente las variables con un valor de 0,555. La dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía presentan una correlación moderada, solo la dimensión aspectos tangibles presenta una correlación negativa baja entre variables. Por lo cual se precisa que el equipamiento al ser deficiente, genera descontento e insatisfacción en los usuarios.

### *Calidad del servicio.*

De acuerdo con diversos autores la calidad del servicio abraza todos las formas y modalidades de atención, para ello se debe integrar todo lo planificado, apuntando al cumplimiento de los propósitos planteados (Biscaia ,2000).

Álvarez y Rivera (2019) la conceptualizan como la expectativa que el cliente se genera de un servicio y depende de la parte económica, a mayor es la inversión mejor es la calidad, siendo esta directamente proporcional. y así el usuario resuelva las necesidades y/o problemas.

Diaz (2017) la definen como una aptitud ante el uso de un producto o atención del mismo, la cual está supeditada de acuerdo a la necesidad y expectativa del propio usuario.

Por su parte, Brady y Cronin (2010) establecen a la calidad de servicio como un nivel entregado a los clientes, el cual le puede satisfacer y estar por encima de sus expectativas, o le puede resultar deficiente de acuerdo a lo que el usuario desee, dependiendo de la apreciación de los mismos.

Su importancia radica en la evolución del servicio de acuerdo a las necesidades de sus usuarios, ya que existen múltiples servicios, el usuario, va escoger aquel que se adapte a sus necesidades, por lo cual es el usuario es quien determina si existe calidad o no, de acuerdo a como satisfaga sus necesidades será el grado de satisfacción que este sienta (López, 2013).

Ortiz (2016) explica que la calidad del servicio, en el ámbito sanitario, se genera a través de la interacción con la institución, por ello que en el concepto de calidad está unido no sólo a la atención que le brinda el personal, sino a los aspectos físicos, como la infraestructura los medios y materiales entre otros.

Para determinar las dimensiones nos basaremos en MINSA (2014) adaptación del Servqual, donde se especifica lo siguiente primera dimensión Fiabilidad: se concibe como las destrezas utilizadas en el momento de utilizar un producto farmacéutico. Para la segunda dimensión, tenemos a la capacidad de respuesta o responsabilidad, es concebida destreza para brindar una atención eficaz y eficiente, en el tiempo óptimo. Para la tercera dimensión se considera la seguridad, concebida como la confianza que ejerce el personal en el momento de la atención. Para la cuarta dimensión denominada empatía, esto se da del personal al usuario, es decir como el personal se muestra considerado de acuerdo ante la problemática del paciente. Para la quinta dimensión tenemos a los aspectos tangibles, los cuales abarca el aspecto físico, de infraestructura, iluminación, buenas instalaciones, etc.

El enfoque teórico que se tendrá en cuenta para la calidad del servicio es el de Calderón (2002), donde se precisa que para que haya una calidad óptima del servicio esta debe ser planificada desde la alta dirección, se debe tener en cuenta la satisfacción del trabajador, porque si este se siente motivado, brindar un bien servicio y el usuario se sentirá satisfecho. La lealtad del trabajador y la satisfacción permitirá que este se sienta más satisfecho y mayor será su lealtad, generando mejor desenvolvimiento y productividad en la atención de los usuarios.

Otro enfoque es el de la Teoría de la Calidad y el Servicio de Karl Albrecht y Jan Carlzon. Esta teoría se centra en ofrecerle al consumidor lo que este desea recibir, a partir de ello Albrecht expone dimensiones que permiten la medición de la calidad. Además, el autor señala que la teoría está representada por un “triángulo del servicio” el cual involucra un sistema adecuado, la predisposición del personal y una habilidad direccionada a los requerimientos, además el cliente se encuentra como núcleo fundamental (Albrecht, 1983).

### *Satisfacción del usuario.*

Para definir la satisfacción del usuario destacamos al MINSA (2012), donde se determina como el cumplimiento de las expectativas del usuario siendo alcanzadas o superadas.

Otra definición es la de Kotler y Keller (2006), quienes definen a la satisfacción de los usuarios como el grado de aceptación o desaprobación de basándose en la experiencia y comparándolo con experiencias anteriores.

Así mismo podemos mencionar que la satisfacción del usuario respecto a los servicios sanitarios, se da de acuerdo a la interacción con todos los aspectos externos con los que se relaciona el paciente donde se establece que el servicio que se le brinde va generar una percepción positiva o negativa de acuerdo al trato recibido tanto en el tiempo, el trato del personal, el ambiente, entre otros (Kaushal, 2016).

Los autores Real y Vergara (2021) definen a la satisfacción del usuario como un referente que se considera para determinar si ha existido calidad en la atención ofrecida a los usuarios, de acuerdo a ello se permitirá percibir las deficiencias y así mejorar la atención propiamente dicha.

También se considera a la satisfacción del usuario como la complacencia, sensación o percepción subjetiva, que cada sujeto tiene de acuerdo al cumplimiento de sus necesidades e intereses (Chávez y Carolina, 2015).

Para las dimensiones de la complacencia a los usuario tenemos los planteamientos de Donabedian (1999) precisando dos dimensiones: La primera dimensión es la técnica, es donde entra en juego los aspectos tanto teóricos como prácticos, para poder dar una atención óptima al usuario, la segunda dimensión es la interpersonal esta se percibe de acuerdo a como ha sido tratado el usuario, en su atención médica, si siente que su problema ha sido tratado o no la tercera dimensión es la comodidad o denominada también como condiciones del ambiente, generalmente abarca la normativa y los aspectos técnicos.

Dentro de los enfoques teóricos de la satisfacción del usuario tenemos el paradigma cognitivo, donde se hace mención al paradigma de la disconfirmación

de expectativas. Modelo planteado por Richard Oliver, planteando dos aspectos fundamentales, uno era la superación de las expectativas denominada disconfirmación positiva y el otro sobre las expectativas no superadas, denominado disconfirmación negativa (Andreu, 2001).

Otra teoría sobre la satisfacción del usuario es la Teoría de la equidad propuesta por Homans, donde establece que el beneficiario sentirá que ha recibido un trato justo de acuerdo al costo de la atención y si percibe que ha sido tratado de forma justa y se ha resuelto su problemática (Andreu, 2001).

### Definición de Términos

- Calidad: Es concebida como el grupo o asociación de características, de un bien o de un servicio que genera aspectos positivos en los mismos y se da de acuerdo al grado de la satisfacción del usuario (Juran ,1993).
- Usuarios: Se concibe a todo ser humano que utilice algún servicio de forma periódica y/o de forma aislada (Kotler et al, 2013).
- Seguridad: Es el derecho que todo ser humano tiene, contemplado en la constitución, para salvaguardar los aspectos físicos y psicológicos de los mismos (Ávila, 2016).
- Fiabilidad: Es la posibilidad de que un bien o un servicio se desarrolle de forma adecuada por un tiempo determinado cumpliendo con las metas que se les establezca (Sánchez J. y Botella, J. ,2010).

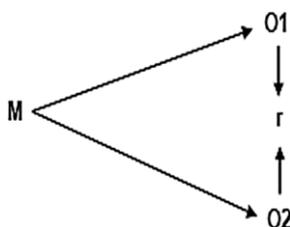
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo de estudio y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básica según Gallardo (2017), ya que pretendió confrontar los aspectos teóricos con el recojo de datos sin modificar la conducta de los participantes del estudio.

Tuvo un diseño no experimental dado que las variables no fueron manipuladas intencionalmente y se desarrolló en función a los datos recolectados (Carrasco, 2009).

Finalmente, fue correlacional ya que buscó determinar la relación entre las variables de estudio; y transaccional porque se realizó en un solo momento del tiempo (Martins y Palella, 2013). Para ello se utilizó el siguiente esquema:



Dónde:

M : 372 usuarios del Centro de Salud Pueblo Nuevo

O 1: Medición de la calidad del servicio

O 2: Medición de la satisfacción del usuario

R : Relación entre variables

### **3.2 Operacionalización de las variables**

V1: Calidad de servicio.

#### *Definición conceptual.*

La calidad del servicio es la expectativa que el usuario se genera de un servicio, además dependerá de la parte económica; a mayor inversión mayor será la calidad, siendo directamente proporcional. De este modo el usuario resolverá sus necesidades y/o problemas (Álvarez y Rivera, 2019).

#### *Definición operacional.*

La calidad del servicio se midió por medio de sus cinco dimensiones con un rango mínimo de 35 puntos y un rango máximo de 175 puntos. (Ver anexo 2)

V2: Satisfacción del Usuario.

#### *Definición conceptual.*

La satisfacción del usuario, en términos sanitarios, es la interacción de los usuarios con todos los aspectos externos con los que se relaciona el paciente, donde se establece que el servicio que se le brinde generará una percepción positiva o negativa de acuerdo al trato recibido tanto en tiempo de atención, del personal, del ambiente, entre otros (Kaushal, 2016).

#### *Definición operacional.*

La satisfacción del usuario se midió por medio de sus tres dimensiones con un rango mínimo de 30 puntos y un rango máximo de 150 puntos. (Ver anexo 2)

### 3.3 Población y Muestra

La población es la totalidad de recursos materiales o humanos que se consideran para realizar una investigación. Así mismo precisa que la muestra es una porción significativa de la población, la cual cuenta con características similares al grupo total (Gordillo, 2012).

#### **Población**

La población estuvo conformada por 11772 usuarios afiliados al Centro de Salud Pueblo Nuevo. Estos datos fueron tomados de los registros del área de estadística del establecimiento.

#### *Criterios de inclusión*

- Usuarios con aparente buen estado físico.
- Usuarios que accedieron a realizar el cuestionario.
- Usuarios con mayoría de edad.

#### *Criterios de exclusión*

- Usuarios con incapacidad física.
- Usuarios que no accedieron a realizar el cuestionario.
- Usuarios menores de edad.

#### **Muestra**

Para obtener la muestra del estudio se consideró a los 11772 usuarios y se determinó mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 pq * N}{e^2 (N - 1) * z^2 pq}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5) * 11772}{(0.05)^2 (11772 - 1) * (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

Dónde:

N = 11772 (Población)

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza al 95% (Z= 1.96)

p = 0.50 = 50% (Calificación de la probabilidad de éxito o aceptación)

q = 0.50 =50% (Margen de desacierto)

e = 0.05 (Error muestral o precisión que se expresa en %)

Por lo tanto; se tomará como muestra referencial a 372 usuarios.

### **Muestreo**

El muestreo aplicado fue de tipo probabilístico aleatorio simple; donde cada uno de los integrantes que conforman la población pueden ser seleccionados para conformar la muestra, además es fiable y nos brinda un contexto específico de la totalidad (Llera, et al., 2017).

### **Unidad de análisis**

Usuarios afiliados al Sistema Integral de Salud (SIS) del Centro de Salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe.

### **3.4 Técnica e instrumento de recolección de información**

La técnica aplicada fue la encuesta, la cual es definida como un procedimiento sistemático, eficiente y eficaz que permite recolectar datos para su procesamiento en la obtención de los resultados (Varas, 2015).

El instrumento de elección fue el cuestionario, el cual se define como el grupo de interrogantes enfocados a un fin común y que permiten discernir la información de acuerdo a los propósitos que se plantean (Gallardo, 2017). Además, para la elaboración del cuestionario se tomó en cuenta el modelo

SERVQUAL (Service Quality) dado que nos permite medir tanto la calidad como la satisfacción, según lo propuesto por el MINSA (Matsumoto, 2014).

### **Cuestionario para medir la calidad del servicio.**

La calidad del servicio se midió en sus cinco dimensiones: Fiabilidad (1-5), Capacidad de respuesta (6-9), Seguridad (10-14), Empatía (15-19), Aspectos tangibles (20-25).

Con una valoración mínima de 25 puntos y 125 puntos como máximo. La escala de valoración fue de tipo Likert, donde 1 se valoró como *nunca*, 2 se valoró como *casi nunca*, 3 se valoró como *a veces*, 4 se valoró como *casi siempre* y 5 se valoró como *siempre*.

### **Cuestionario para medir la satisfacción del usuario.**

La satisfacción del usuario se midió en sus tres dimensiones: técnica (1-5), interpersonal (6-12), condiciones del ambiente (13-20).

Con una valoración mínima de 20 puntos y 100 puntos como máximo. La escala de valoración fue de tipo Likert, donde 1 se valoró como *nunca*, 2 se valoró como *casi nunca*, 3 se valoró como *a veces*, 4 se valoró como *casi siempre* y 5 se valoró como *siempre*.

### **Validación del instrumento de evaluación.**

Según Jurado (2009), validar un instrumento es la acción de valorarlo de acuerdo a sus bases teóricas, a la redacción y a la construcción de los propios ítems. Para la investigación se realizó por juicio de expertos. (Ver anexo 4)

### **Confiabilidad.**

Para la investigación se realizó una prueba piloto a 30 usuarios del Centro de Salud de Monsefú dado que presenta características similares al lugar de estudio.

Para determinar la confiabilidad se realizó la aplicación del valor Alfa de Cronbach para ambas variables, donde se obtuvo un valor de 0.956 para la

calidad del servicio y un valor de 0.975 para la satisfacción del usuario, demostrando que los cuestionarios fueron altamente aplicables. (Ver Anexo 5)

### **3.5 Procedimiento**

En primer lugar, se solicitó permiso para realizar la investigación en el Centro de Salud Pueblo Nuevo, a través de una solicitud al director del establecimiento del cual se recibió un cargo firmado en señal de conformidad para la aplicación de los instrumentos de estudio (ver anexo 6), luego de haberse aplicado estos instrumentos y con los datos recopilados, se elaboró las tablas y gráficos dando respuesta a los objetivos planteados. Posteriormente se aplicó la prueba de normalidad para establecer el parámetro estadístico que se aplicó para medir la correlación ente las variables y sus dimensiones, además se utilizó el programa SPSS Versión 23 para el análisis estadístico y su representación gráfica.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se utilizó la estadística descriptiva para la recolección de datos, luego se elaboró las tablas de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Aplicando el programa SPSS versión 23 se tabuló los datos para los cuadros de doble entrada y gráficos según corresponda.

Aplicando la estadística inferencial, se usó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para determinar el tipo de prueba estadística para la correlación de variables. Finalmente, resultó una distribución anormal; y según el tamaño de la muestra mayor a 30 y la escala ordinal de las variables, se determinó aplicar la prueba no paramétrica Tau\_b de Kendall.

### **3.7 Aspectos éticos**

Los aspectos éticos que se tuvieron en cuenta fueron: El consentimiento informado, solicitando el apoyo del Centro de Salud en mención; la participación anónima de los usuarios garantizando la validez de los datos. Finalmente, la información fue de uso exclusivo del investigador y de las partes involucradas.

#### IV. RESULTADOS

Luego de procesar los datos obtenidos se realizó la tabulación respectiva según los objetivos propuestos. A continuación, veremos en la siguiente tabla el análisis descriptivo de la variable calidad del servicio.

**Tabla 1**

*Nivel de la variable calidad del servicio.*

CATEGORÍA	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	92	24,7
Regular	242	65,1
Buena	38	10,2
TOTAL	372	100,0

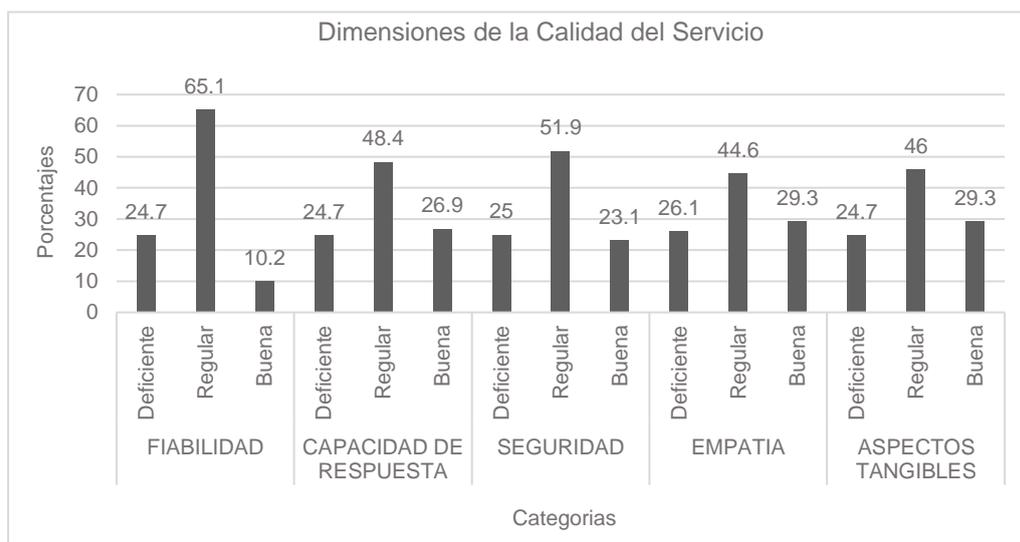
Fuente: Cuestionario aplicado al usuario en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe.

Según la tabla 1, en consideración de la variable la calidad del servicio, presenta en la categoría deficiente un 24.7% (92), en la categoría regular un 65.1% (242) y en la categoría buena un 10.2% (38).

En la siguiente figura veremos el nivel en que se encuentran las dimensiones de la variable calidad del servicio.

**Figura 1**

*Nivel de las dimensiones de la variable calidad del servicio.*



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del centro de salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe.

Según la figura 1 de las dimensiones de la calidad del servicio apreciamos que los 372 usuarios, en la primera dimensión fiabilidad presenta en la categoría deficiente un 24.7% (92), en la categoría regular un 65.1% (242) y en la categoría buena un 10.2% (38). En la segunda dimensión capacidad de respuesta se aprecia en la categoría deficiente un 24.7% (92), en la categoría regular un 48.4% (180) y en la categoría buena un 26.9% (100). En la tercera dimensión seguridad se aprecia que en la categoría deficiente un 25.0% (93), en la categoría regular un 51.9% (193) y en la categoría buena un 53.1% (86). En la cuarta dimensión se aprecia en la categoría deficiente un 26.1% (97), en la categoría regular un 44.6% (166) y en la categoría buena un 29.3% (109). Y finalmente en la quinta dimensión aspectos tangibles se aprecia que en la categoría deficiente un 24.7% (92), en la categoría regular un 46.0% (171) y en la categoría buena un 29.3% (109).

A continuación, veremos en la siguiente tabla el análisis descriptivo de la variable satisfacción del usuario.

**Tabla 2**

*Nivel de la variable satisfacción del usuario.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Baja	58	15,6
Media	233	62,6
Alta	81	21,8
TOTAL	372	100,0

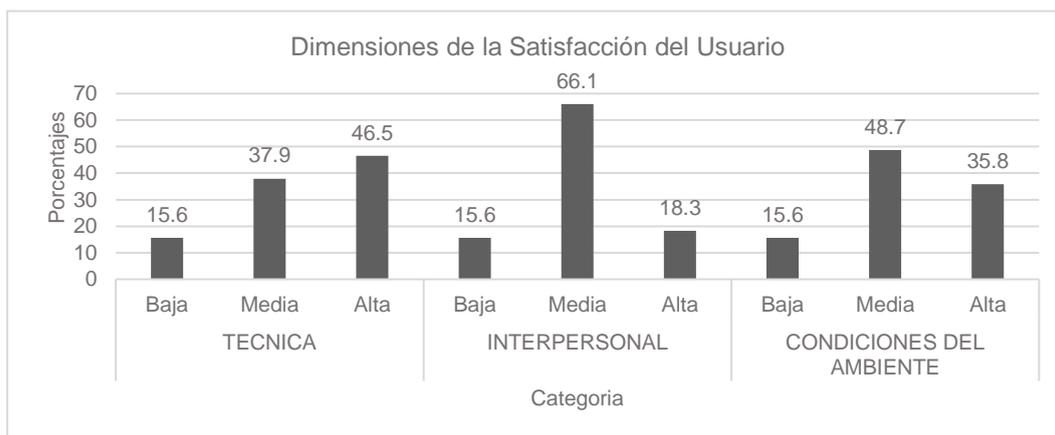
Fuente: Cuestionario aplicado al usuario en el centro de salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe

Según la tabla 2, en relación a la variable satisfacción del usuario se encuentra según la categoría deficiente en un 15.6% (58), en la categoría media en un 62.6% (233) y en la categoría alta en un 21.8% (81).

En la siguiente figura veremos el nivel en que se encuentran las dimensiones de la variable calidad del servicio.

## Figura 2

*Nivel de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario.*



Fuente: Cuestionario aplicado al usuario en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe.

Según la figura 2 se observa que, en las dimensiones de la satisfacción del usuario, tenemos en la primera dimensión técnica de los 372 usuarios, se aprecia según la categoría deficiente en un 15.6% (58), en la categoría media en un 37.9% (141) y en la categoría alta en un 46.5% (173). En la segunda dimensión interpersonal de los 372 usuarios, se aprecia según la categoría deficiente en un 15.6% (58), en la categoría media en un 66.1% (246) y en la categoría alta en un 18.3% (68). Y finalmente en la tercera dimensión condiciones del ambiente de los 372 usuarios, se aprecia según la categoría deficiente en un 15.6% (58), en la categoría media en un 48.7% (181) y en la categoría alta en un 35.8% (133).

La siguiente tabla describe la hipótesis general de la investigación, donde se demuestra la relación entre las variables estudiadas.

**Tabla 3**

*Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario.*

		Calidad del servicio	Satisfacción del usuario
Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	1	0,262
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	372	372
Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0,262	1
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	372	372

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral). Fuente: Base de datos del anexo 7 y 8.

De la mencionada tabla 3 se puede observar que, a partir de los resultados mostrados, la calidad del servicio y de la satisfacción del usuario presenta el coeficiente tau-b Kendall con un  $\tau$  equivalente a 0,262 y la significación bilateral de  $p= 0,000$ , por tanto, es significativo, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente indica una correlación muy baja, y una relación notable entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario.

La siguiente tabla describe la hipótesis específica de la investigación, sobre las dimensiones de la variable calidad de servicio respecto a la satisfacción del usuario.

**Tabla 4**

*Relación entre las dimensiones de calidad del servicio y satisfacción del usuario.*

		Capacidad de				Aspectos	
		Fiabilidad	respuesta	Empatía	Seguridad	Tangibles	
Tau_b de Kendall	Satisfacción del usuario	Coef. de correlación Sig. (bilateral)	0,180	0,143	0,202	0,213	0,163
			0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
		N	372	372	372	372	372

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral). Fuente: Base de datos del anexo 7 y 8.

De la mencionada tabla 4 se puede observar que, a partir de los resultados mostrados, las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario el coeficiente tau-b Kendall con un valor  $\tau$  bajo, pero con la significación bilateral de  $p= 0,000$ ; por tanto, es significativo y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente indica una correlación muy baja y una relación notable entre las dimensiones de calidad del servicio y satisfacción del usuario.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación al determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe, se aprecia que el valor obtenido de la correlación es equivalente a 0,262 a través de la prueba no paramétrica de Tau-b de Kendall, este hallazgo nos indica que existe relación baja pero significativa entre las variables estudiadas. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación, reafirmando la relación significativa entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe. Estos resultados se corroboran con la investigación de Zavaleta y García (2018) que con un enfoque cuantitativo obtuvo una correlación de variables significativa con un valor de  $Rho = 0,376$  aplicando la prueba estadística de Spearman; del mismo modo con Montalvo, et al. (2020) que se planteó el objetivo correlacional entre las variables calidad y satisfacción obteniendo un valor de  $Rho$  equivalente a 0.590. Por otro lado, se encuentra Paredes (2020), que realizó un estudio correlacional y, mediante la estadística inferencial, aplicó la prueba del coeficiente  $r$ -Pearson demostrando en sus hallazgos una relación directa y positiva entre las variables de calidad y satisfacción, con un valor de  $r_{xy} = 0.563$ . Se corrobora la interrelación de las variables con los resultados de Cabello (2020) que, desde el enfoque cuantitativo, demostró una significancia mayor a la de los resultados obtenidos en el presente estudio, con un valor de  $Rho$  equivalente a 0.668 determinándose como moderada y positiva. A partir de ello y demostrándose la relación que se puede determinar entre las variables de estudio, independientemente de la prueba estadística que se pueda aplicar, se resalta la proporcionalidad de las mismas; por lo tanto la calidad del servicio es una variable determinante de la satisfacción sobre la que influye significativamente es por ello que los directivos del establecimiento en mención deben poner más énfasis a la calidad de sus servicios ya que mejorará la satisfacción del usuario y por ende los resultados de la institución.

En la investigación también se estableció identificar el nivel en que se encuentra la calidad del servicio en el centro de salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe, donde se encontró que esta variable presenta un nivel "regular", al igual que sus

dimensiones con excepción de la fiabilidad, debido a que se encuentra en un nivel deficiente. Estos resultados se corroboran con la investigación de Valle (2019) ya que determinó una calidad de atención regular, con valores semejantes al de la presente investigación. Por otro lado, se encuentra Ortiz (2019) quien demostró valores superiores con más del 70% para un nivel de atención bueno. Sin embargo, Cabello (2020) evidenció un nivel medio para la variable en cuestión, pero se diferencia con su dimensión fiabilidad ya que obtuvo un nivel medio. Los resultados reflejan que la calidad del servicio brindada en el establecimiento presenta deficiencias y esto puede deberse a que diariamente se generan atenciones en gran número, dificultando sostener un nivel estándar para la atención de todos los usuarios; también puede asociarse a la falta de recurso humano en las áreas mayormente asistidas como medicina, enfermería, obstetricia y farmacia. Del mismo modo estos hallazgos pueden asociarse a la coyuntura actual que no permite brindar la mayor cantidad de atenciones a los usuarios, así como en las nuevas condiciones de atención por temas preventivos. Finalmente es importante resaltar los niveles de fiabilidad que se demuestra, ya que es de importancia generar una atención respetando las condiciones sociales y culturales de los pacientes, del mismo modo en el respeto por su privacidad y en establecer medios que les permita expresar su disconformidad como parte de la mejora continua del establecimiento de salud.

En la investigación también se consideró identificar el nivel de la satisfacción del usuario del centro de salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe, donde se pudo demostrar que esta variable se encuentra en la categoría media al igual que sus dimensiones, a excepción de la dimensión técnica que se encuentra en un nivel alto. Esto indica que, a pesar de que la satisfacción de los usuarios no es elevada, se perciben otros aspectos que si están presentes en la atención. Los resultados coinciden con los hallazgos de Ayele, et al. (2020) que, aplicando el enfoque cuantitativo, se evidenció la satisfacción del usuario en un nivel medio resaltando las deficiencias respecto al equipamiento y a los insumos farmacéuticos básicos. Estos datos se contraponen a los resultados establecidos en la investigación descriptiva de Álvarez (2017) dado que encontró valores altos respecto a la variable en cuestión, determinándose como una completa satisfacción de los usuarios. Del

mismo modo con Febres (2018) que concluyó su investigación con altos valores de satisfacción. Sin embargo, Zavala (2018) demostró resultados semejantes con esta investigación respecto a la satisfacción del usuario con un nivel de percepción medio. En tal sentido y ante la correlación demostrada entre las variables de estudio se pudo apreciar la deficiencia del centro de salud Pueblo Nuevo para ejecutar un servicio adecuadamente y que satisfaga altamente al usuario. Finalmente, en este análisis sólo se precisa el nivel de la variable y de sus dimensiones, pero evidentemente existen aspectos que deben enfatizarse para ser superados como el buen trato y el respeto sostenido por el paciente, la atención eficiente e integral y mejorar uno de los aspectos que más adolece al sector salud, como son las condiciones del servicio y los protocolos básicos para la atención.

En la investigación se planteó determinar la relación entre las dimensiones de la calidad del servicio con la satisfacción del usuario del centro de salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe, donde se apreciaron valores obtenidos a través de las pruebas no paramétricas de Tau\_b de Kendall, correspondientes a una correlación baja pero significativa para todas las dimensiones. Lo que nos da a entender que existe una relación entre las dimensiones de la calidad del servicio con la satisfacción del usuario y a su vez que, en cuanto se brinde un mejor servicio a los usuarios en base al respeto, amabilidad, solución de problemas, confianza y que se cuente con la logística necesaria los usuarios se sentirán plenamente satisfechos. Frente a lo mencionado se acepta la existencia de una relación significativa entre las dimensiones de la calidad del servicio y la variable satisfacción del usuario en el centro de salud en mención. Estos resultados se corroboran con Montalvo, et al. (2020) que, en su investigación con enfoque cuantitativo, se planteó determinar una relación entre las variables y sus dimensiones; demostrando en sus hallazgos una correlación moderada, directa y significativa de las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles respecto a la variable satisfacción del usuario. Del mismo modo Monzón (2018) sosteniendo el mismo enfoque demostró correlaciones positivas para las dimensiones de la calidad del servicio, resultando claramente significativas respecto a la satisfacción. Finalmente, Quispe (2016) demostró en su estudio, una correlación moderada de las dimensiones mencionadas respecto a la variable satisfacción del usuario,

haciendo una puntuación específica para la dimensión aspectos tangibles que en este caso presentó una correlación negativa baja, en referencia a un déficit importante de equipamiento e insumos. Bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados confirmamos que existirá mayor satisfacción del usuario en cuanto se cumplan con sus expectativas; por ello, es necesario que las autoridades del centro de salud Pueblo Nuevo brinden las condiciones y las herramientas necesarias para mejorar los factores deficientes, de tal manera que se logre brindar un servicio de calidad que a su vez satisfaga plenamente la expectativa del usuario.

Finalmente, dentro de las fortalezas que se pueden rescatar durante el desarrollo de esta investigación es la disposición de la institución y las facilidades para aceptar la solicitud para la aplicación de los instrumentos a los usuarios, así mismo, la disposición de la mayoría para participar en la investigación. Entre las dificultades que se presentaron fue, principalmente, el desarrollo presencial y manual de los instrumentos hasta completar el tamaño de la muestra, esto debido a que la población estudiada en su mayoría no cuenta con el conocimiento ni los medios físicos para participar de manera virtual, además es un establecimiento que no cuenta con un sistema de control y seguimiento sistematizado de los pacientes, por lo que esta posibilidad se hizo nula.

## VI. CONCLUSIONES

1. Respecto a la relación que se estableció entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios estableció que existe correlación positiva baja entre las variables, de acuerdo al coeficiente Tau\_b de Kendall de 0,262 con una significación bilateral menor a 0.05; por ello es significativo.
2. Respecto al nivel de calidad del servicio la gran mayoría de los usuarios manifiesta que se encuentra en la categoría regular un 65.1%, por lo cual se hace necesario fortalecer este aspecto, debido a que no se encuentra en óptimos.
3. Respecto al nivel de la satisfacción del usuario, la gran mayoría de los usuarios manifiesta que se encuentra en la categoría media en un 62.6%, por ello es necesario mejorar el trato respetuoso, amable y considerado hacia el paciente.
4. Las relaciones establecidas entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, presenta correlación positiva baja de acuerdo al coeficiente de Tau\_b de Kendall, pero con una significación bilateral menor a 0.05; por ello es significativo.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Incorporar estrategias para el manejo del recurso humano, respecto a la realización de evaluaciones sobre los servicios brindados como parte de la mejora continua; así mismo, incluir capacitaciones con la finalidad de seguir brindando un servicio de calidad de manera eficaz y eficiente en su quehacer laboral, generando satisfacción en los usuarios.
2. Socializar los resultados expuestos en esta investigación, con la finalidad de realizar una autoevaluación sobre la calidad del servicio que se brinda y como afecta en la satisfacción de los usuarios.
3. Establecer metas y compromisos en cuanto a la calidad del servicio que se brinda para el cumplimiento de los mismos, con responsabilidad y compromiso como parte de sus principios sanitarios.
4. Tener en cuenta los instrumentos elaborados, los cuales han sido validados por juicio de expertos y de manera estadística, con la finalidad de que, en base a ello y a los resultados obtenidos, sirva como aporte para la comunidad científica.

## REFERENCIAS

- Álvarez Reyna A. (2017). *Satisfacción De Los Usuarios Del Servicio De Hospitalización Privada, Sobre La Calidad De Atención Recibida En El Hospital Militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, Managua, Nicaragua, febrero- marzo* [tesis de maestría] Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua. <https://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>
- Ávila, K. (2016). *Seguridad ciudadana: ¿Qué hacer?*: Contrapunto.com. <https://bit.ly/2bPWBD8>
- Andreu Simó, L. (2001). *Emociones y satisfacción del consumidor. Propuesta de in modelo cognitivo – afectivo en servicios de ocio y turismo*. [Tesis Doctoral] Universidad de Valencia. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=84538>
- Ayele Y, Hawulte B, Feto T, Basker GV, Bacha YD. (2020). *Assessment of patient satisfaction with pharmacy service and associated factors in public hospitals, Eastern Ethiopia*: SAGE Open Med. 8:2050312120922659
- Aysola J, Xu C, Huo H, Werner R. (2020). *The relationships between patient experience, quality and utilization of primary care services*. *J Patient Exp*. 7(6):1678–84.
- Álvarez Torres, D. R. y Rivera Magallanes, A. N. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018*. [Tesis de Maestría] Universidad Privada del Norte. [http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2303/1/Dayana%20Alvarez\\_Asl ey%20Rivera\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2303/1/Dayana%20Alvarez_Asl ey%20Rivera_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf)

- Biscaia, J. L. (2000). *Qualidade em Saúde: uma perspectiva conceptual*: Qualidade em Saúde. Nº 0, p.6-10.
- Cabello Miranda, D. N. (2019). *Calidad del cuidado estandarizado y satisfacción de los usuarios. Centro de Salud Aranjuez, Trujillo*. [Tesis de grado]. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45619>
- Conexión-ESAN (1 de diciembre 2020). *Problemáticas en el sector Salud: ¿Por qué una maestría les permite a los profesionales mejorar la gestión?* N. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/12/problematicas-en-el-sector-salud-por-que-una-maestria-le-permite-a-los-profesionales-mejorar-la-gest/>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: Manual autoformativo interactivo*. Huancayo: Universidad Continental. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf).
- García, R. y Gálvez, D. (octubre de 2016). *Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA– ESSALUD, Chongoyape – Perú*. Revista. *Tzhoecoen* 2(1) 5-6. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>
- Gestión (14 de abril de 2021). COVID: se requieren cerca de 4,000 camas UCI para satisfacer la alta demanda de pacientes. *Gestión*. <https://gestion.pe/peru/covid-se-requieren-cerca-de-4000-camas-uci-para-satisfacer-la-alta-demanda-de-pacientes-nndc-noticia/>
- Hernández. A, Rojas, C. Prado, J. y Bendezú, G. (diciembre de 2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*. 2019;36(4), 620–8.

- Juran, M. (2001). *Manual de calidad de Juran*.  
<https://es.scribd.com/document/381294335/MANUAL-DE-CONTROL-DE-LA-CALIDAD-JURAN-pdf>
- Jurado, Y. (2009). *Metodología de la Investigación "En busca de la verdad"*.  
<http://uvp.ibsaweb.com/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=14699>
- Kaushal, K. (2016). *Service Quality Expectations and Perceptions of Patients towards Health Care Services. SCMS Journal of Indian Management. Indian: Indian Management.*
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing*. Fundamentos de Marketing (utn.edu.ar)
- Kotler, P., y Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing. Duodécima*. Dirección de Marketing - Philip Kotler, Kevin Lane Keller - Google Libros
- Lostanau Ramos, J. C. (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018* [Tesis de maestría] Universidad Privada Norbert Wiener.  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20-%20Johanna%20Cristhina%20Lostanau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martins Pestaña, F. y Palella Stacuzzi, S. (2013). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (3ra ed.). Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL).
- Ministerio de Salud. (2014). *Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL*. [http://www.hhv.gob.pe/wp-content/uploads/ogc/2019/DOC\\_TECNICOS/PLAN\\_SERVQUAL\\_DEL\\_HH\\_V\\_2014.pdf](http://www.hhv.gob.pe/wp-content/uploads/ogc/2019/DOC_TECNICOS/PLAN_SERVQUAL_DEL_HH_V_2014.pdf)

- Ministerio de Salud. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Montalvo, S. Estrada, E. y Mamani, E. (abril de 2020). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*. [https://www.researchgate.net/publication/352955870\\_Calidad\\_de\\_servicio\\_y\\_satisfaccion\\_del\\_usuario\\_en\\_el\\_Hospital\\_Santa\\_Rosa\\_de\\_Puerto\\_Maldonado](https://www.researchgate.net/publication/352955870_Calidad_de_servicio_y_satisfaccion_del_usuario_en_el_Hospital_Santa_Rosa_de_Puerto_Maldonado)
- Modupe A, Oluwole E, Odusanya O. (2020). *Predictors of client satisfaction among recent users of health services in Lagos, Nigeria. Health Serv*
- Monzon Alvarez, G. I. (2018). *Factores Asociados Al Nivel De Satisfacción, Sobre La Calidad De Atención Del Usuario Externo En Los Centros De Salud De Alto Selva Alegre, Buenos Aires De Cayma, Chiguata Y Characato. Arequipa – 2018* [tesis de maestría] Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10513/UPmoalgi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organización Panamericana de la Salud/ Organización Mundial de la Salud (17 de junio 2020). *La COVID-19 afectó el funcionamiento de los servicios de salud para enfermedades no transmisibles en las Américas*. Recuperado el 4 de octubre del 2021. <https://www.paho.org/es/noticias/17-6-2020-covid-19-afecto-funcionamiento-servicios-salud-para-enfermedades-no>
- Ortiz Vargas, P. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud en la Micro Red Villa – Chorrillos en el año 2014* [Tesis de Licenciatura] Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/457>
- Ortiz Martínez, F.E. (2019). *Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario del área de laboratorio del Centro de Atención Primaria III Huaycán – EsSalud, 2019* [tesis de maestría] Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40717>

- Paredes Larios, C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana*. Revista Científica De Enfermería (Lima, En Línea), 9(1), 2-14. Recuperado a partir de <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2>
- Pandhi N, Jacobson N, Crowder M, Quanbeck A, Hass M, Davis S. (18 de abril 2020). *Engaging patients in primary care quality improvement initiatives: Facilitators and barriers*. American Journal of Medical Quality. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1062860619842938>
- Pingo Bayona, D. (2018) *Proceso de atención de consulta externa y la calidad del servicio a los pacientes del centro de salud I-4 La Unión - provincia Piura, en el mes de enero 2018* [Tesis de Maestría] Universidad Privada Norbert Wiener. [http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2119/M\\_AESTRO%20%20Dennis%20Jos%C3%A9%20Pingo%20Bayona.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2119/M_AESTRO%20%20Dennis%20Jos%C3%A9%20Pingo%20Bayona.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Proaño, A. (7 de setiembre de 2018). La mala calidad de la atención de salud mata. *Copyright. Banco Interamericano de Desarrollo*. <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>
- Quito León, E. (2017). *Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017* [Tesis de Maestría] Universidad César Vallejo. Trujillo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29672/quito\\_leon\\_e.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29672/quito_leon_e.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quispe, Y (2016) *Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el Servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2016*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional José María Arguedas. Perú.

- Sánchez, S., Fuentes, F. y Artacho C. (2008). Rankings internacionales de satisfacción laboral. *Capital Humano: Revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos*. [http://www.factorhuma.org/attachments\\_secure/article/1888/c212\\_060\\_a\\_Rankings%20internacionales\\_219\\_2.pdf](http://www.factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf)
- Sandoval, D. et al. (2018). Nivel de Satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de Cirugía del Hospital Regional Lambayeque – 2018.: *Revista Experiencia en Medicina del Hospital Regional Lambayeque*.
- Segura Villalobos CV, Nicolás Capuñay M. (2016). *Nivel de Satisfacción del Paciente Postoperado Mediato en el servicio de Cirugía del Hospital* [tesis de grado] Universidad Señor de Sipan. <https://core.ac.uk/display/269005951>
- Sánchez J. y Botella, J. (2010). *Revisiones sistemáticas y meta-análisis: herramientas para la práctica profesional. Papeles del Psicólogo*, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3150797>
- Valle Vargas, B. J. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos del Centro de Salud Paiján* (Publicación n.º 2019-05-16T19:18:26Z) [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital UCV.
- Vara H. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Siete pasos para una tesis exitosa. Desde la idea inicial hasta la sustentación. Un método efectivo para las ciencias empresariales (usmp.edu.pe)
- Zavala, M. (2018) *Calidad del servicio de salud y su relación en la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján, julio – setiembre 2017*. (tesis de maestría) Universidad César Vallejo. La libertad. Perú. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11826/zavala\\_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11826/zavala_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Matriz de Operacionalización de Variables – Anexo 1

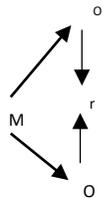
Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad Del Servicio	La calidad de servicio es la expectativa que el usuario se genera de un servicio y depende de la parte económica, a mayor inversión mejor será la calidad. De este modo el usuario resolverá sus necesidades y/o problemas (Álvarez y Rivera, 2019).	La calidad del servicio se mide por medio de sus cinco dimensiones con un rango mínimo de 25 puntos y un rango máximo de 125 puntos.	Fiabilidad	- Atención medica - Respeto por el usuario	Escala ordinal:  1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
			Capacidad de respuesta	- Tiempo estimado - Resolución de conflictos	
			Seguridad	- Tiempo de Consultas - Exámenes médicos	
			Empatía	- Trato paciente - médico	
			Aspectos Tangibles	- Logística - recursos humanos - recursos materiales	

<b>Satisfacción Del Usuario</b>	En lo que a servicios de salud respecta, la satisfacción del usuario externo es la interacción de los usuarios con todos los aspectos externos con los que se relaciona el paciente, donde se establece que el servicio que se le rinde generará en el paciente una percepción positiva o negativa, de acuerdo al trato recibido tanto en tiempo de atención, del personal, del ambiente, entre otros (Kaushal, 2016).	La satisfacción del usuario se mide por medio de sus tres dimensiones con un rango mínimo de 20 puntos y un rango máximo de 100 puntos.	Técnica	- Aspectos técnicos y normativas	
			Interpersonal	- eficacia y eficiencia de servicio.	
			Condiciones del ambiente	- Normatividad - Aspectos técnicos	

Fuente: Elaboración propia.

### Matriz de Consistencia – Anexo 2

Formulación Del Problema	Objetivos de la Investigación	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Enfoque Nivel Diseño	Técnica Instrumento
¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe?	Determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe.	<p style="text-align: center;">Hi</p> Existe relación significativa entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Pueblo Nuevo de Ferreñafe.	<p style="text-align: center;">V 1</p> Calidad del servicio.	UNIDAD DE ANÁLISIS  Usuarios C.S Pueblo Nuevo de Ferreñafe.	Diseño no experimental, correlacional, transversal debido a que la recolección de datos se realizará una sola vez.	- Cuestionario para medir la calidad del servicio.  - Cuestionario para medir la satisfacción del usuario.

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Ho		POBLACIÓN		MÉTODOS DE ANÁLISIS DE INVESTIGACIÓN
<p>01: ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe??</p> <p>02: ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del</p>	<p>O1: Identificar el nivel de la calidad del servicio del Centro de Salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe.</p> <p>O2: Identificar el nivel de</p>	<p>No existe relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe.</p>	<p>V 2</p> <p>Satisfacción del usuario.</p>	<p>Conformada por 11772 usuarios afiliados al SIS del C.S Pueblo Nuevo de Ferreñafe.</p>	<p>Donde: M: Centro de salud Pueblo Nuevo.</p>	<p>- Primero: Se elaborará la data con los resultados obtenidos para ambas variables.</p> <p>- Segundo: se procesarán los datos para obtener el nivel de</p>

<p>usuario en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe?</p> <p>O3: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la variable satisfacción del usuario en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe?</p>	<p>satisfacción del usuario en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe.</p> <p>O3: Determinar la relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe.</p>			<p>MUESTRA 372 usuarios.</p> <p>MUESTREO No probabilístico</p>	<p>O1: Medición de la calidad del servicio.</p> <p>O2: Medición de la satisfacción del usuario.</p> <p>r: relación entre variables.</p>	<p>ambas variables y sus respectivas dimensiones.</p> <p>- Tercer paso: con los resultados se elaborará las tablas de doble.</p> <p>- Cuarto: se elaborará los gráficos de barras.</p> <p>- Quinto: se procesarán los datos mediante el parámetro estadístico Tau-b Kendall.</p>
--	--	--	--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia.

### Cuestionario para medir la Calidad del Servicio- Anexo 3

El presente cuestionario busca medir la calidad del servicio y su propósito es diagnosticar el nivel en que se encuentra la calidad del servicio en sus cinco dimensiones, por ello es de vital importancia su aporte voluntario en la realización del mismo:

Instrucciones:

Por favor, siga Ud. las siguientes instrucciones: Primero lea detenidamente los enunciados. Segundo conteste todos los enunciados. Finalmente Marque con un aspa (x) solamente en uno de los cuadros de cada enunciado.

Escala de medición				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
<b>Fiabilidad</b>	1) ¿Los pacientes son atendidos sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa?					

	2) ¿La atención se realiza respetando el orden de llegada?					
	3) ¿El centro de salud cuenta con personal para atender quejas o reclamos de los pacientes?					
	4) ¿Durante la atención en el consultorio se respeta la privacidad del paciente?					
	5) ¿El área de farmacia cuenta con los medicamentos que receta el personal de salud?					
<b>Capacidad de respuesta</b>	6) ¿La atención en los consultorios es rápida?					
	7) ¿La atención en farmacia es rápida?					
	8) Cuando el centro de salud no cuenta con la especialidad que el paciente requiere, ¿se le refiere inmediatamente a otro establecimiento de salud?					
	9) Cuando el centro de salud presenta problemas de cualquier índole, ¿el personal muestra interés por solucionarlo?					
<b>Seguridad</b>	10) ¿El personal de salud le brinda el tiempo necesario para contestar sus preguntas sobre su problema de salud?					
	11) ¿El personal de salud le inspira confianza?					

	12) ¿El personal de salud le realiza una evaluación completa y minuciosa?					
	13) ¿Su problema de salud se resuelve o mejora después de recibir la atención?					
<b>Empatía</b>	14) ¿El personal de salud le escucha atentamente, trata con amabilidad, respeto y paciencia?					
	15) ¿El personal de salud le muestra interés en solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención?					
	16) ¿El personal de salud le explica claramente sobre su problema de salud?					
	17) ¿El personal de salud le explica sobre los procedimientos y/o análisis que le realizarán?					
	18) ¿El personal de salud le explica sobre el tratamiento que recibirá, así como el tipo de medicamentos, dosis y efectos?					
<b>Aspectos Tangibles</b>	19) ¿La señalización en el centro de salud (carteles, letreros y flechas) son adecuados para orientar a los pacientes?					

	20) ¿Los consultorios del centro de salud se encuentran equipados para su atención?					
	21) ¿El laboratorio se encuentra equipado para su atención?					
	22) ¿El centro de salud cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes?					
	23) ¿Los ambientes del centro de salud se encuentran limpios y ordenados?					
	24) ¿El centro de salud cuenta con información sobre los cuidados para prevenir la COVID-19?					
	25) ¿Las historias clínicas se encuentran en adecuada conservación?					

Gracias por su colaboración.

## Ficha Técnica

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario para medir la calidad del servicio.

**2. Autor original:**

Clara Jeniffer Noboa Mora (2021)

**3. Adaptado**

Claudia Elizabeth Guevara Ramírez (2021)

**4. Objetivo:**

Recoger información y analizar la calidad del servicio del usuario del centro de salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe.

**5. Estructura y aplicación:**

El presente instrumento está estructurado en base a 25 ítems, los cuales tienen las siguientes valoraciones:

DIMENSIÓN VALORACIÓN	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos tangibles		Puntaje	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
DEFICIENTE	1	8	1	6	1	8	1	8	1	10	1	41
REGULAR	9	16	7	13	9	16	9	16	11	20	42	83
BUENA	17	25	14	20	17	25	17	25	21	30	84	125

## Cuestionario para medir la Satisfacción del Usuario

El presente cuestionario busca medir la satisfacción del usuario y su propósito es diagnosticar el nivel en que se encuentra la satisfacción del usuario en sus tres dimensiones, por ello es de vital importancia su aporte voluntario en la realización del mismo:

Instrucciones:

Por favor, siga Ud. Las siguientes instrucciones: Primero lea detenidamente los enunciados. Segundo conteste todos los enunciados. Finalmente, marque con un aspa (x) solamente en uno de los cuadros de cada enunciado.

Escala de medición				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)

<b>Técnica</b>	1) ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y necesarios para su atención?					
	2) ¿El consultorio donde fue atendido contó los materiales necesarios para su atención?					
	3) ¿El personal del centro de salud estuvo correctamente uniformado?					
	4) ¿El centro de salud cuenta con todo su historial clínico, desde el primer día de su atención?					
	5) ¿Usted ha sido transferido inmediatamente a otro centro Hospitalario de mayor nivel cuando el médico lo ha considera conveniente?					
<b>Interpersonal</b>	6) ¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?					
	7) ¿El personal de triaje lo trató con respeto y amabilidad?					

	8) ¿El personal del área donde atendieron lo trató de forma respetuosa, amable y paciente?					
	9) ¿Usted comprendió la explicación que le brindo el medico u otro profesional sobre su salud o resultados de su atención?					
	10) ¿Usted comprendió la explicación que el medico u otro profesional le brindo sobre el tratamiento que recibía y los cuidados para su salud?					
	11) ¿En qué medida considera usted la eficacia del médico del centro de salud, al prestarle su servicio?					
	12) ¿En qué nivel considera usted que el servicio del centro de salud trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de los exámenes médicos de los usuarios?					

<b>Condiciones del ambiente</b>	13) ¿En el centro de salud se respeta el turno de atención de los usuarios?					
	14) ¿El centro de salud cuenta con todos los protocolos establecidos por COVID -19, con el equipo de protección: mandil, gorro, guantes, mascarilla?					
	15) ¿El área donde lo atendieron cumple con todos los protocolos establecidos por COVID -19, con el equipo de protección: mandil, gorro, guantes, mascarilla?					
	16) ¿El área donde lo atendieron cumple con el horario establecido para su atención?					
	17) ¿El área de laboratorio cuenta con letreros adecuados para orientar a los pacientes?					
	18) ¿El establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes?					

	19) ¿El consultorio donde fue atendido se encontró limpio y equipado?					
	20) ¿Las salas de espera se encontraron limpias y contaron con bancas o sillas para su comodidad?					

Gracias por su colaboración.

## FICHA TÉCNICA

### 1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir la satisfacción del usuario

### 2. Autor original:

Clara Jeniffer Noboa Mora (2021)

### 3. Adaptado

Claudia Elizabeth Guevara Ramírez (2021)

### 4. Objetivo:

Recoger información y analizar la satisfacción del usuario del Centro de Salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe.

### 5. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 20 ítems, los cuales tienen las siguientes valoraciones

DIMENSIÓN VALORACIÓN	Técnica		Interpersonal		Condiciones del Ambiente		Puntaje	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
BAJA	1	8	1	11	1	13	1	33
MEDIA	9	16	12	23	14	26	34	66
ALTA	17	25	24	35	27	40	67	100

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS – Anexo 4



### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

*“Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe.”*

#### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la calidad del servicio.

#### 3. TESISISTA:

Br. Claudia Elizabeth Guevara Ramírez (2021)

#### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO



MINISTERIO DE SALUD  
C.S. "SEÑOR DE LA JUSTICIA"

Chiclayo, 18 de octubre del 2021

*Edwing Lamadrid Morales*  
C.O.S.P. 17067

Firma/DNI: 17435243

EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

*"Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Pueblo Nuevo, 2021."*

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la Calidad del Servicio

3. TESISTA:

Br. Claudia Elizabeth Guevara Ramírez (2021)

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 18 de octubre del 2021

Firma/DNI  
EXPERTO

Yéssica E. Gil Aquino  
QUÍMICO FARMACÉUTICO  
C.Q.F.P. 10585



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

*"Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Pueblo  
Nuevo de Ferreñafe."*

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la calidad del servicio.

### 3. TESISISTA:

Br. Claudia Elizabeth Guevara Ramírez (2021)

### 4. DECISIÓN:

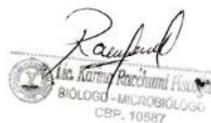
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 18 de octubre del 2021



Firma/DNI 40097240  
EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

*"Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe."*

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la calidad del servicio.

### 3. TESISTA:

Br. Claudia Elizabeth Guevara Ramírez (2021)

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 18 de octubre del 2021

Firma/DNI 17409867

**EXPERTO**

Carmen Salazar Usquiano

ENFERMERA

C.E.P. 15404



HOSPITAL Y ATENEO FERREÑAFA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

*"Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Pueblo  
Nuevo de Ferreñafe."*

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la calidad del servicio.

3. TESISISTA:

Br. Claudia Elizabeth Guevara Ramírez (2021)

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 18 de octubre del 2021

Firma/DNI  
EXPERTO  
DNI. 4241423

  
Dr. Ever Leysequia Calderón  
C.M.P. 49792  
EMERGENCIA  
HOSP. "ALVARO" FERREÑAFE  
PUE. BUENOS AEROS

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

*"Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud  
Pueblo Nuevo de Ferreñafe."*

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para medir la satisfacción del usuario

**3. TESISISTA:**

Br. Claudia Elizabeth Guevara Ramirez (2021)

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

  
MINISTERIO DE SALUD  
C.S. "SEÑOR DE LA JUSTICIA"  
Edwing Canadria Morales  
C.00747841

Chiclayo, 18 de octubre del 2021

Firma/DNI :17435243  
EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

*"Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud  
Pueblo Nuevo de Ferreñafe."*

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la satisfacción del usuario

### 3. TESISISTA:

Br. Claudia Elizabeth Guevara Ramírez (2021)

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 18 de octubre del 2021



Firma/DNI 40097240  
EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

*"Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud  
Pueblo Nuevo de Ferreñafe."*

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para medir la satisfacción del usuario

**3. TESISISTA:**

Br. Claudia Elizabeth Guevara Ramírez (2021)

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 18 de octubre del 2021

Firma/DNI 17409867

**EXPERTO**

Carmen Salazar Usquiano  
ENFERMERA  
C.I.E.P. 15404  
HOSPITAL PUEBLO NUEVO  
FERREÑAFE



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

*"Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud  
Pueblo Nuevo de Ferreñafe."*

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la satisfacción del usuario

### 3. TESISISTA:

Br. Claudia Elizabeth Guevara Ramírez (2021)

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 18 de octubre del 2021

Firma/DNI  
EXPERTO

40414213

  
Dr. Ever Leyseguia Calderón  
C.M.P. 49792  
EMERGENCIA  
HOSP. "MAM" - FERREÑAFE  
PUEBLO NUEVO DE FERREÑAFE

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

*"Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud  
Pueblo Nuevo, 2021."*

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para medir la satisfacción del usuario

**3. TESISISTA:**

4. Br. Claudia Elizabeth Guevara Ramírez (2021)

**5. DECISIÓN:**

6. Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 18 de octubre del 2021



Yesenia E. Gil Aquino  
QUÍMICO FARMACÉUTICO  
C.Q.F.P. 10385

Firma/DNI  
EXPERTO



EsSalud

**Data de resultados para la prueba piloto de la variable Calidad del Servicio -**

**Anexo 5**

	Fiabilidad				Capacidad de respuesta						Seguridad					Empatia					Aspectos tangibles					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	5	4	3	4	3	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	5	4	3	5	3	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
5	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
8	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5
9	3	4	3	4	3	5	3	3	3	4	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3
12	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
13	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	4	4	2	3	4	3	2
14	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	3	3	3
15	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3
16	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
17	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	4	4	2	3	4	3	2
18	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	3	3	3
19	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3
20	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
21	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	4	4	2	3	4	4	4
22	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4
23	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4
26	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
27	2	2	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3
28	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4
29	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4
30	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5

**Data de resultados para la prueba piloto de la variable Satisfacción del Usuario**

	Técnica					Interpersonal							Condiciones del Ambiente							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	5	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4
4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
5	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
9	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5	3	3	4	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	3	3	3
12	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
13	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3
14	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
15	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	3	3	3
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3
18	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
19	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	3	3	3
20	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
21	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3
22	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
23	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	3	3	3
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4
26	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
27	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3
28	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
29	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4
30	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5

# Constancia de Validación de Instrumentos



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
RED SALUD CHICLAYO  
MICRORED CIRCUITO DE PLAYAS  
C.S. "MIGUEL CUSTODIO PISFIL" – MONSEFU  
José Quiñones N°110 – Monsefú – Chiclayo Teléfono 074-411329



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

El jefe del Centro de Salud del distrito de Monsefú, jurisdicción de la Provincia de Chiclayo, región Lambayeque, que suscribe:

### HACE CONSTAR:

Que, en el Centro de Salud a mi cargo, la estudiante de maestría Claudia Elizabeth Guevara Ramírez, identificado con DNI N.º 71080450 y ha realizado la aplicación de la prueba piloto de los instrumentos del trabajo de investigación titulado:

**“Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el  
Centro de Salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe”**

Se expide la presente a solicitud de la parte interesada para los fines que crea convenientes.

Monsefú, 25 de Octubre del 2021

C. S. MIGUEL CUSTODIO PISFIL MONSEFU  
*Jorge O. Ramirez Echandia*  
Cape 7039  
MEDICO CIRUJANO



JOE/GER

Cc/ Archivo

## **Análisis de Fiabilidad del Cuestionario de Calidad del Servicio**

Escala: TODAS LAS VARIABLES

### **RESUMEN DEL PROCESAMIENTO DE LOS CASOS**

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
TOTAL		30	100,0

- a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### **ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD**

Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
,956	26

## Análisis de Fiabilidad del Cuestionario de Satisfacción del Usuario

Escala: TODAS LAS VARIABLES

### RESUMEN DEL PROCESAMIENTO DE LOS CASOS

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total		30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,975	20

## Autorización para realizar Investigación – Anexo 6

**POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chiclayo, 28 de octubre del 2021

SEÑOR:  
CESAR AUGUSTO SIADEN MORALES

Ciudad.

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

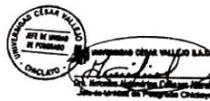
Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Guevara Ramírez Claudia Elizabeth
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe."
- 6) Asesor : Cesar A. Ñique Carbajal

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón  
JEFA EPG-UCV-CH

Gloria *[Signature]*  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA  
N.º 45736

Recibido: 11:14  
Día: 28/10/21