



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Calidad del servicio y el valor público en el centro de salud
Micaela Bastidas de Ate, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Bautista Samaniego, Sherly (ORCID: 0000-0002-8942-527X)

ASESOR:

Dr. Godoy Caso, Juan (ORCID: 0000-0003-3011-7245)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi mamá y papá, Lidia y Teófilo, por ser mis ejemplos de vida, por enseñarme a servir al prójimo y por el apoyo incondicional que siempre me brindan para alcanzar mis metas. A mis hermanos, por alentarme a seguir mis sueños. A mis cuatro abuelos que desde el cielo me cuidan y bendicen.

Agradecimiento

A Dios, por brindar vida y salud a mis padres, hermanos y a mí

Al Dr. Luis Mercado, jefe de OCI, por el alentarme y brindarme las facilidades para continuar con la maestría.

A mis asesores Dr. Godoy, Dra. Garro y a todos los docentes de la UCV por la motivación, orientaciones y paciencia en sus enseñanzas y en las asesorías para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A W. Manuel por los tips en la sustentación, por su apoyo, por alentarme a seguir mis metas y por creer en mí.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población (criterios de selección), muestra y muestreo y unidad de análisis	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de la información	17
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
4.1 Resultados de la estadística descriptiva	19
4.2 Resultados de la estadística inferencial	21
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	41

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Resultados de la percepción sobre la calidad de servicio	19
Tabla 2. Resultados de la percepción sobre el valor público	20
Tabla 3. Correlación de Spearman entre la calidad de servicio y el valor público	21
Tabla 4. Correlación de Spearman entre los elementos tangibles y el valor público	22
Tabla 5. Correlación de Spearman entre la empatía y el valor público	23
Tabla 6. Correlación de Spearman entre la confiabilidad y el valor público	24
Tabla 7. Correlación de Spearman entre la capacidad de respuesta y el valor público	25
Tabla 8. Correlación de Spearman entre la seguridad y el valor público	26

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Diagrama de estudio correlacional	14
Figura 2. Tamaño de muestra	16
Figura 3. Niveles de la variable calidad de servicio	19
Figura 4. Niveles de la variable valor publico	20

Resumen

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la calidad del servicio y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020. La presente investigación fue básica de diseño no experimental, de corte transversal, con enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional. Al respecto, en el presente estudio se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia a una muestra de 92 usuarios del establecimiento de salud; siendo los instrumentos de recolección de datos el cuestionario en escala de Likert por cada variable que, previamente, fueron sometidos a la validez por expertos, comprobando la confiabilidad a través del estadístico alfa de Cronbach (calidad del servicio=0,883 y valor público=0,940). Asimismo, se utilizó la encuesta como técnica la cual fue aplicada a los usuarios de la salud; posteriormente, los datos obtenidos fueron procesados en el programa SPSS v. 25 el cual permitió contrastar las hipótesis mediante el estadístico Rho de Spearman ($r=0,693$ y $p = 0.000 < 0,05$), concluyendo afirmar que existe una asociación moderada entre las variables, es decir, si la calidad del servicio de atención se mejora se eleva el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.

Palabras clave: *Calidad de la Atención de Salud, Satisfacción del Paciente, Empatía.*

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between the quality of the service and the public value in the Micaela Bastidas de Ate health center, 2020. The present research was basic with a non-experimental, cross-sectional design, with a quantitative approach and correlational descriptive level. In this regard, in the present study non-probabilistic convenience sampling was applied to a sample of 92 users of the health facility; The data collection instruments were the Likert-scale questionnaire for each variable, which were previously validated by experts, checking reliability through Cronbach's alpha statistic (service quality=0.883 and public value=0.940). Likewise, the survey was used as a technique which was applied to health users; Subsequently, the data obtained were processed in the SPSS v. 25 which allowed contrasting the hypotheses using Spearman's Rho statistic ($r=0.693$ and $p = 0.000 < 0.05$), concluding that there is a moderate association between the variables, that is, if the quality of the care service is improved, raises public value in the Micaela Bastidas de Ate health center, 2020.

Keywords: *Quality of Health Care, Patient Satisfaction, Empathy.*

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la salud es una necesidades básicas de supervivencia, y por ello los gobiernos prestan gran atención y redoblan esfuerzo para lograr que este servicio básico esté al alcance de los ciudadanos, con el propósito de acrecentar y garantizar la calidad vida de las persona, mediante el enfoque de la calidad del servicio (Wurcel et al, 2019); por lo que cada vez es más importante la labor del Estado para satisfacer plenamente sus demandas y expectativas sobre la recepción de los productos y servicios públicos.

A partir del 31 de enero del 2020 el Organismo Mundial de la Salud (OMS), anunció el brote del COVID-19 como emergencia de salud pública de mucha relevancia a nivel internacional; después el 11 de marzo de 2020, se caracterizó al rango de pandemia al COVID-19 por los niveles de rápida propagación en varios países y continentes, afectando gravemente el sistema inmune del quien lo adquiere conllevando en muchos casos a la muerte (OMS, 2020).

Esta pandemia ha desnudado y puesto en la palestra la realidad y calidad de nuestro sistema de salud pública. Un sistema que en los últimos años pareciese que no ha podido superar circunstancias y mejorar su atención a la población. Según el Consejo Regional III Lima del Colegio Médico del Perú, se ha evidenciado de manera sistemática la mala calidad de la atención para la mayor parte de la población peruana, que tiende a incrementarse ante la indiferencia de sus actores que, directa o indirectamente, compromete a todos (Lazo-Gonzales et al., 2018).

La diferencia entre el sector público y privado radica en que este último procura mantener satisfecho al cliente, de esa manera asegura su sostenibilidad en el tiempo, mientras que en el sector público su prioridad es la atención al usuario con calidad (López et al., 2018), por ello, dicha percepción puede diferir enormemente dependiendo de las personas, de la valoración que se le otorgue, así como de la importancia que las empresas o entidades del estado, en este caso, le dan dentro de su gestión (Amable et al., 2015).

En el distrito de Ate se ubica el centro de salud Micaela Bastidas, fundado el 15 de abril del 1986 que inicio como una pequeña Posta Medica en el AAHH Micaela Bastidas, ya en enero del 1995 en convenio de Foncodes se inicia la construcción sobre un terreno donado por la comunidad siendo entregado oficialmente al Ministerio de Salud el 10 de septiembre del mismo año (Tipe, 2007). Actualmente cuenta con múltiples áreas de atención médica, la población de servidores públicos es de 87 personas, entre médicos, enfermeros, practicantes y demás personas que están en contacto con los usuarios. Se ha observado que en los últimos años la calidad del servicio no ha dejado una buena impresión.

Estas diferencias tienen impacto en la actividad que día a día realizan los ciudadanos, en el bienestar de las personas, así como, en la capacidad de competencia y gobernabilidad del país; en ese sentido, es necesario una política que integre la modernización en la gestión pública, en los servicios que ofrece a la población y consistente en mejorar y entregar adecuada infraestructura, organización y compromiso para generar ese plus llamado valor público.

Frente a esta situación que se presenta en el centro de salud Micaela Bastidas, se formuló como *problema general* para el presente estudio el siguiente: ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020?; siendo los *problemas específicos*: ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles respecto al valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020? ¿Cuál es la relación entre la empatía respecto al valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020? ¿Cuál es la relación entre la confiabilidad respecto al valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020? ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta respecto al valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020? ¿Cuál es la relación entre la seguridad respecto al valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020?

Por otro lado, la *justificación teórica* se fundamenta por seleccionar y reunir información de diferentes autores, con el que se elaboró un sustento teórico para la investigación, estos aportes ayudaron a conocer y describir la variable calidad del servicio y la variable valor público. La *justificación metodológica* se demuestra en virtud de que este estudio se desarrollará siguiendo lineamientos metodológicos al contar con toda la solides científica, con las definiciones de las variables y sus respectivas dimensiones descritas en el presente trabajo; así como, el enfoque, diseño, nivel e instrumentos utilizados que previamente han sido validados, aplicándoles la correspondiente prueba de confiabilidad, lo cual permitirá ser empleados en futuras investigaciones. Asimismo, la *justificación práctica* se manifiesta porque los resultados del estudio servirán para diseñar acciones correctivas al problema que plantea la investigación, porque mejorar la calidad del servicio respecto a la atención del usuario de la salud es parte de las políticas del Estado, es tener sensibilidad y empatía con las personas que tienen la salud enferma, desde el lado del paciente se podrá lograr una mejor percepción y satisfacción en la atención.

El *objetivo general* establecido para este estudio es el determinar la relación que tienen las variables calidad del servicio y valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020, estableciendo para ello los *objetivos específicos* el determinar la relación que tienen los elementos tangibles respecto al valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020; determinar la relación que tiene la empatía respecto al valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020; determinar la relación que tiene la confiabilidad respecto al valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020; determinar la relación que tiene la capacidad de respuesta respecto al valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020; determinar la relación que tiene la seguridad respecto al valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.

De forma similar, se propuso para el presente estudio como *hipótesis general* siguiente: Existe relación entre la calidad del servicio y valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020; asimismo, las *hipótesis específicas* que se ha propuesto para el estudio: Existe relación entre los elementos tangibles y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020; existe relación entre la empatía y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020; existe relación entre la confiabilidad y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020; existe relación entre la capacidad de respuesta y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020; y existe relación entre la seguridad y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Se presentan las **investigaciones internacionales** sobre las variables, Alarcón *et al.* (2020) caracterizaron el resultado de la gestión de las municipalidades desde la perspectiva de la generación de **valor público**, actualizando los componentes desde el ángulo de su interpretación y su aplicación práctica. Concluyeron que la evaluación a través del valor público debe medirse por la gestión y la efectividad que se consiga.

Torres *et al.* (2018) analizaron algunas dimensiones relacionadas a la **calidad** como es el respeto al paciente, el entorno de atención, facilidades para acceder al servicio, disponibilidad de cupos para atenderse y la tolerancia del personal hacia el paciente. Hallaron un resultado de 4,05 de calidad de atención al paciente sobre una escala de cinco puntos

Cobo *et al.* (2018) estudiaron la apreciación de los pacientes sobre el servicio brindado en el área donde se realizan consultas externas, donde llegaron a la conclusión de que la administración en reunión con sus respectivas áreas de atención deben planear estrategias en la organización para mejorar la infraestructura para dar comodidades al paciente, implementar r renovar equipos más eficientes, capacitar al personal, mejorar las líneas de comunicación, actualizar los programas de control y de servicio, así como la limpieza y desinfección de los ambientes.

Lezcano y Cardona (2018) midieron la calidad percibida por el usuario de salud, es decir por los pacientes. La evaluación se realizó a través del programa SERVQUAL, el cual se aproxima y representa mejor a la población de Colombia. Entre los resultados se halló que la medición de calidad tuvo una valoración de nivel insatisfactorio, salvo el área de urgencias cuyo resultado fue aprobatorio en la precepción de los usuarios.

Canel (2018) señaló en su artículo los aspectos que debe tener en consideración un funcionario público para evaluar el resultado del valor público durante su gestión en un periodo dado. En dicho análisis el autor revela que se debe registrar el comportamiento de la institución pública en concordancia a la calidad del servicio que brinda, en ella se evalúa el valor público que se aprecia tanto en la gestión real como en la gestión percibida.

Aguilar (2017) estudió el cuidado de las pacientes y la satisfacción que manifiestan las mamás que usan el programa control de crecimiento del niño y su desarrollo. Este autor indica que los resultados que obtuvo revelaron una relación moderada entre la calidad de atención respecto a la satisfacción de las madres que hacen uso del citado programa.

Rezarta *et al.* (2016) evaluaron la variable calidad, a partir de la percepción en la atención y en relación con las expectativas de los usuarios de salud del hospital General de Durres. Se hallaron resultados positivos en los servicios de atención del paciente; no hubo diferencias entre expectativas y percepción real en el paciente. También se efectuaron **investigaciones a nivel nacional**, es así que se tiene a Fernández (2018) que desarrolló una investigación referente a la variable calidad de atención respecto a la variable satisfacción percibida en uno de los establecimientos de salud en la ciudad de Arequipa; por lo que el investigador ha concluido su estudio señalando que existe una relación directa entre las referidas variables de investigación.

También se tiene a Arias (2019) quien estudió las mismas variables, pero en clientes de clínicas odontológicas en Tingo María mediante el método SERVQUAL. El autor reportó diferencias entre las evaluaciones antes y después el servicio dental, concluyendo su estudio que existe vínculo entre las dimensiones de las variables de calidad respecto a la satisfacción de los clientes. Igualmente, se tiene a Molina (2019) que propuso determinar el vínculo que existe entre la calidad de atención respecto a la satisfacción del cliente; por lo que el citado autor luego del desarrollo estadístico concluyó que hay correlación entre aquellas variables estudiadas.

Rojas (2019) realizó el estudio sobre la gestión del conocimiento tomando en cuenta desde la percepción de los pobladores sobre la labor de la municipalidad de Carabaylo, se determinó la relación entre gestión del conocimiento y el valor público. También, el autor indica que encontró relación directa de las dimensiones de gestión con el valor público. Asimismo, Espinoza (2019) investigó el vínculo entre planeamiento estratégico relacionado con la gestión del valor público. Los resultados evidenciaron la relación del planeamiento estratégico respecto a la gestión pública.

A continuación, se desarrolla los **aspectos teóricos** que sustentan la investigación, *la calidad* es probablemente uno de los elementos más vital y esencial de la estrategia empresarial (Ali et al., (2018). La calidad es lo que quiere el cliente. En otras palabras, la calidad es la medida de la satisfacción del cliente (Dcunha y Shuresh, 2015). Las organizaciones, tanto privadas como públicas, luchan por lograr la calidad en sus bienes y servicios, asimismo, los clientes buscan calidad por lo que los mercados se renuevan constantemente con la calidad. La calidad sobre todo del servicio, es considerado como el elemento determinante más importante para el éxito a largo plazo cualquier organización. (Alter, 2010).

Actualmente la terminología sobre *calidad del servicio* viene alcanzando gran apogeo vinculándola con varias disciplinas como son el campo de la administración y la gerencia pues se considera que la productividad y la rentabilidad de cualquier empresa necesariamente se vincula con la calidad que brinda en su servicio; así como, sobre los productos que produce. Ahora, la calidad en el servicio tiene que ver directamente con la satisfacción de los consumidores sobre un producto brindado, el cliente si es que va emitir una opinión del servicio va depender mucho de lo que recibe y puede ser positiva o negativa y de forma moderada (Deming, 1989), puede entenderse como una evaluación completa del cliente de un determinado servicio y la medida en que cumple sus expectativas y proporciona satisfacción (Al-jazzazi et al., 2017).

La calidad del servicio se convirtió en un tema importante en vista de su importante relación con las ganancias, el ahorro de costos y cuota de participación en el mercado (Alfanek, 2017). Un gran desafío para los hospitales públicos es satisfacer las crecientes expectativas y demanda de servicios debido al crecimiento de la población, aumentos en los casos de enfermedad crónica y la situación económica de los países (Belaid, *et al.*, 2015).

Según Sharmin *et al.* (2016) satisfacción es el sentimiento del cliente con respecto al resultado de un proceso de evaluación, que compara lo que se recibió del producto o servicio con la expectativa. Al respecto, la satisfacción se refiere al juicio del cliente sobre si los bienes y servicios cumplen con las expectativas y necesidades, y brindan un nivel satisfactorio de cumplimiento relacionado con el consumo (Koutsothanassi *et al.*, 2017).

En toda organización la calidad del servicio juega un papel fundamental, pues es la garantía y el respaldo para la permanencia y éxito de la misma, de ello va depender que las organizaciones alcancen sus objetivos y metas planteadas, asimismo, poder lograr sus niveles de rentabilidad creando una imagen en el mercado, y la fidelidad de sus clientes para continuar apostando por la organización a mayor satisfacción, mayor rentabilidad y ganancias para la empresa. (Parasuraman *et al.*, 1990).

Ante lo mencionado anteriormente es fundamental resaltar 2 concepciones sobre la calidad, por un lado, la adecuación del uso y por otra el grado de satisfacción del cliente, no obstante, las dos se vinculan con la percepción del cliente, considerando que la calidad es una política integradora de las diferentes acciones que realiza la organización para alcanzar el desafío de la competitividad y afianzamiento en el mercado (Fernández, 2018). El término de calidad involucra a todas las fases o procedimientos que tienen que ver con la prestación de los servicios, para trabajadores como para los consumidores, satisfaciendo las expectativas de los mismos asegurando de esta forma la continuidad y crecimiento de la empresa en el mercado, el cliente es el eje principal de la organización (Golec, 2018).

La calidad que ofrecen los servicios se debe medir desde la óptica del consumidor y de acuerdo a sus necesidades (Stusarczyk, 2017), en ese sentido Chávez *et al.* (2016) afirman que una forma muy conocida para poder evaluar el nivel de calidad del servicio es el modelo llamado SERVQUAL, el cual evalúa las expectativas de los consumidores sobre los productos ofrecidos. Para poder recibir opiniones positivas de los usuarios es necesario brindar un buen producto que permita la satisfacción de los mismos y por ende la recomendación positiva a familiares para que gocen del mismo beneficio.

A través de investigaciones que se seleccionaron en los antecedentes, se puede colegir que el modelo SERVQUAL es idóneo para valorar la calidad en los servicios públicos. SERVQUAL, este modelo fue creado por Parasuraman, *et al.* (1985) y según ellos, para la calidad existen cinco dimensiones las cuales se describen a continuación:

La dimensión elementos tangibles, la cual hace referencia a la estructura interna a lo que se visualiza y es observable del local o establecimiento es decir se refiere a la presentación del personal, infraestructura, orden, equipo adecuado, el tipo de información que se brinda si es suficiente, etc. (Matsumoto, 2014).

La dimensión fiabilidad de la presentación del servicio, hace mención a la capacidad y talento para generar un excelente servicio cumpliendo con lo que se ofreció al inicio del proceso, donde los consumidores se sienten satisfechos con la atención que reciben por los médicos al sentirse seguros y confiados con la información brindada sobre su estado de salud, así como con la medicación brindada, sintiéndose aliviados al haber sido despejadas todas sus inquietudes (Ros, 2016).

La dimensión capacidad de respuesta, se refiere al tipo de atención brindada en el momento adecuado y de forma oportuna desde su ingreso al área de salud hasta su atención y se toma en cuenta la rapidez de respuesta a los problemas que presenta el usuario y a la resolución de sus requerimientos. (Lezcano *et al.*, 2018).

La *dimensión seguridad*, se ve reflejada en el grado en que la persona se muestra segura en el establecimiento, hace mención a la seguridad y a la confianza del cliente de sentirse en un ambiente seguro y respaldado por el buen trato que recibe desde su llegada al hospital, tiene que ver con el protocolo de atención tanto del personal administrativo, como de seguridad, limpieza, enfermeros de todos los miembros del establecimiento, del profesionalismo con que brindan sus servicios (Aguilar, 2017).

La *dimensión empatía*, está relacionada a la atención personalizada que se le brinda al usuario de tal forma que el trabajador tenga en cuenta que es lo que el cliente necesita en determinada circunstancia, es el momento oportuno para generar buenas expectativas en el consumidor va depender del nivel de satisfacción que perciba el comprador o usuario respecto a la calidad del servicio recibido por ello, debe darse siempre en un ambiente de respeto y calidez (Arias, 2019).

Según Mariño (2014), a través de estas cinco dimensiones se puede deducir en, que aspectos se debe realizar reajustes para la elaboración de un plan de mejora de la atención de los establecimientos de salud generándose nuevos planteamientos y estrategias para brindar un mejor servicio en el Hospital General de Milagro.

La variable **valor público** como es de saberse es un concepto reciente que pertenece a la nueva gestión pública, término que se usa recientemente, y existe reciente información relacionado a su concepto sobre generación de valor y su impacto en la administración pública, por lo que a continuación presento los antecedentes encontrados; asimismo, no hay que dejar de lado el valor público, un factor que juega un papel muy importante en la nueva gestión pública ya que es el elemento que va validar y vincular todo el accionar gubernamental (entidades del Estado) al propósito y necesidades de la población en general.

Para Moore (1998) el enfoque de *valor público* es un lineamiento para las instituciones que forman parte del sector público. Este enfoque reformula un modelo tradicional de la administración pública donde toda su labor; así como, su efectividad y eficacia tenía que ser conforme a las disposiciones de políticos y las políticas de estado, careciendo de liderazgo los funcionarios públicos. Este nuevo enfoque ha generado una filosofía más proactiva llegando a innovar la forma de crear valor, donde los recursos públicos, escasos, deben ser valorados y reconocidos generando impacto en los ciudadanos.

En ese sentido, el Instituto federal electoral (2012) refiere como materia de un debate el desnivel o desequilibrio que se puede estar dando, lo cual es valorado por las personas respecto hacia las acciones que realizan los servidores públicos. Del mismo modo, manifiesta que un servicio público se caracteriza por crear valor que será aprobado por las personas que utilizan o benefician dicho servicio, de acuerdo a los requerimientos que presenta el sector.

El valor que crea el estado a través de la generación de servicios, entrega de diversos bienes, normas, regulaciones, entre otros, en un estado democrático serán valorados por el mismo ciudadano, es así que la idea de valor público nos ofrece un parámetro para poder evaluar las políticas públicas del Estado y a las entidades que las componen, y de dicha evaluación realizar una buena toma de decisiones, distribuir adecuadamente los recursos públicos y seleccionar los procedimientos que son los correctos para poder generar bienes y brindar servicios. Las expectativas razonables de los ciudadanos sobre cómo debería (y funciona) son una fuerza importante que configura el valor público sobre todo por la necesidad de mantener una licencia social (Carter, 2014; Taylor y Wilson, 2019).

La evaluación del valor público, según García (2015) es el aspecto valorado por los pobladores, pues ellos emiten un juicio de valor aprobando las acciones que realizan los agentes municipales. Entonces, un servicio público debe darse elementalmente para aportar y cumplir con las necesidades de los ciudadanos brindando la confianza y seguridad de ser eficientes de ese modo se afirma lo siguiente:

Valor creado por medio de los servicios: los ciudadanos que se logre el beneficio de la población de acuerdo a los requerimientos y necesidades de consumo priorizando obras que llenen las expectativas de los mismos, las acciones a ejecutar deben estar enfocadas siempre hacia el beneficio de los pobladores. No aceptar la importancia que la relación calidad-precio proporciona en las personas para comercializar el acceso a bienes que antes eran disponibles o disponible sin fines comerciales y brindarles satisfacción (Sandel *et al.*, 2013).

Valor creado por medio del resultado (impacto): El impacto se va a obtener de a través del servicio de calidad que se brinda, lo cual se puede evaluar desde diferentes aristas, así por ejemplo el incremento de puestos de trabajo va beneficiar a la población y va disminuir el desempleo; el acceso a servicios básicos mejora en cualquier medida el estilo de vida de la población creando una sensación de bienestar en la sociedad. Del mismo modo, la atención a las necesidades que requieren ser atendidas va a generar buenas referencias a través de los resultados que obtenga la gestión pública. En la salud, centrándose en los resultados que importan más para los pacientes, el valor alinea la atención con cómo los pacientes experimentan su salud. En este contexto, los resultados de salud pueden descrito en términos de capacidad, comodidad, y calma (Garrison *et al.*, 2018).

El *valor creado a través de la confianza y legitimidad:* está referida a la fuente de mayor valor para la población lo cual va generar beneplácito y confianza creando vínculos y fidelidad de los mismos hacia las entidades públicas, esto se ve determinado por tres aspectos básicos: resultados del manejo de recursos; que son los diferentes grados de confianza y seguridad de la población hacia las instituciones gubernamentales, los que tienen que ver con el manejo de servicios tanto en el sector economía, así como el manejo de políticas públicas enfocados y encaminados hacia un propósito en beneficio de la mejora de atención a la sociedad alcanzando objetivos determinados para todo el país. En los centros de salud, se da cuando se mejora la experiencia de cuidado, mejorando la salud de poblaciones y reduciendo el costo de la atención médica (Montori, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Con respecto a la *metodología* a utilizar para este estudio corresponde al paradigma positivista, donde el fenómeno va ser cuantificable, es decir, medible, y para su desarrollo se puede aplicar los métodos estadísticos descriptivos e inferenciales que van a facilitar conocer las variables del presente estudio (Ricoy, 2006).

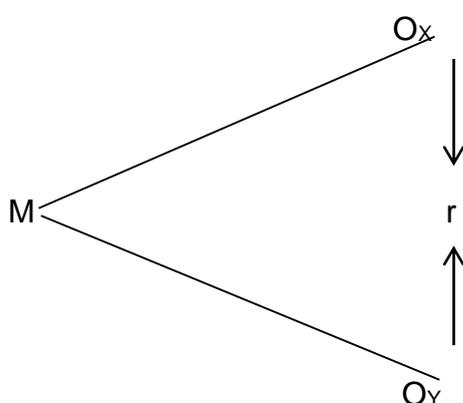
Es de señalar que esta investigación corresponde al *tipo básico* ya que se van a recopilar conocimientos para poder establecer nuevos campos de estudio, con la finalidad de proponer otras teorías, sin embargo, no se tiene como objetivo la aplicación práctica de las nuevas teorías que se planteen de forma inmediata, asimismo, el *método* empleado para el estudio es el *hipotético deductivo* debido a que el proceso en que se ejecuta la investigación comienza sobre los supuestos inicialmente planteados en párrafos anteriores, los cuales se intenta rebatir dichas hipótesis para que a partir de ellas poder formular conclusiones confrontando los hechos obtenidos en la investigación (Sánchez y Reyes, 2015).

Por otra parte, el *diseño de investigación* para poder estudiar las variables fue *no experimental*, se utiliza este modelo en razón a que no se ha manipulado intencionalmente las variables, por lo que se observará el fenómeno tal como se desarrolla en su ambiente en el que se desenvuelve (Palella y Martins, 2012), en la misma línea, el estudio es de *corte transversal* porque se recogerá diversos datos de forma independiente o conjunta en un espacio-temporal dado. Es de señalar que responde el estudio al *nivel descriptivo*, donde la aplicación del instrumento permitió registrar, analizar y describir las cualidades de las variables de estudio, por consiguiente, la interpretación se realiza dentro del contexto en que se desarrolla el suceso a estudiar (Palella y Martins, 2012). Es de señalar que, se describió las variables y las respectivas dimensiones en figuras o tablas.

El estudio es de *investigación correlacional*, porque se ha medido el nivel y grado de vinculación entre las variables no pretendiendo conocer una relación de causalidad (Sánchez y Reyes, 2015). Es así que se muestra a continuación el diagrama de estudio correlacional, donde O_x representa la variable calidad del servicio; O_y representa a la variable valor público; siendo r : correlación de las citadas variables y por último la muestra será representada por M .

Figura N° 1

Diagrama de estudio correlacional



3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad del servicio

Conjunto de acciones mediante el cual se pretende satisfacer las necesidades y deseos de la persona cumpliendo con sus expectativas. Por ello el objetivo de toda organización es satisfacer al cliente (Fernández, 2018)

Operacionalización de la variable calidad del servicio

Para el caso de la variable de calidad del servicio, esta fue medida por medio de 5 dimensiones siendo estos: 1) los elementos tangibles, 2) la empatía, 3) la confiabilidad, 4) la capacidad de respuesta y 5) la seguridad; por lo que para la recolección de datos y/o información para el estudio se utilizó un cuestionario estructurado por 22 preguntas con respuestas cerradas en escala Likert, agrupándolos en 3 niveles: bajo, alto y moderado.

Variable 2: Valor público

Es una composición de concepto e ideas efectivo para que los servidores y funcionarios públicos apliquen las políticas públicas para lograr incrementar el valor de una institución pública a los ojos de los ciudadanos y lograr obtener resultados por medio de la originalidad (Paz, 2014)

Operacionalización de la variable valor público.

La variable de valor público se midió a través de las dimensiones siguientes: 1) servicios, 2) resultados y confianza y 3) legitimidad. Para recolectar la información se utilizó un cuestionario estructurado por 22 preguntas con respuestas cerradas en escala de Likert, agrupándolos en 3 niveles siendo estos: bajo, alto y moderado

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis

Se entiende como *población* a un grupo que pueden ser, entre otros, de personas u objetos que serán analizadas y de quienes se recopilarán información para que la investigación sea más efectiva; asimismo, se entiende como *muestra* a una porción o fragmento que simboliza a la población a ser estudiada, siendo las características que se adviertan la representación de la población; es así que los resultados que se obtengan de dicha muestra pueden diversificarse al grupo que es objeto de estudio (Sánchez y Reyes, 2015). Para este estudio, la población fue de 120 usuarios del centro de salud Micaela Bastidas.

Al respecto, para el presente estudio se utilizó la calculadora de muestras en línea, cuyo enlace es: https://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php, y para poder lograr establecer el tamaño de la muestra, se tomó como margen de error estándar de 5% y como 95% el nivel de confianza; en la figura 2 se presenta el tamaño de muestra calculado que correspondió a 92 usuarios de salud.

Figura 2

Tamaño de muestra



Calculadora de Muestras

Margen de error:

5% ▼

Nivel de confianza:

95% ▼

Tamaño de Poblacion:

120

Calcular

Margen: 5%

Nivel de confianza: 95%

Poblacion: 120

Tamaño de muestra: 92

Ahora bien, la obtención de la muestra fue *no probabilística*, es decir, por conveniencia en razón de que la recopilación de muestras se realizó con las personas que tuvieron la cortesía de responder la encuesta mientras esperaban ser atendidos. Como criterio de inclusión se tuvo en consideración a las personas que por lo menos una vez habían requerido atención en el centro de salud Micaela bastidas. Se excluyó al profesional y demás colaboradores que prestan servicio en el establecimiento; así como, a las personas que nunca habían recibido atención y/o que no estaban enfermos.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La *técnica en la investigación*, es el medio que posibilita la recolección de información, es decir, la forma en que se recopilarán diversos datos para este estudio, por lo que en el presente estudio se aplicó la *técnica de encuesta*, por la facilidad que nos brinda por la situación de declaratoria del estado de emergencia a nivel nacional a consecuencia de la COVID-19, el cual conllevó al aislamiento social, por lo que la técnica empleada responde a una forma particular recolectar respuestas sobre un fenómeno en estudio (Sánchez y Reyes, 2015).

De lo anterior, es de señalar que el instrumento empleado corresponde a herramientas específicas que mayormente es utilizado para recolectar datos y poder medir variables, para este estudio se empleó el *instrumento de medición*

cuestionario. Este instrumento consiste en formular de forma clara, precisa y objetiva, un conjunto de preguntas para luego ser entregados a los futuros encuestados, a fin de lograr conocer las características de las variables de estudio. La ficha técnica correspondiente a cada instrumento empleado para la recolección de datos se ubica en el anexo 6.

3.5 Procedimientos

En cuanto al análisis de las 2 variables de estudio, se formuló el respectivo *instrumento* que fue validado mediante del juicio de expertos, que consiste en 3 expertos de la Universidad César Vallejo que certifican la relevancia claridad y pertinencia del instrumento. Luego de aprobado el instrumento, se efectuó la prueba de confiabilidad aplicando el estadístico denominado alfa de Cronbach. George y Mallery (2003) desarrolló la escala con el cual se interpretó el nivel de confiabilidad, ver anexo 6.

La recopilación de la información que se obtuvo a través del cuestionario fue trasladado a una hoja de cálculo en Excel, y para la obtención de la base de datos final, se procedió a clasificar por dimensiones para luego clasificar por variables.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos que se recopilaron con el cuestionario se clasificaron y tabularon en un archivo Excel, mediante técnicas estadísticas descriptivas se elaboraron las respectivas tablas y figuras que permiten describir los resultados mediante distribución de frecuencias.

El *análisis inferencial* fue realizado con el programa SPSS v. 25, donde se utilizaron los datos del archivo Excel y se clasificaron por dimensiones para ser aplicados en la comparación de la hipótesis general y específico, por lo que se empleó el estadístico Rho de Spearman, presentando dos resultados: la correlación y la significancia. La escala de correlación fue desarrollada por los investigadores Szmidt y Kacprzyk (2010), y se muestra en el anexo 6.

3.7 Aspectos éticos

En relación a este punto, se ha tomado en cuenta la validez científica y los principios del valor social los cuales permitirán efectuar la investigación con el mayor de los respetos y consideraciones a las normativas y reglamentos de la universidad, analizando y asegurando la adecuada selección de los participantes en el estudio, evitando cualquier conflicto de interés, poniendo de conocimiento y solicitando a los encuestados no difundir sus respuestas.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados de estadística descriptiva

Tabla 1

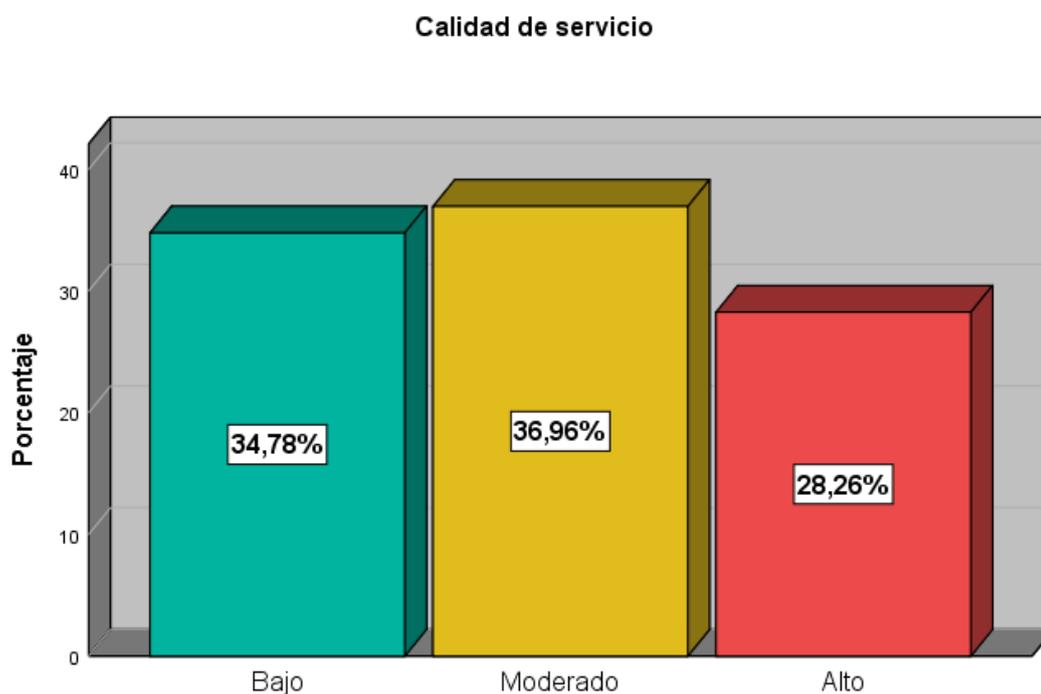
Resultados de la percepción sobre la calidad del servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	32	34,78
Regular	34	36,96
Eficiente	26	28,26
Total	92	100,0

Fuente: Resultados de la aplicación del software SPSS v. 25

Figura 3

Niveles de la variable calidad del servicio



De la figura 3 se contempla, a través de 3 niveles y en porcentajes, la impresión de los usuarios respecto a la calidad del servicio del establecimiento de salud, observando que el 36,96% de todos los encuestados han señalado que el nivel es moderado, un 34,78% indica un nivel es bajo y el 26,26% restante señala

que el nivel es alto en el centro de salud Micaela Bastidas del distrito de Ate durante el año 2020.

Tabla 2

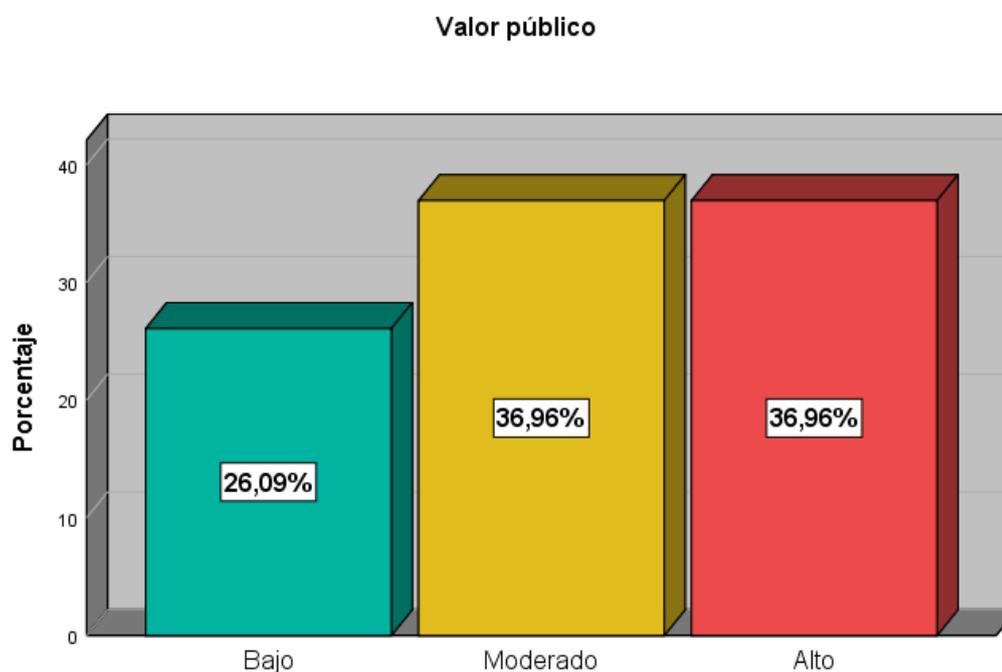
Resultados de la percepción sobre el valor público

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	24	26,09
Regular	34	36,96
Eficiente	34	36,96
Total	92	100,0

Fuente: Resultados de la aplicación del software SPSS v. 25

Figura 4

Niveles de la variable valor publico



En la figura 4 se aprecia la percepción de los usuarios de salud a través de los 3 niveles en porcentaje sobre el valor público, observando que el 36,96% de los todos los encuestados señalaron que el nivel es moderado, un 36,96% indica un alto nivel y el 26,09% restante señala el bajo nivel en el centro de salud Micaela Bastidas del distrito de Ate en el año 2020.

4.2 Resultados de estadística inferencial

Contrastación de la hipótesis general

Hipótesis alternativa (H_1): Existe relación entre la calidad del servicio y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.

Hipótesis Nula (H_0): No existe relación entre la calidad del servicio y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.

Tabla 3

Correlación de Spearman entre la calidad del servicio y el valor público

			Calidad del servicio	Valor público
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Sig. (bilateral)	.	,000
		Coeficiente de correlación	1,000	,693
		N	92	92
	Valor público	Sig. (bilateral)	,000	.
		Coeficiente de correlación	,693	1,000
		N	92	92

Fuente: Resultados de la aplicación del software SPSS v. 25

Se presenta en la tabla 3 el resultado de la aplicación del coeficiente correlacional Spearman en la hipótesis general, donde los resultados obtenidos demuestran un nivel de significancia de $p=0,00 < 0,05$, por consiguiente, la Hipótesis nula (H_0) se rechaza y la Hipótesis alternativa (H_1) se acepta, asimismo, se logró obtener un coeficiente (Rho) de 0,693 el cual ha permitido afirmar que existe una asociación moderada entre la calidad del servicio y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas del distrito de Ate, 2020.

Contrastación de la hipótesis específica 1

Hipótesis alternativa (H_1): Existe relación entre los elementos tangibles y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.

Hipótesis Nula (H_0): No existe relación entre los elementos tangibles y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.

Tabla 4

Correlación de Spearman entre los elementos tangibles y el valor público

		Elementos tangibles	Valor público	
Rho de	Elementos	Sig. (bilateral)	.	,000
Spearman	tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,523
		N	92	92
	Valor público	Sig. (bilateral)	,000	.
		Coefficiente de correlación	,523	1,000
		N	92	92

Fuente: Resultados de la aplicación del software SPSS v. 25

De la tabla 4 se demuestra los resultados obtenidos de la aplicación del coeficiente correlacional Spearman en la hipótesis específica, donde se demuestra un nivel de significancia de $p=0,00 < 0,05$, por lo que la Hipótesis nula (H_0) se rechaza y la Hipótesis alternativa (H_1) se acepta, asimismo, se logró obtener un coeficiente (Rho) de 0,523 el cual ha permitido afirmar que existe una asociación moderada entre los elementos tangibles y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.

Contrastación de la hipótesis específica 2

Hipótesis alternativa (H_1): Existe relación entre la empatía y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.

Hipótesis Nula (H_0): No existe relación entre la empatía y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.

Tabla 5

Correlación de Spearman entre la empatía y el valor público

			Empatía	Valor público
Rho de Spearman	Empatía	Sig. (bilateral)	.	,000
		Coeficiente de correlación	1,000	,632
		N	92	92
	Valor público	Sig. (bilateral)	,000	.
		Coeficiente de correlación	,632	1,000
		N	92	92

Fuente: Resultados de la aplicación del software SPSS v. 25

Se observa en la tabla 5 los resultados obtenidos de la aplicación del coeficiente correlacional Spearman en la hipótesis específica, por lo que se demuestra un nivel de significancia de $p=0,00 < 0,05$, por consiguiente, la Hipótesis nula (H_0) se rechaza y la Hipótesis alternativa (H_1) se acepta, asimismo, se logró obtener un coeficiente (Rho) de 0,632 el cual ha permitido afirmar que existe una asociación moderada entre la empatía y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas del distrito de Ate, 2020.

Contrastación de la hipótesis específica 3

Hipótesis alternativa (H_1): Existe relación entre la confiabilidad y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.

Hipótesis Nula (H_0): No existe relación entre la confiabilidad y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.

Tabla 6

Correlación de Spearman entre la confiabilidad y el valor público

		Confiabilidad	Valor público
Rho de Spearman	Confiabilidad	Sig. (bilateral)	,000
		Coefficiente de correlación	,433
		N	92
	Valor público	Sig. (bilateral)	,000
		Coefficiente de correlación	,433
		N	92

Fuente: Resultados de la aplicación del software SPSS v. 25

En la tabla 6 se observa los resultados obtenidos de la aplicación del coeficiente correlacional Spearman en la hipótesis específica, donde se demuestra un nivel de significancia de $p=0,00 < 0,05$, por consiguiente, la Hipótesis nula (H_0) se rechaza y la Hipótesis alternativa (H_1) se acepta; asimismo, se logró obtener un coeficiente (Rho) de 0,433 el cual ha permitido afirmar que existe una asociación moderada entre la confiabilidad y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.

Contrastación de la hipótesis específica 4

Hipótesis alternativa (H_1): Existe relación entre la capacidad de respuesta y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.

Hipótesis Nula (H_0): No existe relación entre la capacidad de respuesta y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.

Tabla 7

Correlación de Spearman entre la capacidad de respuesta y el valor público

		Capacidad de respuesta	Valor público
Rho de	Capacidad de	Sig. (bilateral)	,000
Spearman	respuesta	Coefficiente de correlación	,682
		N	92
	Valor público	Sig. (bilateral)	,000
		Coefficiente de correlación	,682
		N	92

Fuente: Resultados de la aplicación del software SPSS v. 25

De la tabla 7 se observan los resultados obtenidos de la aplicación del coeficiente correlacional Spearman en la hipótesis específica, donde se demuestra un nivel de significancia de $p=0,00 < 0,05$, por consiguiente, la Hipótesis nula (H_0) se rechaza y la Hipótesis alternativa (H_1) se acepta; asimismo, se logró obtener un coeficiente (Rho) de 0,682 el cual ha permitido afirmar que existe una asociación moderada entre la dimensión capacidad de respuesta y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas del distrito de Ate, 2020.

Contrastación de la hipótesis específica 5

Hipótesis alternativa (H_1): Existe relación entre la seguridad y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.

Hipótesis Nula (H_0): No existe relación entre la seguridad y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.

Tabla 8.

Correlación de Spearman entre la seguridad y el valor público

		Seguridad	Valor público
Rho de Spearman	Seguridad	Sig. (bilateral)	,000
		Coefficiente de correlación	,712
		N	92
	Valor público	Sig. (bilateral)	,000
		Coefficiente de correlación	,712
		N	92

Fuente: Resultados de la aplicación del software SPSS v. 25

Se observa en la tabla los resultados obtenidos de la aplicación del coeficiente correlacional Spearman en la hipótesis específica, por lo que se demuestra un nivel de significancia de $p=0,00 < 0,05$, por consiguiente, la Hipótesis nula (H_0) se rechaza y la Hipótesis alternativa (H_1) se acepta, asimismo, se logró obtener un coeficiente (Rho) de 0,712 el cual ha permitido afirmar que existe una asociación positiva alta entre la confiabilidad y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas del distrito de Ate, 2020.

V. DISCUSIÓN

El determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020, fue el objetivo general de la investigación, situación considerada importante para todas las entidades públicas debido a que guarda relación con la percepción y apreciación del usuario respecto al servicio recibido por la entidad, con lo que espera y lo que va obtener de ella, es en ese sentido que se crea el valor público. Además, en la percepción y apreciación de la calidad de la atención, se puede asegurar la sostenibilidad de cualquier institución en el tiempo (López et al, 2018) y es que la calidad del servicio está relacionada con la satisfacción del usuario (Aguilar, 2017; Fernández, 2018).

En la investigación, la percepción de los usuarios respecto al centro de la salud que se observa en la figura 3, se ha obtenido como resultado que el 36,96% de los encuestados señalan que el nivel de la calidad del servicio es moderado, un 34,78% indica un nivel es bajo y el 26,26% restante señala que el nivel es alto en el centro de salud Micaela Bastidas. Por otro lado, la percepción sobre el valor público que se observa en la figura 4, se advierte que el 36,96% de los encuestados señala que el nivel es moderado, un 36,96% indica un nivel alto y el 26,09% restante señala que el nivel es bajo en el centro de salud Micaela Bastidas.

Del resultado obtenido de la contrastación de la *hipótesis general* que puede observarse en la tabla 3, se evidencia un nivel de significancia de $p=0,00 < 0,05$, por consiguiente, la Hipótesis nula (H_0) se rechazó aceptando la Hipótesis alternativa (H_1); asimismo, se logró obtener un coeficiente (Rho) de 0,693 el cual ha permitido afirmar que existe una asociación moderada entre la calidad del servicio y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas.

La calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de los consumidores sobre un producto brindado, el cliente si es que va emitir una opinión del servicio va depender mucho de lo que recibe y puede ser positiva o negativa su apreciación (Deming, 1989). Álvarez y Rivera (2019) en un estudio relacionado a la calidad del servicio y satisfacción del cliente obtuvo como resultado una relación moderada

($r=0,641$ y $p=0,000$) entre ambas variables; Aguilar (2017) de forma similar, en su investigación demostró una relación positiva moderada ($r=0,502$ y $p=0,000$) entre esta variable y la satisfacción de los usuarios. Otros hallazgos similares fueron informados por Arias (2019), Molina (2019) y Fernández (2018). En la misma línea, los resultados que relacionan al valor público con la satisfacción de los usuarios fue hallado por Montalvo (2016) que en su estudio obtuvo una relación equivalente al 63,55%.

Tomando como base la satisfacción del usuario de salud por un lado, y de las expectativas referidas a la atención, el valor público es la diferencia entre ambos parámetros en ese sentido se convierte en un problema de interés en las organizaciones públicas porque va a reflejar el grado de aceptación o rechazo de los ciudadanos por ello las organizaciones requieren implementar acciones efectivas que satisfagan las expectativas que se tienen en la comunidad solo así aseguramos la sostenibilidad y crecimiento de las instituciones públicas (Fernández, 2018). En ese sentido, Chávez *et al* (2016) señalan que, para poder recibir opiniones positivas de los usuarios es necesario brindar un buen servicio que permita la satisfacción de los mismos y por ende la recomendación positiva a familiares y amigos para que gocen del mismo beneficio (valor público).

En el caso del objetivo específico 1, que fue determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020, los resultados obtenidos demuestran un nivel de significancia de $p=0,00 < 0,05$, por consiguiente, la Hipótesis nula (H_0) fue rechazada y la Hipótesis alternativa (H_1) se acepta. asimismo, se logró obtener un coeficiente (Rho) de 0,523 el cual ha permitido afirmar que existe una asociación moderada entre los elementos tangibles y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas del distrito de Ate, 2020. Un resultado relacionado en su investigación, fue hallado por Álvarez y Rivera (2019) cuyos valores $r=0,538$ y $p=0,000$ evidenciaron una relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario.

Los elementos tangibles hacen referencia a la estructura interna a lo que se visualiza y es observable del local o establecimiento es decir se refiere a la presentación del personal, infraestructura, orden, equipo adecuado, el tipo de información que se brinda si es suficiente, etc., estas comodidades van a brindar satisfacción y con ellos crean el valor público en esta entidad.

También en el objetivo específico 2, determinar la relación que existe entre la empatía y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020, los resultados obtenidos evidenciaron un nivel de significancia de $p=0,00 < 0,05$, por consiguiente, la Hipótesis nula (H_0) se rechaza y la Hipótesis alternativa (H_1) se acepta, asimismo, se logró obtener un coeficiente (Rho) de 0,632 el cual ha permitido afirmar que existe una asociación moderada entre la dimensión empatía y el valor público, en el centro de salud Micaela Bastidas del distrito de Ate, 2020. Un resultado relacionado en su investigación, fue hallado por Álvarez y Rivera (2019) cuyos valores $r=0,518$ y $p=0,000$ evidenciaron una relación entre la empatía y la satisfacción del usuario.

La atención personalizada que se le brinda al usuario de tal forma que el servidor público tenga en cuenta que es lo que el usuario de la salud necesita en determinada circunstancia, es el momento oportuno para generar buenas expectativas en el consumidor va depender del grado de satisfacción del cliente por la calidad del servicio recibido por ello, debe darse siempre en un ambiente de respeto y calidez-

Para el objetivo específico 3, determinar la relación que existe entre la confiabilidad y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020, los resultados obtenidos evidenciaron un nivel de significancia de $p=0,00 < 0,05$, por consiguiente, la Hipótesis nula (H_0) se rechaza y la Hipótesis alternativa (H_1) se acepta; asimismo, se logró obtener un coeficiente (Rho) de 0,433 el cual ha permitido afirmar que existe una asociación moderada entre la dimensión confiabilidad y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas del distrito de Ate, 2020. Un resultado relacionado en su investigación, fue hallado por Álvarez y

Rivera (2019) cuyos valores $r=0,751$ y $p=0,000$ evidenciaron una relación positiva alta entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario.

La confiabilidad hace mención a la capacidad y talento para generar un excelente servicio cumpliendo con lo que se ofreció al inicio del proceso, los consumidores se sienten satisfechos con la atención recibida por los médicos al sentirse seguros y confiados con la información brindada sobre su estado de salud, así como con la medicación brindada, sintiéndose aliviados al haber sido despejadas todas sus inquietudes.

Siguiendo con el objetivo específico 4, determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020, los resultados obtenidos arrojaron un nivel de significancia de $p=0,00 < 0,05$, por consiguiente, la Hipótesis nula (H_0) se rechaza y la Hipótesis alternativa (H_1) se acepta; asimismo, se logró obtener un coeficiente (Rho) de 0,682 el cual ha permitido afirmar que existe una asociación moderada entre la capacidad de respuesta y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas del distrito de Ate, 2020. Un resultado relacionado en su investigación, fue hallado por Álvarez y Rivera (2019) cuyos valores $r=0,586$ y $p=0,000$ han demostrado que existe una relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.

La capacidad de respuesta, se refiere al tipo de atención brindada en el momento adecuado y de forma oportuna desde su ingreso al área de salud hasta su atención y se toma en cuenta la rapidez de respuesta a los problemas que presenta el usuario y a la resolución de sus requerimientos.

Finalmente, en el objetivo específico 5, determinar la relación que existe entre la seguridad y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020, los resultados obtenidos arrojaron un nivel de significancia de $p=0,00 < 0,05$, por consiguiente, la Hipótesis nula (H_0) se rechaza y la Hipótesis alternativa (H_1) se acepta, asimismo, se logró obtener un coeficiente (Rho) de 0,712 el cual ha permitido afirmar que existe una asociación positiva alta entre la confiabilidad y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas del distrito de Ate, 2020. Un

resultado relacionado en su investigación, fue hallado por Álvarez y Rivera (2019) cuyos valores $r=0,520$ y $p=0,000$ han demostrado una relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario.

La dimensión seguridad, se ve reflejada en el grado en que la persona se muestra segura en el establecimiento, hace mención a la seguridad y a la confianza del cliente de sentirse en un ambiente seguro y respaldado por el buen trato que recibe desde su llegada al hospital, tiene que ver con el protocolo de atención tanto del personal administrativo, como de seguridad, limpieza, enfermeros, de todos los miembros del establecimiento, del profesionalismo con que brindan sus servicios.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** En relación al objetivo específico 1, los resultados que arrojaron reflejan que la prueba estadística aplicada Rho de Spearman muestra una asociación positiva moderada de 0,523, con un nivel de significancia de $p = 0,000$ lo que permitió deducir que existe una relación positiva entre la dimensión elementos tangibles y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.
- Segunda:** También, en el objetivo específico 2, los resultados que arrojaron reflejan que la prueba estadística aplicada Rho de Spearman muestra una asociación positiva moderada de 0,632, con un nivel de significancia de $p = 0,000$ lo que permitió deducir la existencia de una relación positiva entre la dimensión empatía y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.
- Tercera:** Asimismo, en el objetivo específico 3, los resultados que arrojaron reflejan que la prueba estadística aplicada Rho de Spearman muestra una correlación positiva moderada de 0,433, con un nivel de significancia de $p = 0,000$ lo que permitió deducir la existencia de una relación positiva entre la dimensión confiabilidad y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.
- Cuarta:** Igualmente, en el objetivo específico 4, los resultados que arrojaron reflejan que la prueba estadística aplicada Rho de Spearman muestra una correlación positiva moderada de 0,682, con un nivel de significancia de $p = 0,000$ lo que permitió deducir la existencia de una relación positiva entre la dimensión capacidad de respuesta y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.
- Quinta:** Además, en el objetivo específico 5, los resultados que arrojaron reflejan que la prueba estadística aplicada Rho de Spearman muestra una correlación positiva alta de 0,712, con un nivel de significancia de $p = 0,000$ lo que permitió deducir la existencia de una relación positiva entre la dimensión seguridad y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.

Sexta: Finalmente, en relación al objetivo general, los resultados que arrojaron reflejan que la prueba estadística aplicada Rho de Spearman muestra una correlación positiva moderada de 0,632, con un nivel de significancia de $p = 0,000$ lo que permitió deducir la existencia de una relación positiva entre las variables calidad del servicio y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda a la administración del centro de salud adquirir asientos para las diferentes áreas de atención, de esta manera se tendrá menor cantidad de usuarios de salud, parados esperando el momento de atención.
- Segunda:** Se recomienda a las enfermeras del centro de salud, demostrar empatía y vocación de servicio, para que los usuarios se sientan comprendidos y respaldados, pues la mayoría de estas personas vienen nerviosas por el problema de salud que les aquejan.
- Tercera:** Se recomienda a la administración del centro de salud recopilar información a través de una encuesta sobre el nivel de confiabilidad de los médicos y diferentes áreas de atención, de tal manera que se pueden determinar qué áreas mejorar.
- Cuarta:** Se recomienda a los especialistas en la salud recetar los medicamentos correctos y hacer el cambio de ellos cuando se lo requieran, demostrando y manteniendo la capacidad de respuesta de los médicos a la necesidad de los usuarios de salud.
- Quinta:** Se recomienda al centro de salud demostrar seguridad en el servicio de atención a través de un buen manejo comunicativo entre las áreas especializadas y el usuario de la salud, con la finalidad de reflejar y hacer sentir las orientaciones y consejos que expresa el especialista es lo adecuado para el usuario de la salud.
- Sexta:** Se recomienda al Minsa en promover el sentir del valor público en los usuarios de salud a través de la mejora de la calidad de servicio y también con un trato cálido, de mayor comunicación hacia el público del sector.

REFERENCIAS

- Aguilar, A. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Programa de crecimiento y desarrollo del niño en un centro de salud Estatal de la Provincia de Trujillo*. Revista Ex Cathedra en negocios, Julio - Diciembre 2017, vol. 2 N° 2. <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/excathedraennegocios/article/view/1961/1712>
- ALfanek, F. (2017). Services bloom in Jordan's economy. Jordan times newspaper. Retrieved from <http://www.jordantimes.com/opinion/fahed-fanek/services-bloom-jordan%E2%80%99s-economy>
- Ali, A. A. E. B. R., Othman, A. K., Hassan, F. H., Zainudin, M. I., & Fadzil, A. S. A. (2018). Branding Strategy on Economic Sustainability among Personal Care and Cosmetics Customers. International Journal of Asian Social Science, 8(11), 995-1004.
- Al-Jazzazi, A.; Sultan, P. Demographic differences in Jordanian bank service quality perceptions. Int. J. Bank Mark. 2017, 35, 275–297
- Alter, S. (2010). Viewing Systems as Services: A Fresh Approach in the IS Field. Communications of the AIS, 26(11), 195-224.
- Arias, L. (2019). *Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María*. (Tesis de Licenciado). Perú; Universidad Nacional Agraria de la Selva
- Belaid, H., Bouchenafa, A., Barich, A., & Maazouzi, B. K. (2015). The Quality of Health Services in BECHAR Public Hospital Institution. International Journal of Social Sciences, IV (2), 1-14.
- Canel, M. (2018). *En busca de un marco para medir el valor intangible de la gestión pública. Análisis de casos prácticos de evaluación del «valor público»*. GAPP. Nueva Época – N° 19, mayo 2018 – ISSN: 1989-8991 – DOI: 10.24965/gapp.v0i19.10446
- Carter P, Laurie GT, Dixon-Woods M. The social licence for research: why care.data ran into trouble. J Med Ethics 2015 May;41(5):404-409. [doi: 10.1136/medethics-2014-102374] [Medline: 25617016]

- Cobo, E.; Estepa, K.; Herrera, C. y Linares, P. (2018). *Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud*. Revista Investig Salud Univ Boyacá. 2018;5(2):277-294 doi: <https://doi.org/10.24267/23897325.321>
- Cupuerán, B. X. (2017). La gestión de calidad en la mejora de los procesos del área administrativa de la cooperativa de ahorro y crédito Bola Amarilla. *Obtenido de* <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7697/1/PG%20572%20TESIS.pdf>
- Dcunha, Sweta & Suresh, Sucharitha. (2015). The Measurement of Service Quality in Healthcare: A Study in a Selected Hospital. *International Journal of Health Sciences and Research*. 3335.
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Espinoza, J. (2019). *Planeamiento Estratégico en la Gestión del Valor Público en la Municipalidad Provincial de Cusco – 2018*. (Tesis de Doctor). Perú; Universidad César Vallejo.
- Fernández, J. (2018). *Valor público, gobernanza y Tercera Vía*. *Convergencia Revista de Ciencias Sociales*, núm. 78, 2018, Universidad Autónoma del Estado de México
- García, J. (2015). Gestión pública y valor público. *Actualidad empresarial*, I(78), 4-6. Obtenido de http://aempresarial.com/web/revitem/24_17472_07084.pdf
- Garrampie, R. (2016). *Gestión de la Calidad en la Oficina de Licencias de Conducir de la Dirección General de Transporte Terrestre, Lima, 2015*. Tesis para optar el grado de magíster, mención: Gestión Pública, Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Garrison LP, Pauly MV, Willke RJ, Neumann PJ. An overview of value, perspective, and decision context—a health economics approach: an ISPOR Special Task Force Report [2]. *Value Health* 2018;21:124–30.
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed). Boston: Allyn y Bacon.

- Golec, M.M. Cooperative banks' social responsibility: The lending activities of a group of cooperative banks in Poland. *Forum Sci. Oecon.* 2018, 6, 41–52.
- Gonzales, S. (2018). Uso de portales de transparencia y el valor público. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19294/Gonzales_PSY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Instituto Federal Electoral. (2012). Valor público: una reflexión institucional. IFE, pp. 1-53. Obtenido de <https://portalanterior.ine.mx/archivos3/portal/historico/recursos/IFE-v2/CDD/CDD-estructura/DOCS/estudiovalorpublicoenelIFE.pdf>
- Koutsothanassi, E.; Bouranta, N.; Psomas, E. Examining the relationships among service features, customer loyalty and switching barriers in the Greek banking sector. *Int. J. Qual. Serv. Sci.* 2017, 9, 425–440
- Lezcano T., L., & Cardona A., J. (2018). *Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos Según las Dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia.* Revista iMedPub Journals. Colombia. Disponible en [file:///C:/Users/luis%20arias/Downloads/Dialnet-EvaluacionDeLaCalidadDeLosServiciosMedicosSegunLas-6804255%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/luis%20arias/Downloads/Dialnet-EvaluacionDeLaCalidadDeLosServiciosMedicosSegunLas-6804255%20(2).pdf)
- Mariño, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía.* Repositorio de Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>.
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto,* Perspectivas, Año 17 – N° 33 – octubre 2014. pp. 181-209. Universidad Católica Boliviana “San Pablo”, Unidad Académica Regional Cochabamba. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>.
- Molina, A. (2019). *Calidad de servicio y percepción de satisfacción del cliente en el Condominio Jardines de la católica, Lima 2019.* (Tesis de Maestro). Perú; Universidad Peruana de las Américas
- Montalvo, S. (2016). *Valor público del servicio de las oficinas de atención al asegurado de EsSalud en Lima y Callao, 2015.* Tesis para optar el grado de

- magíster, mención: Gestión Pública, Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Montori, V. M. Turning away from industrial health care toward careful and kind care. *Acad Med.* 2019;94:768–770.
- Moore, M. H. (1998). *Gestión Estratégica y Creación de valor en el sector público.* (Paidós, Ed.). Barcelona
- Palella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa.* Caracas: Fedupel
- Parasuraman, A., Valarie, A., Zeithaml, & Berry, L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research.* *Journal of Marketing,* 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A.; Berry, L.; Zeithaml V. (1991). “Refinement and reassessment of the Servqual scale”. *Journal of Retailing* 67(4), 420- 450.
- Paripancca, E. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada.* 2016-2017. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripancca_he.pdf?sequence=3
- Paz, E. (2014). *Valor público: una aproximación conceptual.* 3C Empresa, 3(1), 30-41.
- Rezarta, K., Red, M., & Francesco, S. (2016). *Service Quality Assessment in Health Care Sector: The Case of Durres Public Hospital.* *Procedia - Social and Behavioral Sciences Journal,* 235(14), 557-565.
- Ricoy, M. (2006). *Contribución sobre los paradigmas de investigación.* *Educação. Revista do Centro de Educação,* 31(1), 11-22DOI: 10.5902/198464441486
- Rojas C. (2018). *Gerencia social y creación de valor público: aplicado a la empresa nacional de minería.* Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/151989/Gerencia-social-y-creaci%3%b3n-de-valor-p%3%bablico-Aplicado-a-la-Empresa-Nacional-de-Miner%3%ada.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual.* Obtenido de

<http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&i>

- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). Metodología y diseño en la investigación científica. Lima: Visión Universitaria.
- Sandel M. What Money Can't Buy: The Moral Limits Of Markets. USA: Farrar, Straus And Giroux; 2013.
- Sharmin, S.; Tasnim, I.; Shimul, D. Measuring Customer Satisfaction through SERVQUAL Model: A Study on Beauty Parlors in Chittagong. Eur. J. Bus. Manag. 2016, 8, 97–108.
- Slusarczyk, B. Prospects for the shared services centers development in Poland in the context of human ´ resources availability. Po. J. Manag. Stud. 2017, 15, 218–231
- Suárez, M y Chumacero, E (2017). La Articulación de los SAE y la generación de valor público. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1854/Maria_Tesis_mestria_2017.pdf?sequence=1
- Szmidt, E. y Kacprzyk, J. (2010). The Spearman rank correlation coefficient between intuitionistic fuzzy sets, in Intelligent Systems (IS), 5th IEEE International Conference, 2010, pp. 276-280. doi: 10.1109 / IS.2010.5548399
- Taylor M, Wilson J. Reasonable Expectations of Privacy and Disclosure of Health Data. Med Law Rev 2019;27(3):432-460 [FREE Full text] [doi: 10.1093/medlaw/fwz009]
- Torres, C.; Salete, M. y Sepúlveda, J. (2018). *Percepción de la calidad del servicio en un centro de atención primaria de salud chileno*. Revista Ingeniería Industrial-Año 17 No2: 97-109, 2018 - Percepción de la calidad del servicioTorres et al., <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7081182>
- Vásquez, K. (2017). *Valor público y alianzas público-privadas, estudio de caso: conglomerado para el desarrollo lechero en el Cauca*. Tesis para optar el grado de magíster, mención: ciencia política. Escuela de posgrado, Facultad de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, Pontificia Universidad Javeriana, Colombia.

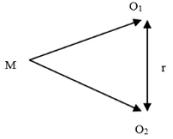
Veliz, I. (2020). *Gestión de la calidad y valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019*. (Tesis de Maestro). Perú; Universidad César Vallejo.

Wurcel V, Cicchetti A, Garrison L, Kip M, M, A, Koffijberg H, Kolbe A, Leeflang M, M, G, Merlin T, Mestre-Ferrandiz J, Oortwijn W, Oosterwijk C, Tunis S, Zamora B: The Value of Diagnostic Information in Personalised Healthcare: A Comprehensive Concept to Facilitate Bringing This Technology into Healthcare Systems. *Public Health Genomics* 2019;22:8-15. doi: 10.1159/000501832

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia - Calidad de servicio y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles respecto al valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la empatía respecto al valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la confiabilidad respecto al valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta respecto al valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la seguridad respecto al valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la calidad de servicio y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre los elementos tangibles y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.</p> <p>Determinar la relación entre la empatía y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.</p> <p>Determinar la relación entre la confiabilidad y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.</p> <p>Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.</p> <p>Determinar la relación entre la seguridad y el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.</p>	<p>Hipótesis general La calidad de servicio tiene relación con el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas Los elementos tangibles tienen relación con el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.</p> <p>La empatía tiene relación con el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.</p> <p>La confiabilidad tiene relación con el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.</p> <p>La capacidad de respuesta tiene relación con el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.</p> <p>La seguridad tiene relación con el valor público en el centro de salud Micaela Bastidas de Ate, 2020.</p>	Variable 1: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			Elementos tangibles.	Equipos modernos. Instalaciones atractivas. Empleados presentables.	1-6	Escala ordinal. Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente Regular Eficiente
			Empatía.	Sincero interés en ayudar. Realiza bien la primera vez. Avisa cuándo terminará el tratamiento.	7-11		
			Confiabilidad.	Horarios convenientes. Comprenden las necesidades específicas.	12-14		
			Capacidad de respuesta.	Ofrecen servicio rápido. Dispuestos a ayudar. Nunca ocupados para responder las preguntas.	15-18		
			Seguridad.	Transmiten confianza. Siempre son amables. Tienen conocimientos suficientes.	19-22.		
			Variable 2: Valor público				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			Servicios	Satisfacción Información y transparencia Estado de servicios	1 - 7	Escala ordinal. Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente Regular Eficiente
Resultados	Eficiencia y eficacia Satisfacción Resultados	8 - 15					
Confianza y legitimidad	Justicia y equidad Confianza en la organización Compromiso	16 - 22					

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	MÉTODO DE ANÁLISIS
<p>Método: No probabilístico por conveniencia. Enfoque: Cuantitativo Tipo: aplicada Diseño: No experimental de corte transversal Nivel: Correlacional. Paradigma: Positivista</p>  <p>M=muestra O₁ y O₂= observaciones en cada variable r= relación</p>	<p>Población: 60 pacientes del centro de salud Micaela Bastidas</p> <p>Criterios de inclusión -Pacientes entre 20 y 45 años -Pacientes con atención ambulatoria</p> <p>Criterios de exclusión -Pacientes menores de edad -Pacientes que no se hayan atendido -Madres gestantes</p>	<p>Variable 1 Calidad de servicio Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Valor público Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>Estadística descriptiva: Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos para mostrar los resultados encontrados.,</p> <p>Estadística inferencial: Se usará el índice de correlación de Spearman para la comprobación de las hipótesis.</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ <p>Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas</p>

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado(a) usuario (a), el presente cuestionario trata sobre CALIDAD DE SERVICIO y tiene como finalidad recopilar información y conocer la calidad de servicio del Centro de Salud para identificar las mejores alternativas de mejora del servicio. Asimismo, el presente cuestionario es de carácter anónimo, por lo que mucho agradeceré responder con total sinceridad, veracidad y libertad marcando con un aspa (x) el casillero de la alternativa que consideres pertinente.

Muchas gracias por la atención brindada

ESCALA VALORATIVA

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Algunas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

ITEMS		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
N°	Elementos tangibles					
1	¿El Centro de Salud cuenta con instalaciones físicas aptas?					
2	¿Los empleados del Centro de Salud tienen una apariencia limpia?					
3	¿El Centro de Salud cuenta con avisos de señalización para orientarlo a los consultorios?					
4	¿El Centro de Salud cuenta con una leyenda de ubicación de consultorios y otros servicios?					
5	¿Las instalaciones del Centro de Salud se encuentran limpias?					
6	¿El Centro de Salud tiene los servicios disponibles y cuenta con equipos necesarios para brindar un buen servicio?					
Fiabilidad						
7	¿El personal de admisión le informa de manera clara sobre los pasos o trámites a seguir para su atención?					
8	¿El servicio que recibió responde a lo que usted espera?					
9	¿El personal del Centro de Salud muestra interés en solucionar su problema sobre la atención?					
10	¿Cuándo el personal del Centro de Salud le promete atenderlo en cierto tiempo realmente lo hace?					
11	¿Los servicios que le brinda el Centro de Salud son prestados correctamente desde la primera vez?					
Capacidad de respuesta						
12	¿Hay disponibilidad del personal del Centro de Salud para atenderlo?					
13	¿La atención del Centro de salud fue rápida?					
14	¿El personal asistencial del Centro de Salud muestra disposición para atenderlo?					
Seguridad						
15	¿El comportamiento de los empleados del Centro de Salud, le inspira confianza?					
16	¿El personal del Centro de Salud tiene conocimiento suficiente para responder a sus inquietudes?					
17	¿El personal del Centro de Salud muestra igualdad en la atención para todos los usuarios y/o pacientes?					
18	¿El personal del Centro de Salud son colaboradores que muestran amabilidad?					
Empatía						
19	¿El Centro de Salud cuenta con horarios de atención convenientes para usted?					
20	¿El personal del Centro de Salud entiende sus necesidades específicas?					
21	¿Los trabajadores del Centro de Salud les han brindado un buen trato?					
22	¿El Centro de Salud le ha dado una atención individualizada?					

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE VALOR PÚBLICO

Estimado(a) usuario (a), el presente cuestionario trata sobre VALOR PÚBLICO y tiene como finalidad recopilar información y conocer el nivel de valor público del Centro de Salud para identificar las mejores alternativas de mejora del servicio. Asimismo, el presente cuestionario es de carácter anónimo, por lo que mucho agradeceré responder con total sinceridad, veracidad y libertad marcando con un aspa (x) el casillero de la alternativa que consideres pertinente.

Muchas gracias por la atención brindada

ESCALA VALORATIVA

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Algunas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Nº	ITEMS	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	¿El profesional de salud que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?					
2	¿El horario de atención de las consultas externas es adecuado?					
3	¿El consultorio donde fue atendido cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
4	¿El profesional de salud le brindo información clara y transparente sobre el tratamiento que recibe y los cuidados para su salud?					
5	¿El profesional de salud que le atendió, le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
6	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?					
7	¿El consultorio, la sala de espera y baños se encontraron limpios y contaron con elementos para su comodidad?					
	Resultados					
8	¿Fue breve el tiempo que esperó desde que ingresó al centro de salud hasta ser atendido por el medico?					
9	¿La atención en las diferentes áreas desde la admisión hasta llegar al consultorio del centro de salud, estuvo organizada, señalizada y con personal competente?					
10	¿Recibe respuesta inmediata del personal ante algún problema o dificultad en el centro de salud?					
11	¿El médico que le atendió demostró tener competencia para desarrollar su labor?					
12	¿El profesional de la salud proporcionó el diagnóstico y tratamiento óptimo para el problema que motivó su presencia en el centro de salud?					
13	¿Le trato con amabilidad, respeto y paciencia el médico u otro profesional que le atendió?					
14	¿La farmacia contó con medicamentos que receto el médico del centro de salud?					
15	¿La atención médica en el centro de salud le solucionó satisfactoriamente su problema de salud?					
	Confianza					
16	¿Se respeta el horario de cita u orden de llegada en el centro de salud?					
17	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
18	¿Recomendaría los servicios de este establecimiento si algún conocido tuviera algún problema de salud?					
19	Durante su atención en el consultorio ¿Se respetó su privacidad?					
20	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza y seguridad?					
21	¿Detecta que en general había una buena disposición del personal en el servicio de consulta para la atención de su problema de salud?					
22	¿Observa que el personal del centro de salud llega puntual y se retira en su hora en el centro de salud?					

Anexo 3. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias		
		Variable 1: Calidad de Servicio								
		DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles								
		Si	No	Si	No	Si	No			
1	El Centro de Salud cuenta con instalaciones físicas aptas para brindar un buen servicio.	X		X		X				
2	Los empleados del Centro de Salud tienen una apariencia limpia.	X		X		X				
3	El Centro de Salud cuenta con avisos de señalización para orientarlo (s) a los consultorios.	X		X		X				
4	El Centro de Salud cuenta con una leyenda de ubicación de consultorios y otros servicios.	X		X		X				
5	Las instalaciones del Centro de Salud se encuentran limpias	X		X		X				
6	El Centro de Salud cuenta con los servicios disponibles y equipos necesarios para brindar un buen servicio.	X		X		X				
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad		Si	No	Si	No	Si	No			
7	El personal de admisión le informa de manera clara sobre los pasos o trámites a seguir para su atención.	X		X		X				
8	El servicio que recibió responde a lo que usted espera.	X		X		X				
9	El personal del Centro de Salud muestra interés en solucionar su problema sobre la atención.	X		X		X				
10	Cuando el personal del Centro de Salud le promete atenderlo en cierto tiempo realmente lo hace.	X		X		X				
11	Los servicios que le brinda el Centro de Salud son prestados correctamente desde la primera vez.	X		X		X				
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta		Si	No	Si	No	Si	No			
12	Hay disponibilidad del personal del Centro de Salud para atenderlo.	X		X		X				
13	La atención del Centro de salud fue rápida.	X		X		X				
14	El personal asistencial del Centro de Salud muestra disposición para atenderlo.	X		X		X				
DIMENSIÓN 4: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No			
15	El comportamiento de los empleados del Centro de Salud, le inspira confianza	X		X		X				
16	El personal del Centro de Salud tiene conocimiento suficiente para responder a sus inquietudes	X		X		X				
17	El personal del Centro de Salud muestra igualdad en la atención para todos los usuarios y/o pacientes.	X		X		X				
18	El personal del Centro de Salud son colaboradores que muestran amabilidad.	X		X		X				
DIMENSIÓN 5: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No			
19	El Centro de Salud cuenta con horarios de atención convenientes.	X		X		X				
20	El personal del Centro de Salud entiende las necesidades específicas del usuario.	X		X		X				
21	Los empleados del Centro de Salud demuestran buen trato a los usuarios.	X		X		X				
22	En el Centro de Salud se da una atención individualizada a cada usuario y/o paciente.	X		X		X				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Juan GODOY CASO
Especialidad del validador: Educación

DNI: 43297741

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

03 de noviembre del 2020

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


Dr. Juan GODOY CASO
Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VALOR PÚBLICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Variable 2: Calidad de Servicio						
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIONES 1: Servicio								
1	El profesional de salud que le atendió le realizó un examen completo y minucioso	X		X		X		
2	Considera que el horario de atención a consulta externa es adecuado para la atención al público	X		X		X		
3	El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención	X		X		X		
4	El profesional de salud le brindó información clara y transparente sobre el tratamiento que recibe y los cuidados para su salud	X		X		X		
5	El profesional de salud que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas	X		X		X		
6	Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes	X		X		X		
7	El consultorio, la sala de espera, baños se encontraron limpios y contaron con elementos para su comodidad	X		X		X		
DIMENSIONES 2: Resultados								
8	El tiempo que tuvo que esperar desde que ingresó al centro de salud hasta ser atendido por el médico fue breve	X		X		X		
9	La atención en las diferentes áreas desde la admisión hasta llegar al consultorio del centro de salud estuvo organizada, señalizada y con personal competente	X		X		X		
10	Ante algún problema o dificultad en el centro de salud fue resuelta inmediatamente por el personal	X		X		X		
11	El médico que le atendió demostró tener competencia para desarrollar su labor	X		X		X		
12	El profesional de la salud proporcionó el diagnóstico y tratamiento óptimo para el problema que motivó su presencia en el centro de salud	X		X		X		
13	El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
14	La farmacia contó con medicamentos que recetó el médico del centro de salud	X		X		X		
DIMENSIONES 3: Confianza								
15	La atención médica en el centro de salud le solucionó satisfactoriamente su problema de salud	X		X		X		
16	Se respeta el horario de cita u orden de llegada en el centro de salud	X		X		X		
17	Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas	X		X		X		
18	Recomendaría los servicios de este establecimiento si algún conocido tuviera algún problema de salud	X		X		X		
19	Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad	X		X		X		
20	El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza y seguridad	X		X		X		
21	Detecta que en general había una buena disposición del personal en el servicio de consulta para la atención de su problema de salud	X		X		X		
22	Observa que el personal del centro de salud llega puntual y se retira en su hora en el centro de salud	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr.: Juan GODOY CASO

DNI: 43297741

Especialidad del validador: Educación

03 de noviembre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


 Dr. Juan GODOY CASO
 Firma del experto informante

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

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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹						Relevancia ²						Claridad ³						Sugerencias
		Variable 1: Calidad de Servicio																		
		DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles																		
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No							
1	El Centro de Salud cuenta con instalaciones físicas aptas para brindar un buen servicio.	X		X		X														
2	Los empleados del Centro de Salud tienen una apariencia limpia.	X		X		X														
3	El Centro de Salud cuenta con avisos de señalización para orientarlo (s) a los consultorios.	X		X		X														
4	El Centro de Salud cuenta con una leyenda de ubicación de consultorios y otros servicios.	X		X		X														
5	Las instalaciones del Centro de Salud se encuentran limpias	X		X		X														
6	El Centro de Salud cuenta con los servicios disponibles y equipos necesarios para brindar un buen servicio.	X		X		X														
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No							
7	El personal de admisión le informa de manera clara sobre los pasos o trámites a seguir para su atención.	X		X		X														
8	El servicio que recibió responde a lo que usted espera.	X		X		X														
9	El personal del Centro de Salud muestra interés en solucionar su problema sobre la atención.	X		X		X														
10	Cuando el personal del Centro de Salud le promete atenderlo en cierto tiempo realmente lo hace.	X		X		X														
11	Los servicios que le brinda el Centro de Salud son prestados correctamente desde la primera vez.	X		X		X														
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No							
12	Hay disponibilidad del personal del Centro de Salud para atenderlo.	X		X		X														
13	La atención del Centro de salud fue rápida.	X		X		X														
14	El personal asistencial del Centro de Salud muestra disposición para atenderlo.	X		X		X														
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No							
15	El comportamiento de los empleados del Centro de Salud, le inspira confianza	X		X		X														
16	El personal del Centro de Salud tiene conocimiento suficiente para responder a sus inquietudes	X		X		X														
17	El personal del Centro de Salud muestra igualdad en la atención para todos los usuarios y/o pacientes.	X		X		X														
18	El personal del Centro de Salud son colaboradores que muestran amabilidad.	X		X		X														
	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No							
19	El Centro de Salud cuenta con horarios de atención convenientes.	X		X		X														
20	El personal del Centro de Salud entiende las necesidades específicas del usuario.	X		X		X														
21	Los empleados del Centro de Salud demuestran buen trato a los usuarios.	X		X		X														
22	En el Centro de Salud se da una atención individualizada a cada usuario y/o paciente.	X		X		X														

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Si hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Mendoza Retamozo Noemí..... DNI:....23271871.....

Especialidad del validador:....Temático – Metodología de la Investigación.....

¹Pertinencia:El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

...10....de...Noviembre. del 2020



Dra. Noemí Mendoza Retamozo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VALOR PÚBLICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias		
		Variable 2: Calidad de Servicio								
		DIMENSIONES 1: Servicio								
		Si	No	Si	No	Si	No			
1	El profesional de salud que le atendió le realizó un examen completo y minucioso	X		X		X				
2	Considera que el horario de atención a consulta externa es adecuado para la atención al público	X		X		X				
3	El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención	X		X		X				
4	El profesional de salud le brindó información clara y transparente sobre el tratamiento que recibe y los cuidados para su salud	X		X		X				
5	El profesional de salud que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas	X		X		X				
6	Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes	X		X		X				
7	El consultorio, la sala de espera, baños se encontraron limpios y contaron con elementos para su comodidad	X		X		X				
	DIMENSIONES 2: Resultados	Si	No	Si	No	Si	No			
8	El tiempo que tuvo que esperar desde que ingresó al centro de salud hasta ser atendido por el médico fue breve	X		X		X				
9	La atención en las diferentes áreas desde la admisión hasta llegar al consultorio del centro de salud estuvo organizada, señalizada y con personal competente	X		X		X				
10	Ante algún problema o dificultad en el centro de salud fue resuelta inmediatamente por el personal	X		X		X				
11	El médico que le atendió demostró tener competencia para desarrollar su labor	X		X		X				
12	El profesional de la salud proporcionó el diagnóstico y tratamiento óptimo para el problema que motivó su presencia en el centro de salud	X		X		X				
13	El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X				
14	La farmacia contó con medicamentos que recetó el médico del centro de salud	X		X		X				
15	La atención médica en el centro de salud le solucionó satisfactoriamente su problema de salud	X		X		X				
	DIMENSIONES 3: Confianza	Si	No	Si	No	Si	No			
16	Se respeta el horario de cita u orden de llegada en el centro de salud	X		X		X				
17	Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas	X		X		X				
18	Recomendaría los servicios de este establecimiento si algún conocido tuviera algún problema de salud	X		X		X				
19	Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad	X		X		X				
20	El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza y seguridad	X		X		X				
21	Detecta que en general había una buena disposición del personal en el servicio de consulta para la atención de su problema de salud	X		X		X				
22	Observa que el personal del centro de salud llega puntual y se retira en su hora en el centro de salud	X		X		X				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Si hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dra. Mendoza Retamozo Noemi**..... DNI: **...23271871**.....

Especialidad del validador: **...Temático – Metodología de la investigación**.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

...10.de Noviembre..del 2020

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Dra. Noemi Mendoza Retamozo

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

Nº	DIMENSIONES / ítems							Sugerencias
	Variable 1: Calidad de Servicio							
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El Centro de Salud cuenta con instalaciones físicas aptas para brindar un buen servicio.	X		X		X		
2	Los empleados del Centro de Salud tienen una apariencia limpia.	X		X		X		
3	El Centro de Salud cuenta con avisos de señalización para orientarlo (s) a los consultorios.	X		X		X		
4	El Centro de Salud cuenta con una leyenda de ubicación de consultorios y otros servicios.	X		X		X		
5	Las instalaciones del Centro de Salud se encuentran limpias	X		X		X		
6	El Centro de Salud cuenta con los servicios disponibles y equipos necesarios para brindar un buen servicio.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad		Si	No	Si	No	Si	No	
7	El personal de admisión le informa de manera clara sobre los pasos o trámites a seguir para su atención.	X		X		X		
8	El servicio que recibió responde a lo que usted espera.	X		X		X		
9	El personal del Centro de Salud muestra interés en solucionar su problema sobre la atención.	X		X		X		
10	Cuando el personal del Centro de Salud le promete atenderlo en cierto tiempo realmente lo hace.	X		X		X		
11	Los servicios que le brinda el Centro de Salud son prestados correctamente desde la primera vez.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta		Si	No	Si	No	Si	No	
12	Hay disponibilidad del personal del Centro de Salud para atenderlo.	X		X		X		
13	La atención del Centro de salud fue rápida.	X		X		X		
14	El personal asistencial del Centro de Salud muestra disposición para atenderlo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No	
15	El comportamiento de los empleados del Centro de Salud, le inspira confianza	X		X		X		
16	El personal del Centro de Salud tiene conocimiento suficiente para responder a sus inquietudes	X		X		X		

17	El personal del Centro de Salud muestra igualdad en la atención para todos los usuarios y/o pacientes.	X		X		X		
18	El personal del Centro de Salud son colaboradores que muestran amabilidad.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
19	El Centro de Salud cuenta con horarios de atención convenientes.	X		X		X		
20	El personal del Centro de Salud entiende las necesidades específicas del usuario.	X		X		X		
21	Los empleados del Centro de Salud demuestran buen trato a los usuarios.	X		X		X		
22	En el Centro de Salud se da una atención individualizada a cada usuario y/o paciente.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Jorge Lucio Sopan Espinoza

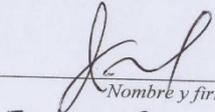
Especialidad del validador: MAG. DERECHO CIVIL

DNI: 08190958

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

10 de noviembre del 2020


 Nombre y firma
 JORGE SOPAN ESPINOZA



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL03 INSTRUMENTO QUE MIDE VALOR PÚBLICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Variable 2: Calidad de Servicio						
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIONES 1: Servicio								
1	El profesional de salud que le atendió le realizó un examen completo y minucioso	X		X		X		
2	Considera que el horario de atención a consulta externa es adecuado para la atención al público	X		X		X		
3	El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención	X		X		X		
4	El profesional de salud le brindó información clara y transparente sobre el tratamiento que recibe y los cuidados para su salud	X		X		X		
5	El profesional de salud que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas	X		X		X		
6	Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes	X		X		X		
7	El consultorio, la sala de espera, baños se encontraron limpios y contaron con elementos para su comodidad	X		X		X		
DIMENSIONES 2: Resultados								
8	El tiempo que tuvo que esperar desde que ingresó al centro de salud hasta ser atendido por el médico fue breve	X		X		X		
9	La atención en las diferentes áreas desde la admisión hasta llegar al consultorio del centro de salud estuvo organizada, señalizada y con personal competente	X		X		X		
10	Ante algún problema o dificultad en el centro de salud fue resuelta inmediatamente por el personal	X		X		X		
11	El médico que le atendió demostró tener competencia para desarrollar su labor	X		X		X		
12	El profesional de la salud proporcionó el diagnóstico y tratamiento óptimo para el problema que motivó su presencia en el centro de salud	X		X		X		
13	El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
14	La farmacia contó con medicamentos que recetó el médico del centro de salud	X		X		X		
15	La atención médica en el centro de salud le solucionó satisfactoriamente su problema de salud	X		X		X		

DIMENSIONES 3: Confianza		Si	No	Si	No	Si	No
16	Se respeta el horario de cita u orden de llegada en el centro de salud	X		X		X	
17	Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas	X		X		X	
18	Recomendaría los servicios de este establecimiento si algún conocido tuviera algún problema de salud	X		X		X	
19	Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad	X		X		X	
20	El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza y seguridad	X		X		X	
21	Detecta que en general había una buena disposición del personal en el servicio de consulta para la atención de su problema de salud	X		X		X	
22	Observa que el personal del centro de salud llega puntual y se retira en su hora en el centro de salud	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Jorge Lucio Sopan Espinoza
Especialidad del validador: MAG. DERECHO CIVIL DNI: 08190958

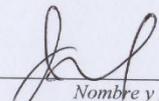
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

10 de noviembre del 2020


Nombre y firma
Jorge Sopan Espinoza



Anexo 4. Matriz operacionalización de la variable(s)

Tabla 1

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Elementos tangibles.	Equipos modernos. Instalaciones atractivas. Empleados presentables.	1-6	Escala ordinal.	
Empatía.	Sincero interés en ayudar. Realiza bien la primera vez. Avisa cuándo terminará el tratamiento.	7-11	Nunca (1) Casi nunca (2)	Deficiente
Confiabilidad.	Horarios convenientes. Comprenden las necesidades específicas.	12-14	Algunas veces (3) Casi siempre (4)	Regular
Capacidad de respuesta.	Ofrecen servicio rápido. Dispuestos a ayudar. Nunca ocupados para responder las preguntas.	15-18	Siempre (5)	Eficiente
Seguridad.	Transmiten confianza. Siempre son amables. Tienen conocimientos suficientes.	19-22.		

Tabla 2

Operacionalización de la variable valor público

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
	Satisfacción		Escala ordinal.	
Servicios	Información y transparencia	1 - 7	Nunca	Deficiente
	Estado de servicios		(1)	
Resultados	Eficiencia y eficacia	8 - 15	Casi nunca	Regular
	Satisfacción		(2)	
	Resultados Justicia y equidad		Algunas veces	
Confianza y legitimidad	Confianza en la organización	16 - 22	(3)	Eficiente
	Compromiso		Casi siempre	
			(4)	
			Siempre	
			(5)	

Anexo 5. Base de datos

VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO																							
N° de Personas	Elementos tangibles						Empatía					Confiabilidad			Capacidad de respuesta				Seguridad				Total
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	
1	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	1	60
2	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	86
3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	80
4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	88
5	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	63
6	1	5	5	2	5	2	5	3	4	2	4	3	1	4	4	5	5	4	3	3	5	5	80
7	4	4	5	2	4	4	3	4	3	2	4	4	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	69
8	3	4	4	4	5	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	69
9	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	90
10	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	55
11	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	2	2	1	64
12	4	3	3	4	3	2	4	2	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	2	4	3	72
13	4	4	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	2	70
14	5	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	75
15	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	63
16	3	5	3	3	4	3	5	3	4	3	2	3	3	4	4	5	4	3	2	2	5	4	77
17	4	3	5	2	4	4	3	2	3	2	4	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	65
18	3	4	2	4	5	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	2	4	3	67
19	2	3	4	4	4	5	4	2	3	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	79
20	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	58
21	3	4	3	4	3	3	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	1	59
22	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	86

23	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	80	
24	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	88	
25	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	63	
26	1	5	5	2	5	2	5	3	4	2	4	3	1	4	4	5	5	4	3	3	5	5	80
27	4	4	5	2	4	4	3	4	3	2	4	4	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	69
28	3	4	4	4	5	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	69
29	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	90
30	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	55
31	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	1	65
32	4	3	3	4	3	2	4	2	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	2	4	3	72
33	4	4	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	2	70
34	5	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	75
35	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	63
36	3	5	3	3	4	3	5	3	4	3	2	3	3	4	4	5	4	3	2	2	5	4	77
37	4	3	5	2	4	4	3	2	3	2	4	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	65
38	3	4	2	4	5	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	2	4	3	67
39	2	3	4	4	4	5	4	2	3	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	79
40	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	58
41	3	4	4	4	5	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	69
42	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	90
43	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	55
44	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	1	65
45	4	3	3	4	3	2	4	2	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	2	4	3	72
46	4	4	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	2	70
47	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	1	60
48	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	86
49	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	80
50	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	88

51	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	63
52	1	5	5	2	5	2	5	3	4	2	4	3	1	4	4	5	5	4	3	3	5	5	80
53	4	4	5	2	4	4	3	4	3	2	4	4	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	69
54	3	4	4	4	5	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	69
55	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	91
56	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	55
57	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	1	65
58	4	3	3	4	3	2	4	2	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	2	4	3	72
59	4	4	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	2	70
60	5	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	75
61	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	63
62	3	5	3	3	4	3	5	3	4	3	2	3	3	4	4	5	4	3	2	2	5	4	77
63	4	3	5	2	4	4	3	2	3	2	4	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	65
64	3	4	2	4	5	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	2	4	3	67
65	2	3	4	4	4	5	4	2	3	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	79
66	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	58
67	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	1	60
68	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	86
69	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	80
70	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	88
71	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	63
72	1	5	5	2	5	2	5	3	4	2	4	3	1	4	4	5	5	4	3	3	5	5	80
73	4	4	5	2	4	4	3	4	3	2	4	4	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	69
74	3	4	4	4	5	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	69
75	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	91
76	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	55
77	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	1	65
78	4	3	3	4	3	2	4	2	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	2	4	3	72

79	4	4	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	2	70
80	5	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	75
81	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	63
82	3	5	3	3	4	3	5	3	4	3	2	3	3	4	4	5	4	3	2	2	5	4	77
83	4	3	5	2	4	4	3	2	3	2	4	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	65
84	3	4	2	4	5	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	2	4	3	67
85	2	3	4	4	4	5	4	2	3	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	79
86	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	58
87	3	4	4	4	5	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	69
88	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	91
89	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	55
90	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	1	65
91	4	3	3	4	3	2	4	2	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	2	4	3	72
92	4	4	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	2	70
Total	324	360	300	302	344	300	330	269	284	234	314	287	254	310	322	326	292	296	278	269	308	264	6567

Elementos tangibles								Empatía						Confiabilidad					Capacidad de respuesta						Seguridad						Calidad Servicio		
p1	p2	p3	p4	p5	p6		Nivel	p7	p8	p9	p10	p11		Nivel	p12	p13	p14		Nivel	p15	p16	p17	p18		Nivel	p19	p20	p21	p22		Nivel	Suma	Nivel
3	4	3	4	3	3	20	2	2	2	2	3	11	1	3	2	3	8	1	3	3	3	2	11	1	4	3	2	1	10	1	60	1	
5	4	5	4	5	4	27	3	4	4	4	3	4	19	3	4	3	4	11	3	4	3	4	3	14	2	4	4	4	3	15	3	86	3
4	4	3	3	4	3	21	2	4	4	3	3	3	17	2	4	4	3	11	3	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	15	3	80	3
5	5	4	3	5	5	27	3	4	4	5	4	4	21	3	3	4	4	11	3	4	4	4	3	15	2	4	4	3	3	14	3	88	3
3	3	2	4	3	3	18	1	4	3	3	2	3	15	2	2	2	3	7	1	3	3	2	3	11	1	3	3	3	3	12	2	63	1
1	5	5	2	5	2	20	2	5	3	4	2	4	18	3	3	1	4	8	1	4	5	5	4	18	3	3	3	5	5	16	3	80	3
4	4	5	2	4	4	23	2	3	4	3	2	4	16	2	4	1	3	8	1	3	3	3	3	12	1	2	3	3	2	10	1	69	2
3	4	4	4	5	3	23	2	4	3	2	2	3	14	2	2	3	3	8	1	3	4	3	3	13	2	2	3	2	4	11	2	69	2
5	5	4	5	5	5	29	3	4	4	4	3	4	19	3	3	4	5	12	3	4	4	3	4	15	2	4	3	4	4	15	3	90	3

3	4	2	2	2	2	15	1	3	2	2	2	3	12	1	2	2	3	7	1	3	3	2	3	11	1	2	3	3	2	10	1	55	1
3	4	2	3	3	3	18	1	4	2	3	3	3	15	2	4	4	3	11	3	3	4	3	2	12	1	3	2	2	1	8	1	64	1
4	3	3	4	3	2	19	1	4	2	4	3	4	17	2	4	3	2	9	2	4	3	3	4	14	2	4	2	4	3	13	2	72	2
4	4	3	3	4	3	21	2	2	4	3	2	4	15	2	3	3	3	9	2	4	3	4	4	15	2	2	3	3	2	10	1	70	2
5	3	2	3	2	4	19	1	4	3	3	4	4	18	3	3	4	4	11	3	3	4	3	4	14	2	4	3	3	3	13	2	75	2
3	3	2	4	3	3	18	1	3	3	3	2	3	14	2	3	2	3	8	1	3	2	2	3	10	1	3	3	4	3	13	2	63	1
3	5	3	3	4	3	21	2	5	3	4	3	2	17	2	3	3	4	10	2	4	5	4	3	16	3	2	2	5	4	13	2	77	2
4	3	5	2	4	4	22	2	3	2	3	2	4	14	2	3	1	3	7	1	3	3	3	3	12	1	2	3	3	2	10	1	65	1
3	4	2	4	5	3	21	2	3	3	2	2	3	13	1	2	3	3	8	1	3	4	4	2	13	2	3	2	4	3	12	2	67	2
2	3	4	4	4	5	22	2	4	2	3	3	3	15	2	4	3	5	12	3	4	4	3	4	15	2	4	3	4	4	15	3	79	3
3	4	3	2	2	2	16	1	3	2	2	2	3	12	1	3	2	3	8	1	4	3	2	3	12	1	2	3	3	2	10	1	58	1
3	4	3	4	3	3	20	2	2	1	2	2	3	10	1	3	2	3	8	1	3	3	3	2	11	1	4	3	2	1	10	1	59	1
5	4	5	4	5	4	27	3	4	4	4	3	4	19	3	4	3	4	11	3	4	3	4	3	14	2	4	4	4	3	15	3	86	3
4	4	3	3	4	3	21	2	4	4	3	3	3	17	2	4	4	3	11	3	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	15	3	80	3
5	5	4	3	5	5	27	3	4	4	5	4	4	21	3	3	4	4	11	3	4	4	4	3	15	2	4	4	3	3	14	3	88	3
3	3	2	4	3	3	18	1	4	3	3	2	3	15	2	2	2	3	7	1	3	3	2	3	11	1	3	3	3	3	12	2	63	1
1	5	5	2	5	2	20	2	5	3	4	2	4	18	3	3	1	4	8	1	4	5	5	4	18	3	3	3	5	5	16	3	80	3
4	4	5	2	4	4	23	2	3	4	3	2	4	16	2	4	1	3	8	1	3	3	3	3	12	1	2	3	3	2	10	1	69	2
3	4	4	4	5	3	23	2	4	3	2	2	3	14	2	2	3	3	8	1	3	4	3	3	13	2	2	3	2	4	11	2	69	2
5	5	4	5	5	5	29	3	4	4	4	3	4	19	3	3	4	5	12	3	4	4	3	4	15	2	4	3	4	4	15	3	90	3
3	4	2	2	2	2	15	1	3	2	2	2	3	12	1	2	2	3	7	1	3	3	2	3	11	1	2	3	3	2	10	1	55	1
3	4	2	3	3	3	18	1	4	2	3	3	3	15	2	4	4	3	11	3	3	4	3	2	12	1	3	3	2	1	9	1	65	1
4	3	3	4	3	2	19	1	4	2	4	3	4	17	2	4	3	2	9	2	4	3	3	4	14	2	4	2	4	3	13	2	72	2
4	4	3	3	4	3	21	2	2	4	3	2	4	15	2	3	3	3	9	2	4	3	4	4	15	2	2	3	3	2	10	1	70	2
5	3	2	3	2	4	19	1	4	3	3	4	4	18	3	3	4	4	11	3	3	4	3	4	14	2	4	3	3	3	13	2	75	2
3	3	2	4	3	3	18	1	3	3	3	2	3	14	2	3	2	3	8	1	3	2	2	3	10	1	3	3	4	3	13	2	63	1
3	5	3	3	4	3	21	2	5	3	4	3	2	17	2	3	3	4	10	2	4	5	4	3	16	3	2	2	5	4	13	2	77	2
4	3	5	2	4	4	22	2	3	2	3	2	4	14	2	3	1	3	7	1	3	3	3	3	12	1	2	3	3	2	10	1	65	1
3	4	2	4	5	3	21	2	3	3	2	2	3	13	1	2	3	3	8	1	3	4	4	2	13	2	3	2	4	3	12	2	67	2
2	3	4	4	4	5	22	2	4	2	3	3	3	15	2	4	3	5	12	3	4	4	3	4	15	2	4	3	4	4	15	3	79	3
3	4	3	2	2	2	16	1	3	2	2	2	3	12	1	3	2	3	8	1	4	3	2	3	12	1	2	3	3	2	10	1	58	1
3	4	4	4	5	3	23	2	4	3	2	2	3	14	2	2	3	3	8	1	3	4	3	3	13	2	2	3	2	4	11	2	69	2
5	5	4	5	5	5	29	3	4	4	4	3	4	19	3	3	4	5	12	3	4	4	3	4	15	2	4	3	4	4	15	3	90	3

3	4	2	2	2	2	15	1	3	2	2	2	3	12	1	2	2	3	7	1	3	3	2	3	11	1	2	3	3	2	10	1	55	1
3	4	2	3	3	3	18	1	4	2	3	3	3	15	2	4	4	3	11	3	3	4	3	2	12	1	3	3	2	1	9	1	65	1
4	3	3	4	3	2	19	1	4	2	4	3	4	17	2	4	3	2	9	2	4	3	3	4	14	2	4	2	4	3	13	2	72	2
4	4	3	3	4	3	21	2	2	4	3	2	4	15	2	3	3	3	9	2	4	3	4	4	15	2	2	3	3	2	10	1	70	2
3	4	3	4	3	3	20	2	2	2	2	2	3	11	1	3	2	3	8	1	3	3	3	2	11	1	4	3	2	1	10	1	60	1
5	4	5	4	5	4	27	3	4	4	4	3	4	19	3	4	3	4	11	3	4	3	4	3	14	2	4	4	4	3	15	3	86	3
4	4	3	3	4	3	21	2	4	4	3	3	3	17	2	4	4	3	11	3	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	15	3	80	3
5	5	4	3	5	5	27	3	4	4	5	4	4	21	3	3	4	4	11	3	4	4	4	3	15	2	4	4	3	3	14	3	88	3
3	3	2	4	3	3	18	1	4	3	3	2	3	15	2	2	2	3	7	1	3	3	2	3	11	1	3	3	3	3	12	2	63	1
1	5	5	2	5	2	20	2	5	3	4	2	4	18	3	3	1	4	8	1	4	5	5	4	18	3	3	3	5	5	16	3	80	3
4	4	5	2	4	4	23	2	3	4	3	2	4	16	2	4	1	3	8	1	3	3	3	3	12	1	2	3	3	2	10	1	69	2
3	4	4	4	5	3	23	2	4	3	2	2	3	14	2	2	3	3	8	1	3	4	3	3	13	2	2	3	2	4	11	2	69	2
5	5	4	5	5	5	29	3	4	4	4	3	4	19	3	4	4	5	13	3	4	4	3	4	15	2	4	3	4	4	15	3	91	3
3	4	2	2	2	2	15	1	3	2	2	2	3	12	1	2	2	3	7	1	3	3	2	3	11	1	2	3	3	2	10	1	55	1
3	4	2	3	3	3	18	1	4	2	3	3	3	15	2	4	4	3	11	3	3	4	3	2	12	1	3	3	2	1	9	1	65	1
4	3	3	4	3	2	19	1	4	2	4	3	4	17	2	4	3	2	9	2	4	3	3	4	14	2	4	2	4	3	13	2	72	2
4	4	3	3	4	3	21	2	2	4	3	2	4	15	2	3	3	3	9	2	4	3	4	4	15	2	2	3	3	2	10	1	70	2
5	3	2	3	2	4	19	1	4	3	3	4	4	18	3	3	4	4	11	3	3	4	3	4	14	2	4	3	3	3	13	2	75	2
3	3	2	4	3	3	18	1	3	3	3	2	3	14	2	3	2	3	8	1	3	2	2	3	10	1	3	3	4	3	13	2	63	1
3	5	3	3	4	3	21	2	5	3	4	3	2	17	2	3	3	4	10	2	4	5	4	3	16	3	2	2	5	4	13	2	77	2
4	3	5	2	4	4	22	2	3	2	3	2	4	14	2	3	1	3	7	1	3	3	3	3	12	1	2	3	3	2	10	1	65	1
3	4	2	4	5	3	21	2	3	3	2	2	3	13	1	2	3	3	8	1	3	4	4	2	13	2	3	2	4	3	12	2	67	2
2	3	4	4	4	5	22	2	4	2	3	3	3	15	2	4	3	5	12	3	4	4	3	4	15	2	4	3	4	4	15	3	79	3
3	4	3	2	2	2	16	1	3	2	2	2	3	12	1	3	2	3	8	1	4	3	2	3	12	1	2	3	3	2	10	1	58	1
3	4	3	4	3	3	20	2	2	2	2	2	3	11	1	3	2	3	8	1	3	3	3	2	11	1	4	3	2	1	10	1	60	1
5	4	5	4	5	4	27	3	4	4	4	3	4	19	3	4	3	4	11	3	4	3	4	3	14	2	4	4	4	3	15	3	86	3
4	4	3	3	4	3	21	2	4	4	3	3	3	17	2	4	4	3	11	3	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	15	3	80	3
5	5	4	3	5	5	27	3	4	4	5	4	4	21	3	3	4	4	11	3	4	4	4	3	15	2	4	4	3	3	14	3	88	3
3	3	2	4	3	3	18	1	4	3	3	2	3	15	2	2	2	3	7	1	3	3	2	3	11	1	3	3	3	3	12	2	63	1
1	5	5	2	5	2	20	2	5	3	4	2	4	18	3	3	1	4	8	1	4	5	5	4	18	3	3	3	5	5	16	3	80	3
4	4	5	2	4	4	23	2	3	4	3	2	4	16	2	4	1	3	8	1	3	3	3	3	12	1	2	3	3	2	10	1	69	2
3	4	4	4	5	3	23	2	4	3	2	2	3	14	2	2	3	3	8	1	3	4	3	3	13	2	2	3	2	4	11	2	69	2
5	5	4	5	5	5	29	3	4	4	4	3	4	19	3	4	4	5	13	3	4	4	3	4	15	2	4	3	4	4	15	3	91	3

3	4	2	2	2	2	15	1	3	2	2	2	3	12	1	2	2	3	7	1	3	3	2	3	11	1	2	3	3	2	10	1	55	1
3	4	2	3	3	3	18	1	4	2	3	3	3	15	2	4	4	3	11	3	3	4	3	2	12	1	3	3	2	1	9	1	65	1
4	3	3	4	3	2	19	1	4	2	4	3	4	17	2	4	3	2	9	2	4	3	3	4	14	2	4	2	4	3	13	2	72	2
4	4	3	3	4	3	21	2	2	4	3	2	4	15	2	3	3	3	9	2	4	3	4	4	15	2	2	3	3	2	10	1	70	2
5	3	2	3	2	4	19	1	4	3	3	4	4	18	3	3	4	4	11	3	3	4	3	4	14	2	4	3	3	3	13	2	75	2
3	3	2	4	3	3	18	1	3	3	3	2	3	14	2	3	2	3	8	1	3	2	2	3	10	1	3	3	4	3	13	2	63	1
3	5	3	3	4	3	21	2	5	3	4	3	2	17	2	3	3	4	10	2	4	5	4	3	16	3	2	2	5	4	13	2	77	2
4	3	5	2	4	4	22	2	3	2	3	2	4	14	2	3	1	3	7	1	3	3	3	3	12	1	2	3	3	2	10	1	65	1
3	4	2	4	5	3	21	2	3	3	2	2	3	13	1	2	3	3	8	1	3	4	4	2	13	2	3	2	4	3	12	2	67	2
2	3	4	4	4	5	22	2	4	2	3	3	3	15	2	4	3	5	12	3	4	4	3	4	15	2	4	3	4	4	15	3	79	3
3	4	3	2	2	2	16	1	3	2	2	2	3	12	1	3	2	3	8	1	4	3	2	3	12	1	2	3	3	2	10	1	58	1
3	4	4	4	5	3	23	2	4	3	2	2	3	14	2	2	3	3	8	1	3	4	3	3	13	2	2	3	2	4	11	2	69	2
5	5	4	5	5	5	29	3	4	4	4	3	4	19	3	4	4	5	13	3	4	4	3	4	15	2	4	3	4	4	15	3	91	3
3	4	2	2	2	2	15	1	3	2	2	2	3	12	1	2	2	3	7	1	3	3	2	3	11	1	2	3	3	2	10	1	55	1
3	4	2	3	3	3	18	1	4	2	3	3	3	15	2	4	4	3	11	3	3	4	3	2	12	1	3	3	2	1	9	1	65	1
4	3	3	4	3	2	19	1	4	2	4	3	4	17	2	4	3	2	9	2	4	3	3	4	14	2	4	2	4	3	13	2	72	2
4	4	3	3	4	3	21	2	2	4	3	2	4	15	2	3	3	3	9	2	4	3	4	4	15	2	2	3	3	2	10	1	70	2

VARIABLE VALOR PÚBLICO

N° de Personas	Servicios							Resultados								Confianza y legitimidad						Total	
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21		p22
1	1	5	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	47
2	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	81
3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	83
4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	96
5	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3	76
6	5	2	4	5	5	5	4	2	4	4	5	4	5	3	4	3	5	2	5	5	5	5	91
7	2	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	62
8	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2	4	3	4	3	4	4	71
9	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	83
10	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	55
11	2	3	2	2	4	3	3	1	3	2	3	2	3	2	4	1	4	2	3	2	3	2	56
12	3	2	4	3	4	5	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	4	3	76
13	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	77
14	4	3	3	2	4	4	3	2	4	4	3	5	3	2	5	4	5	5	5	5	3	4	82
15	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	75
16	5	4	4	5	5	5	3	2	4	3	5	4	5	4	4	3	5	2	5	3	5	5	90
17	2	3	3	2	4	4	3	1	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	65
18	3	4	2	5	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	67
19	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	2	3	80
20	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	59
21	1	5	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	46
22	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	81
23	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	83
24	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	96
25	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3	76

26	5	2	4	5	5	5	4	2	4	4	5	4	5	3	4	3	5	2	5	5	5	5	91
27	2	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	62
28	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2	4	3	4	3	4	4	71
29	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	83
30	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	55
31	2	3	2	2	4	3	3	1	3	2	3	2	3	2	4	1	4	2	3	2	3	2	56
32	3	2	4	3	4	5	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	4	3	76
33	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	77
34	4	3	3	2	4	4	3	2	4	4	3	5	3	2	5	4	5	5	5	5	3	4	82
35	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	75
36	5	4	4	5	5	5	3	2	4	3	5	4	5	4	4	3	5	2	5	3	5	5	90
37	2	3	3	2	4	4	3	1	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	65
38	3	4	2	5	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	67
39	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	2	3	80
40	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	59
41	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2	4	3	4	3	4	4	71
42	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	83
43	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	55
44	2	3	2	2	4	3	3	1	3	2	3	2	3	2	4	1	4	2	3	2	3	2	56
45	3	2	4	3	4	5	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	4	3	76
46	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	77
47	1	5	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	47
48	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	81
49	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	83
50	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	96
51	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3	76
52	5	2	4	5	5	5	4	2	4	4	5	4	5	3	4	3	5	2	5	5	5	5	91
53	2	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	62

54	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2	4	3	4	3	4	4	71
55	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	83
56	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	55
57	2	3	2	2	4	3	3	1	3	2	3	2	3	2	4	1	4	2	3	2	3	2	56
58	3	2	4	3	4	5	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	4	3	76
59	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	77
60	4	3	3	2	4	4	3	2	4	4	3	5	3	2	5	4	5	5	5	5	3	4	82
61	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	75
62	5	4	4	5	5	5	3	2	4	3	5	4	5	4	4	3	5	2	5	3	5	5	90
63	2	3	3	2	4	4	3	1	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	65
64	3	4	2	5	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	67
65	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	2	3	80
66	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	59
67	1	5	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	47
68	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	81
69	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	83
70	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	96
71	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3	76
72	5	2	4	5	5	5	4	2	4	4	5	4	5	3	4	3	5	2	5	5	5	5	91
73	2	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	62
74	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2	4	3	4	3	4	4	71
75	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	83
76	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	55
77	2	3	2	2	4	3	3	1	3	2	3	2	3	2	4	1	4	2	3	2	3	2	56
78	3	2	4	3	4	5	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	4	3	76
79	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	77
80	4	3	3	2	4	4	3	2	4	4	3	5	3	2	5	4	5	5	5	5	3	4	82
81	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	75

82	5	4	4	5	5	5	3	2	4	3	5	4	5	4	4	3	5	2	5	3	5	5	90
83	2	3	3	2	4	4	3	1	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	65
84	3	4	2	5	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	67
85	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	2	3	80
86	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	59
87	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2	4	3	4	3	4	4	71
88	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	83
89	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	55
90	2	3	2	2	4	3	3	1	3	2	3	2	3	2	4	1	4	2	3	2	3	2	56
91	3	2	4	3	4	5	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	4	3	76
92	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	77
Total	284	308	292	312	320	324	320	202	302	298	328	314	330	273	322	254	348	284	368	326	310	304	6723

Servicios									Resultados									Confianza y legitimidad							Valor Público				
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7		Nivel	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15		Nivel	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22		Nivel	Suma	Nivel
1	5	2	2	2	3	2	17	1	1	3	2	2	3	2	2	2	17	1	1	2	2	3	2	1	2	13	1	47	1
3	3	4	4	4	5	4	27	3	3	4	4	4	3	3	3	3	27	2	3	4	3	5	4	4	4	27	3	81	3
4	4	4	4	4	3	4	27	3	3	4	4	4	4	4	3	4	30	3	3	4	4	4	4	4	3	26	2	83	3
4	4	3	4	4	3	5	27	3	3	4	4	5	5	5	5	5	36	3	4	5	5	5	5	5	4	33	3	96	3
2	4	4	3	4	3	4	24	2	3	3	3	3	4	4	4	3	27	2	3	4	3	5	4	3	3	25	2	76	2
5	2	4	5	5	5	4	30	3	2	4	4	5	4	5	3	4	31	3	3	5	2	5	5	5	5	30	3	91	3
2	3	3	2	2	3	3	18	1	1	2	2	3	3	3	3	3	20	1	4	3	4	4	3	3	3	24	2	62	1
4	3	2	4	3	3	3	22	2	3	3	3	4	3	4	2	3	25	2	2	4	3	4	3	4	4	24	2	71	2
4	4	4	4	4	3	4	27	3	3	4	5	4	4	4	4	4	32	3	3	4	3	4	4	3	3	24	2	83	3
3	2	2	3	3	2	2	17	1	1	2	2	3	3	3	2	3	19	1	2	3	3	2	3	3	3	19	1	55	1
2	3	2	2	4	3	3	19	1	1	3	2	3	2	3	2	4	20	1	1	4	2	3	2	3	2	17	1	56	1
3	2	4	3	4	5	4	25	2	2	4	3	4	3	3	4	3	26	2	3	4	3	5	3	4	3	25	2	76	2
2	4	4	4	3	3	4	24	2	3	3	4	4	4	4	3	4	29	2	4	3	4	4	4	2	3	24	2	77	2
4	3	3	2	4	4	3	23	2	2	4	4	3	5	3	2	5	28	2	4	5	5	5	5	3	4	31	3	82	3
2	4	4	3	3	3	4	23	2	3	3	4	3	3	4	4	4	28	2	2	4	3	4	4	3	4	24	2	75	2

5	4	4	5	5	5	3	31	3	2	4	3	5	4	5	4	4	31	3	3	5	2	5	3	5	5	28	3	90	3	
2	3	3	2	4	4	3	21	1	1	3	2	3	3	3	3	3	21	1	4	3	3	4	3	4	4	2	23	2	65	2
3	4	2	5	3	3	4	24	2	3	3	3	2	2	3	2	2	20	1	2	3	3	3	4	4	4	23	2	67	2	
4	4	4	4	3	4	4	27	3	3	4	5	4	4	4	3	4	31	3	3	4	2	4	4	2	3	22	2	80	3	
3	3	2	3	3	3	3	20	1	1	2	2	3	3	3	2	3	19	1	2	3	3	3	3	3	3	20	2	59	1	
1	5	2	2	2	3	2	17	1	1	3	2	2	3	2	1	2	16	1	1	2	2	3	2	1	2	13	1	46	1	
3	3	4	4	4	5	4	27	3	3	4	4	4	3	3	3	3	27	2	3	4	3	5	4	4	4	27	3	81	3	
4	4	4	4	4	3	4	27	3	3	4	4	4	4	4	3	4	30	3	3	4	4	4	4	4	3	26	2	83	3	
4	4	3	4	4	3	5	27	3	3	4	4	5	5	5	5	5	36	3	4	5	5	5	5	5	4	33	3	96	3	
2	4	4	3	4	3	4	24	2	3	3	3	3	4	4	4	3	27	2	3	4	3	5	4	3	3	25	2	76	2	
5	2	4	5	5	5	4	30	3	2	4	4	5	4	5	3	4	31	3	3	5	2	5	5	5	5	30	3	91	3	
2	3	3	2	2	3	3	18	1	1	2	2	3	3	3	3	3	20	1	4	3	4	4	3	3	3	24	2	62	1	
4	3	2	4	3	3	3	22	2	3	3	3	4	3	4	2	3	25	2	2	4	3	4	3	4	4	24	2	71	2	
4	4	4	4	3	4	4	27	3	3	4	5	4	4	4	4	4	32	3	3	4	3	4	4	3	3	24	2	83	3	
3	2	2	3	3	2	2	17	1	1	2	2	3	3	3	2	3	19	1	2	3	3	2	3	3	3	19	1	55	1	
2	3	2	2	4	3	3	19	1	1	3	2	3	2	3	2	4	20	1	1	4	2	3	2	3	2	17	1	56	1	
3	2	4	3	4	5	4	25	2	2	4	3	4	3	3	4	3	26	2	3	4	3	5	3	4	3	25	2	76	2	
2	4	4	4	3	3	4	24	2	3	3	4	4	4	4	3	4	29	2	4	3	4	4	4	2	3	24	2	77	2	
4	3	3	2	4	4	3	23	2	2	4	4	3	5	3	2	5	28	2	4	5	5	5	5	3	4	31	3	82	3	
2	4	4	3	3	3	4	23	2	3	3	4	3	3	4	4	4	28	2	2	4	3	4	4	3	4	24	2	75	2	
5	4	4	5	5	5	3	31	3	2	4	3	5	4	5	4	4	31	3	3	5	2	5	3	5	5	28	3	90	3	
2	3	3	2	4	4	3	21	1	1	3	2	3	3	3	3	3	21	1	4	3	3	4	3	4	2	23	2	65	2	
3	4	2	5	3	3	4	24	2	3	3	3	2	2	3	2	2	20	1	2	3	3	3	4	4	4	23	2	67	2	
4	4	4	4	3	4	4	27	3	3	4	5	4	4	4	3	4	31	3	3	4	2	4	4	2	3	22	2	80	3	
3	3	2	3	3	3	3	20	1	1	2	2	3	3	3	2	3	19	1	2	3	3	3	3	3	3	20	2	59	1	
4	3	2	4	3	3	3	22	2	3	3	3	4	3	4	2	3	25	2	2	4	3	4	3	4	4	24	2	71	2	
4	4	4	4	3	4	4	27	3	3	4	5	4	4	4	4	4	32	3	3	4	3	4	4	3	3	24	2	83	3	
3	2	2	3	3	2	2	17	1	1	2	2	3	3	3	2	3	19	1	2	3	3	2	3	3	3	19	1	55	1	
2	3	2	2	4	3	3	19	1	1	3	2	3	2	3	2	4	20	1	1	4	2	3	2	3	2	17	1	56	1	
3	2	4	3	4	5	4	25	2	2	4	3	4	3	3	4	3	26	2	3	4	3	5	3	4	3	25	2	76	2	
2	4	4	4	3	3	4	24	2	3	3	4	4	4	4	3	4	29	2	4	3	4	4	4	2	3	24	2	77	2	
1	5	2	2	2	3	2	17	1	1	3	2	2	3	2	2	2	17	1	1	2	2	3	2	1	2	13	1	47	1	
3	3	4	4	4	5	4	27	3	3	4	4	4	3	3	3	3	27	2	3	4	3	5	4	4	4	27	3	81	3	

4	4	4	4	4	3	4	27	3	3	4	4	4	4	4	3	4	30	3	3	4	4	4	4	3	26	2	83	3	
4	4	3	4	4	3	5	27	3	3	4	4	5	5	5	5	5	36	3	4	5	5	5	5	4	33	3	96	3	
2	4	4	3	4	3	4	24	2	3	3	3	3	4	4	4	3	27	2	3	4	3	5	4	3	3	25	2	76	2
5	2	4	5	5	5	4	30	3	2	4	4	5	4	5	3	4	31	3	3	5	2	5	5	5	5	30	3	91	3
2	3	3	2	2	3	3	18	1	1	2	2	3	3	3	3	3	20	1	4	3	4	4	3	3	3	24	2	62	1
4	3	2	4	3	3	3	22	2	3	3	3	4	3	4	2	3	25	2	2	4	3	4	3	4	4	24	2	71	2
4	4	4	4	3	4	4	27	3	3	4	5	4	4	4	4	4	32	3	3	4	3	4	4	3	3	24	2	83	3
3	2	2	3	3	2	2	17	1	1	2	2	3	3	3	2	3	19	1	2	3	3	2	3	3	3	19	1	55	1
2	3	2	2	4	3	3	19	1	1	3	2	3	2	3	2	4	20	1	1	4	2	3	2	3	2	17	1	56	1
3	2	4	3	4	5	4	25	2	2	4	3	4	3	3	4	3	26	2	3	4	3	5	3	4	3	25	2	76	2
2	4	4	4	3	3	4	24	2	3	3	4	4	4	4	3	4	29	2	4	3	4	4	4	2	3	24	2	77	2
4	3	3	2	4	4	3	23	2	2	4	4	3	5	3	2	5	28	2	4	5	5	5	5	3	4	31	3	82	3
2	4	4	3	3	3	4	23	2	3	3	4	3	3	4	4	4	28	2	2	4	3	4	4	3	4	24	2	75	2
5	4	4	5	5	5	3	31	3	2	4	3	5	4	5	4	4	31	3	3	5	2	5	3	5	5	28	3	90	3
2	3	3	2	4	4	3	21	1	1	3	2	3	3	3	3	3	21	1	4	3	3	4	3	4	2	23	2	65	2
3	4	2	5	3	3	4	24	2	3	3	3	2	2	3	2	2	20	1	2	3	3	3	4	4	4	23	2	67	2
4	4	4	4	3	4	4	27	3	3	4	5	4	4	4	3	4	31	3	3	4	2	4	4	2	3	22	2	80	3
3	3	2	3	3	3	3	20	1	1	2	2	3	3	3	2	3	19	1	2	3	3	3	3	3	3	20	2	59	1
1	5	2	2	2	3	2	17	1	1	3	2	2	3	2	2	2	17	1	1	2	2	3	2	1	2	13	1	47	1
3	3	4	4	4	5	4	27	3	3	4	4	4	3	3	3	3	27	2	3	4	3	5	4	4	4	27	3	81	3
4	4	4	4	4	3	4	27	3	3	4	4	4	4	4	3	4	30	3	3	4	4	4	4	4	3	26	2	83	3
4	4	3	4	4	3	5	27	3	3	4	4	5	5	5	5	5	36	3	4	5	5	5	5	5	4	33	3	96	3
2	4	4	3	4	3	4	24	2	3	3	3	3	4	4	4	3	27	2	3	4	3	5	4	3	3	25	2	76	2
5	2	4	5	5	5	4	30	3	2	4	4	5	4	5	3	4	31	3	3	5	2	5	5	5	5	30	3	91	3
2	3	3	2	2	3	3	18	1	1	2	2	3	3	3	3	3	20	1	4	3	4	4	3	3	3	24	2	62	1
4	3	2	4	3	3	3	22	2	3	3	3	4	3	4	2	3	25	2	2	4	3	4	3	4	4	24	2	71	2
4	4	4	4	3	4	4	27	3	3	4	5	4	4	4	4	4	32	3	3	4	3	4	4	3	3	24	2	83	3
3	2	2	3	3	2	2	17	1	1	2	2	3	3	3	2	3	19	1	2	3	3	2	3	3	3	19	1	55	1
2	3	2	2	4	3	3	19	1	1	3	2	3	2	3	2	4	20	1	1	4	2	3	2	3	2	17	1	56	1
3	2	4	3	4	5	4	25	2	2	4	3	4	3	3	4	3	26	2	3	4	3	5	3	4	3	25	2	76	2
2	4	4	4	3	3	4	24	2	3	3	4	4	4	4	3	4	29	2	4	3	4	4	4	2	3	24	2	77	2
4	3	3	2	4	4	3	23	2	2	4	4	3	5	3	2	5	28	2	4	5	5	5	5	3	4	31	3	82	3
2	4	4	3	3	3	4	23	2	3	3	4	3	3	4	4	4	28	2	2	4	3	4	4	3	4	24	2	75	2

5	4	4	5	5	5	3	31	3	2	4	3	5	4	5	4	4	31	3	3	5	2	5	3	5	5	28	3	90	3	
2	3	3	2	4	4	3	21	1	1	3	2	3	3	3	3	3	21	1	4	3	3	4	3	4	4	2	23	2	65	2
3	4	2	5	3	3	4	24	2	3	3	3	2	2	3	2	2	20	1	2	3	3	3	4	4	4	23	2	67	2	
4	4	4	4	3	4	4	27	3	3	4	5	4	4	4	3	4	31	3	3	4	2	4	4	2	3	22	2	80	3	
3	3	2	3	3	3	3	20	1	1	2	2	3	3	3	2	3	19	1	2	3	3	3	3	3	3	20	2	59	1	
4	3	2	4	3	3	3	22	2	3	3	3	4	3	4	2	3	25	2	2	4	3	4	3	4	4	24	2	71	2	
4	4	4	4	3	4	4	27	3	3	4	5	4	4	4	4	4	32	3	3	4	3	4	4	3	3	24	2	83	3	
3	2	2	3	3	2	2	17	1	1	2	2	3	3	3	2	3	19	1	2	3	3	2	3	3	3	19	1	55	1	
2	3	2	2	4	3	3	19	1	1	3	2	3	2	3	2	4	20	1	1	4	2	3	2	3	2	17	1	56	1	
3	2	4	3	4	5	4	25	2	2	4	3	4	3	3	4	3	26	2	3	4	3	5	3	4	3	25	2	76	2	
2	4	4	4	3	3	4	24	2	3	3	4	4	4	4	3	4	29	2	4	3	4	4	4	2	3	24	2	77	2	

Base de datos para SPSS v. 25 Calidad de servicio y Valor Público

N° Personas	CS	Elementos	Empatía	Confiabilidad	Capacidad	Seguridad	VP	Servicio	Resultados	Confianza
1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3
3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
5	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2
6	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
7	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
8	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
9	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2
12	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1
13	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
14	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3
15	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2

16	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3
17	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2
18	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1
19	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
21	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2
22	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3
23	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
24	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
25	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2
26	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
27	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
30	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
31	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
32	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
33	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
34	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3
35	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2
36	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3
37	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2
38	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2
39	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
41	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
42	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
43	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
44	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1
45	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
46	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
47	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
48	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3

49	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
50	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
51	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2
52	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
53	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
55	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
56	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
57	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1
58	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
59	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
60	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3
61	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2
62	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3
63	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
64	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2
65	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2
66	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
67	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2
68	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3
69	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
70	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
71	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2
72	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3
73	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
74	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
75	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
76	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
77	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2
78	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
79	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
80	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3
81	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2

82	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3
83	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2
84	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1
85	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2
86	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
87	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
88	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
89	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
90	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1
91	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
92	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2

Anexo 6. Prueba de confiabilidad

VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

N° Encuestas	Elementos tangibles						Empatía					Confiabilidad			Capacidad de respuesta				Seguridad			
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22
1	5	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3
3	3	5	3	3	4	3	5	3	4	3	2	3	3	4	4	5	4	3	2	2	5	4
4	4	3	5	2	4	4	3	2	3	2	4	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2
5	3	4	2	4	5	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	2	4	3
6	2	3	4	4	4	5	4	2	3	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4
7	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2
8	3	4	3	4	3	3	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	1
9	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3
10	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
11	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
12	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
13	1	5	5	2	5	2	5	3	4	2	4	3	1	4	4	5	5	4	3	3	5	5
14	4	4	5	2	4	4	3	4	3	2	4	4	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2
15	3	4	4	4	5	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4
16	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4
17	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2
18	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	1
19	4	3	3	4	3	2	4	2	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	2	4	3
20	4	4	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	2

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,883	22

VARIABLE VALOR PÚBLICO

N° Encuestas	Servicios							Resultados								Confianza y legitimidad						
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22
1	4	3	3	2	4	4	3	2	4	4	3	5	3	2	5	4	5	5	5	5	3	4
2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4
3	5	4	4	5	5	5	3	2	4	3	5	4	5	4	4	3	5	2	5	3	5	5
4	2	3	3	2	4	4	3	1	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2
5	3	4	2	5	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4
6	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	2	3
7	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
8	1	5	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2
9	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4
10	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
11	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
12	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3
13	5	2	4	5	5	5	4	2	4	4	5	4	5	3	4	3	5	2	5	5	5	5
14	2	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
15	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2	4	3	4	3	4	4
16	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
17	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
18	2	3	2	2	4	3	3	1	3	2	3	2	3	2	4	1	4	2	3	2	3	2
19	3	2	4	3	4	5	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	4	3
20	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,940	22

Anexo 6. Escalas para resultados estadísticos

Escala de correlación Alfa de Cronbach de George y Mallery (2003)

Valor de alfa	Significado
0.9 a 1.0	Excelente
0.8 a 0.89	Bueno
0.7 a 0.79	Aceptable
0.6 a 0.69	Cuestionable
0.5 a 0.59	Pobre
0.0 a 0.49	Inaceptable

Escala de correlación Rho Spearman por Szmidt y Kacprzyk (2010).

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.9	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta