

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE  
MADRE DE DIOS  
FACULTAD DE ECOTURISMO  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**“LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL  
PUESTO DE SALUD LA JOYA -2019”**

**TESIS PRESENTADO POR:**

Bach. Quispe Guevara, Jully Gianina

Bach. Huisa Manol, Lucía

**Para Optar al Título Profesional de  
Licenciado en Administración y  
Negocios Internacionales**

**ASESORA: Mg. Torren Medrano,  
Ruth**

Puerto Maldonado, 2021



**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE  
MADRE DE DIOS**

**FACULTAD DE ECOTURISMO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**“LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL  
PUESTO DE SALUD LA JOYA -2019”**

**TESIS PRESENTADO POR:**

Bach. Quispe Guevara, Jully Gianina

Bach. Huisa Manol, Lucía

**Para Optar al Título Profesional de  
Licenciado en Administración y  
Negocios Internacionales**

**ASESORA: Mg. Torren Medrano,  
Ruth**

Puerto Maldonado, 2021



## DEDICATORIA

En especial a nuestro Señor que guía y forja nuestro camino y nos levanta de cada tropiezo y nos impulsa con nuestra fe a seguir adelante y cumplir nuestros proyectos personales y profesionales.

**Quispe Guevara, Jully Gianina:**

Dedicado con especial cariño a mis padres **Nidia y Vicente**, por darme la vida y ser parte de ella.

Hasta el cielo a mí querida abuela **Rosa Macahuachi Amasifuen**, por haberme apoyado hasta su último suspiro y animado a seguir creciendo profesionalmente; por los valores y principios que me inculcó desde niña para ser una persona de bien.

A mis queridos hermanos quienes son mi motivo para triunfar en la vida, por brindarme su tiempo y un hombro para descansar.

A mis tíos **José y Lelis** por sus consejos y su apoyo incondicional para conocer el camino de la superación.

**Huisa Manol, Lucia:**

Esta empeñosa investigación es encauzada por el creador Dios padre todo poderoso, quien me llena de fortaleza y carácter para no renunciar y alcanzar el logro académico propuesto

A mis padres por su apoyo constante, a mis hermanos por su ayuda y a dios por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio

Al sacrificio puesto por mi persona y de mis seres amados, por su gratitud y sus experiencias de vida que instruyeron e impulsaron a ser un profesional con valores y una persona perseverante.

## **AGRADECIMIENTOS**

A nuestras familias por su apoyo constante y su comprensión en todo momento y por estar con nosotros cuando damos cada paso para subir un escalón más.

A nuestros docentes que durante los cinco años de nuestra formación profesional compartieron con nosotras sus experiencias y conocimientos, por sus consejos y enseñanzas brindadas que ayudaron a enriquecer nuestros conocimientos.

A nuestra asesora, Mg. Ruth Torren Medrano por el tiempo brindado y paciencia demostrada durante todo el proceso de su asesoría en la realización de nuestra investigación.

A los representantes del Puesto de Salud la Joya por abrirnos las puertas para llevar a cabo la ejecución del proyecto y brindarnos todas las facilidades.

A todas las personas que han contribuido para que se lleve a cabo con éxito la presente investigación.

## **PRESENTACIÓN**

El proyecto que presentamos se intitula “LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL PUESTO DE SALUD LA JOYA -2019” en ello pretendemos demostrar cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios. Si bien la calidad la entendemos como la condición que tiene el servicio que se presenta, con todos los procesos adecuadamente realizados y con coherencia a las situaciones presentadas. En respuesta, la satisfacción del usuario será plena dándole un valor público a lo que se recibe.

El mundo está cambiando, los seres humanos cada vez son más exigentes en cuanto a tiempos de atención, uso de la tecnología, trato adecuado y sobre todo en la calidad de los productos y servicios que se les brinda, es por ello que las empresas privadas y organizaciones en general están enfrentando en todo momento el reto de estar a la vanguardia de esta era moderna.

Los servicios de salud tienen una gran responsabilidad ética y profesional sobre nuestra sociedad, por ende, nuestros técnicos y profesionales del área asistencial y administrativo cumplen un rol muy importante en la lucha constante para asistir a nuestra sociedad y calmar sus dolencias. Muchas veces hasta salvarles la vida, es por ello la importancia de estudiar cómo se sienten los usuarios y que percepción tienen luego de acudir a un centro de salud, con la única finalidad de mejorar y tener usuarios satisfechos.

Cabe indicar que la presente investigación cumple con los lineamientos y estructura del Reglamento de Grados y Títulos, solicitada por nuestra casa de estudios, requisito indispensable para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.



La investigación se encuentra dividida en 4 capítulos: CAPITULO I, donde se da a conocer: la descripción del problema que se está investigando, la formulación del problema, los objetivos planteados, la descripción de las variables y su operacionalización, las hipótesis formuladas y la justificación. El CAPÍTULO II: que comprende el Marco teórico; donde detallamos algunas investigaciones que se tomaron como antecedentes, el marco teórico y definimos los términos considerados más importantes en la investigación. El CAPÍTULO III, que comprende la metodología de la investigación, donde damos a conocer el tipo y el diseño de estudio, la población y muestra de la investigación, los métodos y técnicas aplicados para el recojo de datos e información y el tratamiento de los datos recopilados. El CAPÍTULO IV, que comprende los resultados finales de la investigación realizada; donde por medio de cuadros y gráficos se da a conocer los resultados obtenidos después del procesamiento de los datos recopilados; asimismo, en este capítulo también se da a conocer las conclusiones finales, las sugerencias, las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

## RESUMEN

La presente investigación cuyo título es: “LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL PUESTO DE SALUD LA JOYA -2019”, tiene como objetivo: Determinar la influencia que tiene la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya. Corresponde a una investigación correlacional, dado que medirá el grado de relación que hay entre las variables. Asimismo, el nivel de investigación corresponde al explicativo. Para el recojo de información se aplicó la técnica de la encuesta a través de su instrumento el cuestionario. Respecto a la variable calidad de servicios, para el recojo de información se utilizó un cuestionario conformado por 38 ítems (19 ítems referentes a las expectativas y 19 ítems referentes a las percepciones) con una escala numérica del 1 al 7 y un valor de Bajo, Medio y Alto. Mientras que, para el recojo de información concerniente a la variable satisfacción se utilizó un cuestionario conformado por 13 ítems.

Se consiguió medir las cinco dimensiones de la variable “Calidad de Servicio” (elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y fiabilidad) y las tres dimensiones de la variable “Satisfacción de los Usuarios” (confiabilidad, validez y lealtad).

Se analizó 3 modelos de la satisfacción de los usuarios: modelo Servqual, el modelo de la cadena de valor de servicio y el modelo de Kano. Las encuestas se realizaron en base al modelo SERVQUAL. La población estuvo conformada por un total de 14635 usuarios, pero la muestra lo llegaron a constituir solo 374 usuarios. Para poder procesar los datos que se logró recopilar se hizo uso de la aplicación del paquete estadístico SPSS V. 2.0.

Los resultados de la investigación dan a conocer que, la calidad de servicio se encuentra en un nivel medio, esto debido a que la infraestructura y recursos logísticos no son del todo adecuados; así como la prestación del servicio no

es muy confiable, puesto que los colaboradores no inspiran suficiente credibilidad al no escuchar y no mantener bien informados a los pacientes.

Asimismo, muestran que, el centro de salud presenta debilidades en cuanto a la capacitación de su personal para mejorar la calidad de los servicios, puesto que la información referente a los servicios que brinda es incompleta, la percepción de la atención no sobrepasa las expectativas de los pacientes, se percibió mucha demora en gestión administrativa, ello reflejada en la lentitud que muestran los colaboradores al momento de atender a los pacientes, y no poseen un protocolo de servicio.

## ABSTRACT

The present research entitled "THE QUALITY OF SERVICE AND ITS INFLUENCE ON THE SATISFACTION OF EXTERNAL USERS OF THE LA JOYA -2019 HEALTH POSITION", aims to: Determine the influence of service quality on user satisfaction outside the La Joya Health Post. It is a correlational type study since it will measure the degree of relationship between the variables and the research level corresponds to the explanatory one. To measure the variables, the comparative method was applied with the survey technique through its instrument the questionnaire. Regarding the quality of services variable, a questionnaire consisting of 38 items was applied (19 items referring to expectations and 19 items referring to perceptions) with a numerical scale from 1 to 7 and a value of Low, Medium and High. While, for the satisfaction variable, a 13-item questionnaire was applied. It was possible to measure the 5 dimensions of service quality (tangible elements, empathy, security, responsiveness and reliability) and the 3 dimensions of the user satisfaction variable (reliability, validity and loyalty).

3 models of user satisfaction were analyzed: Servqual model, Kano model and the service value chain model. The surveys were carried out based on the SERVQUAL model. We worked with a population of 14,635 users, from which a representative sample of 374 users was drawn. For data processing, the application of the statistical package SPSS V. 2.0 was used.

The results of the investigation reveal that the quality of service is at an average level, this due to the fact that the infrastructure and logistics resources are not entirely adequate; as well as the provision of the service is not very reliable, since the collaborators do not inspire enough credibility by not listening and not keeping patients well informed. Likewise, they show that the health center presents weaknesses in terms of the training of its personnel to improve the quality of services, since the information regarding the services it provides is incomplete, the perception of care does not exceed the expectations of the patients, a lot of delay in administrative management was perceived, this reflected in the slowness shown by the collaborators when caring for the patients, and they do not have a service protocol.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, la calidad se llegó a convertir en un aspecto importante para toda empresa o institución, quienes al brindar el producto o servicio cuidan que estos posean las características, atributos necesarios que puedan satisfacer lo esperado por los clientes o usuarios. Asimismo, la satisfacción de los clientes y/o usuarios es el objetivo de toda empresa o institución que oferta un producto o servicio en el mercado. Las empresas al ofertar productos y/o servicios de calidad buscan satisfacer las expectativas de los clientes y/o usuarios.

En ese entender, con la presente investigación buscamos determinar la influencia que tiene la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya 2019. Resulta importante conocer la percepción que los usuarios tienen en relación a la atención que el puesto de salud les ofrece, el tiempo de espera, la infraestructura y la accesibilidad de atención, para así poder tomar las medidas respectivas a través de la información que se recopile como resultado de la aplicación de las encuestas. Por lo que esta investigación se vincula al tipo correlacional y al nivel explicativo. Responde al espacio geográfico del Establecimiento de Salud del Centro Poblado Menor de La Joya, que está situado en el distrito y provincia de Tambopata, pertenecientes al departamento de Madre de Dios.

La investigación desarrollada se encuentra dividida en 4 capítulos: CAPITULO I, donde se da a conocer: la descripción del problema que se está investigando, la formulación del problema, los objetivos planteados, la descripción de las variables y su operacionalización, las hipótesis formuladas y como último, la justificación. El CAPÍTULO II: que comprende el Marco teórico; donde detallamos algunas investigaciones que se tomaron como antecedentes, el marco teórico y definimos algunos términos considerados más importantes en la investigación. El CAPÍTULO III, que comprende la metodología de la investigación, donde damos a conocer el tipo y el diseño de estudio, la población y muestra de la investigación, los métodos y técnicas aplicados para el recojo de datos e información y el tratamiento de los datos recopilados. El CAPÍTULO IV, que comprende los resultados finales de la

investigación realizada; donde por medio de cuadros y gráficos damos a conocer los resultados obtenidos después del procesamiento de los datos recopilados; asimismo, en este capítulo también se da a conocer las conclusiones finales, las sugerencias de mejora al Puesto de Salud.

## INDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>1</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>3</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>4</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>6</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>8</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>9</b>
<b>INDICE</b>	<b>11</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>13</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>14</b>
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>16</b>
1.1 Descripción del problema	16
1.2 Formulación del Problema	21
1.2.1 Problema General:	21
1.2.2 Problemas Específicos:	21
1.3 Objetivos	22
1.3.1 General:	22
1.3.2 Específicos:	22
1.4 Variables	22
1.5 Operacionalización de variables	23
1.6 Hipótesis	24
1.6.1 General:	24
1.6.2 Específicos:	24
1.7 Justificación	25
1.8 Consideraciones éticas	26
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>27</b>
2.1 Antecedentes del estudio	27
2.1.1 Artículos:	27
2.1.2 Documentos a nivel internacional	31
2.1.3 Tesis a nivel nacional	31
2.1.4 Tesis a Nivel Local	38
2.2 Marco Teórico	41
2.2.1 Calidad de Servicio	41
2.2.2 Dimensiones de la calidad de atención	45
2.2.3 Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian (1996)	46

2.2.4	Pecados y mandamientos del servicio	47
2.2.5	Atributos de la calidad de atención (MINSA)	48
2.2.6	Satisfacción del usuario	49
2.2.7	Dimensión de la satisfacción de los usuarios	51
2.2.8	Tipos de modelo de satisfacción al cliente	52
2.3	Definición de Términos	56
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN</b>		<b>63</b>
3.1	Tipo de Estudio	63
3.2	Diseño de Estudio	63
3.3	Población y Muestra	63
3.4	Métodos y Técnicas	64
3.5	Tratamiento de los Datos	64
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		<b>66</b>
4.1	Estadístico Descriptivo de los Resultados	66
4.2	Prueba de hipótesis	82
CONCLUSIONES		106
SUGERENCIAS		109
<b>Referencias bibliográficas</b>		<b>112</b>
<b>ANEXOS</b>		<b>115</b>
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA		116
ANEXO 2: INSTRUMENTO		118
ANEXO 3: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZACIÓN DE ESTUDIO		125
ANEXO 4: SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO		127
ANEXO 5: FICHA DE VALIDACIÓN		129
ANEXO 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO		133



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01 Estado de la salud en el Perú .....	18
Figura N° 02 Modelo de Zeithaml, Berry y Parasuraman.....	54
Figura N° 03 Cadena de valor del servicio.....	56
Figura N° 04 Resultados descriptivos de la variable calidad del servicio.....	68
Figura N° 05 Resultados descriptivos de la dimensión fiabilidad.....	69
Figura N° 06 Resultados descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta .....	71
Figura N° 07 Resultados descriptivos de la dimensión seguridad .....	72
Figura N° 08 Resultados descriptivos de la dimensión empatía .....	74
Figura N° 09 Resultados descriptivos de la dimensión elementos tangibles	76
Figura N° 10 Resultados descriptivos de la variable satisfacción de los usuarios .....	77
Figura N° 11 Resultados descriptivos de la dimensión confiabilidad .....	79
Figura N° 12 Resultados descriptivos de la dimensión validez .....	80
Figura N° 13 Resultados descriptivos de la dimensión lealtad .....	82
Figura N° 14 Gráfico de dispersión entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios .....	86
Figura N° 15 Gráfico de dispersión entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios .....	90
Figura N° 16 Gráfico de dispersión entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios .....	94
Figura N° 17 Gráfico de dispersión entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios .....	98
Figura N° 18 Gráfico de dispersión entre la empatía y la satisfacción de los usuarios .....	101
Figura N° 19 Gráfico de dispersión entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios .....	105

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01 Distribución del Personal en el CLAS Nuevo Candamo.....	20
Tabla N° 02 Dimensiones, variables e indicadores.....	23
Tabla N° 03 Dimensiones del Servicio.....	53
Tabla N° 04 Resultados descriptivos de la dimensión fiabilidad .....	68
Tabla N° 05 Resultados descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta .....	70
Tabla N° 06 Resultados descriptivos de la dimensión seguridad .....	71
Tabla N° 07 Resultados descriptivos de la dimensión empatía .....	73
Tabla N° 08 Resultados descriptivos de la dimensión elementos tangibles	74
Tabla N° 09 Resultados descriptivos de la variable satisfacción de los usuarios .....	76
Tabla N° 10 Resultados descriptivos de la dimensión confiabilidad .....	78
Tabla N° 11 Resultados descriptivos de la dimensión validez .....	79
Tabla N° 12 Resultados descriptivos de la dimensión lealtad.....	81
Tabla N° 13 Correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios .....	83
Tabla N° 14 Resumen del modelo de regresión lineal entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios .....	84
Tabla N° 15 ANOVA para la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios .....	85
Tabla N° 16 Coeficientes para el modelo de regresión lineal entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios.....	85
Tabla N° 17 Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios	87
Tabla N° 18 Resumen del modelo de regresión lineal entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios .....	88
Tabla N° 19 ANOVA para la fiabilidad y satisfacción de los usuarios .....	89
Tabla N° 20 ANOVA para la fiabilidad y satisfacción de los usuarios .....	89
Tabla N° 21 Correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios.....	91
Tabla N° 22 Resumen del modelo de regresión lineal entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios.....	92
Tabla N° 23 ANOVA para la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios .....	93
Tabla N° 24 Coeficientes para el modelo de regresión lineal entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios.....	93
Tabla N° 25 Correlación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios .....	95
Tabla N° 26 Resumen del modelo de regresión lineal entre la seguridad y satisfacción de los usuarios .....	96
Tabla N° 27 ANOVA para la seguridad y la satisfacción de los usuarios.....	97
Tabla N° 28 Coeficientes para el modelo de regresión lineal entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios .....	97
Tabla N° 29 Correlación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios.	98
Tabla N° 30 Resumen del modelo de regresión lineal entre la empatía y satisfacción de los usuarios .....	100
Tabla N° 31 ANOVA para la empatía y la satisfacción de los usuarios .....	100

Tabla N° 32 Coeficientes para el modelo de regresión lineal entre la empatía y la satisfacción de los usuarios.....	101
Tabla N° 33 Correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios.....	102
Tabla N° 34 Resumen del modelo de regresión lineal entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios .....	104
Tabla N° 35 ANOVA para los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios .....	104
Tabla N° 36 Coeficientes para el modelo de regresión lineal entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios.....	105

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Descripción del problema**

Entender la calidad desde la perspectiva del servicio, está ligada a un conjunto de procesos, en la que los usuarios requieren una plena satisfacción en torno a sus deseos. En especial, el sector público requiere que los servicios que presta sean de calidad, que otorgue un valor agregado. (Moreno, 2009). Pero, la creación de valor también se da por medio del conjunto de transacciones individuales que se llevan a cabo, garantizando en todo momento los derechos de los usuarios, satisfaciendo sus necesidades por medio del suministro de servicios de alta calidad.

El servicio que presta las entidades de salud, se encuadra sólo en atención y no interesan los efectos que haya producido esa acción. Lo que implica que, en la cultura de la organización pública, haya vacíos de la calidad: la calidad centrada en el producto (control de la calidad), la calidad centrada en el proceso (aseguramiento de la calidad, ISO 9000) y la calidad sustentada en el ser humano -gestión de la calidad- (Andía, 2015)

El sector salud en el Perú en relación a la calidad del servicio es crítico. La investigación llevada a cabo por la Asociación Contribuyentes por Respeto, que a través de la comparación de información recaba de la OCDE, la OMS, Essalud y del MINSA, muestra que, la poca inversión y deficiente gestión de los recursos que se dispone provocan ineficiencias en los servicios y con ello la afectación de la economía y la salud de los peruanos.

El Perú está dentro de los países que poseen mayor número de servidores administrativos y menos médicos. Según información recabada, Canadá por cada servidor administrativo posee dieciséis médicos, Costa Rica por cada servidor administrativo posee ocho médicos, Uruguay por cada servidor administrativo posee cinco médicos, Paraguay por cada servidor administrativo posee tres médicos; mientras que en el caso de Perú es lo contrario, ya que posee tres servidores administrativos por cada médico. Asimismo, el Perú dispone de pocas camas para hospitalización de pacientes; por cada diez mil habitantes posee dieciséis camas; mientras que Chile, por la misma cantidad de habitantes posee veintiún camas, Brasil posee veinticuatro y España treinta y dos camas. A ello se le suma las deficiencias presentadas

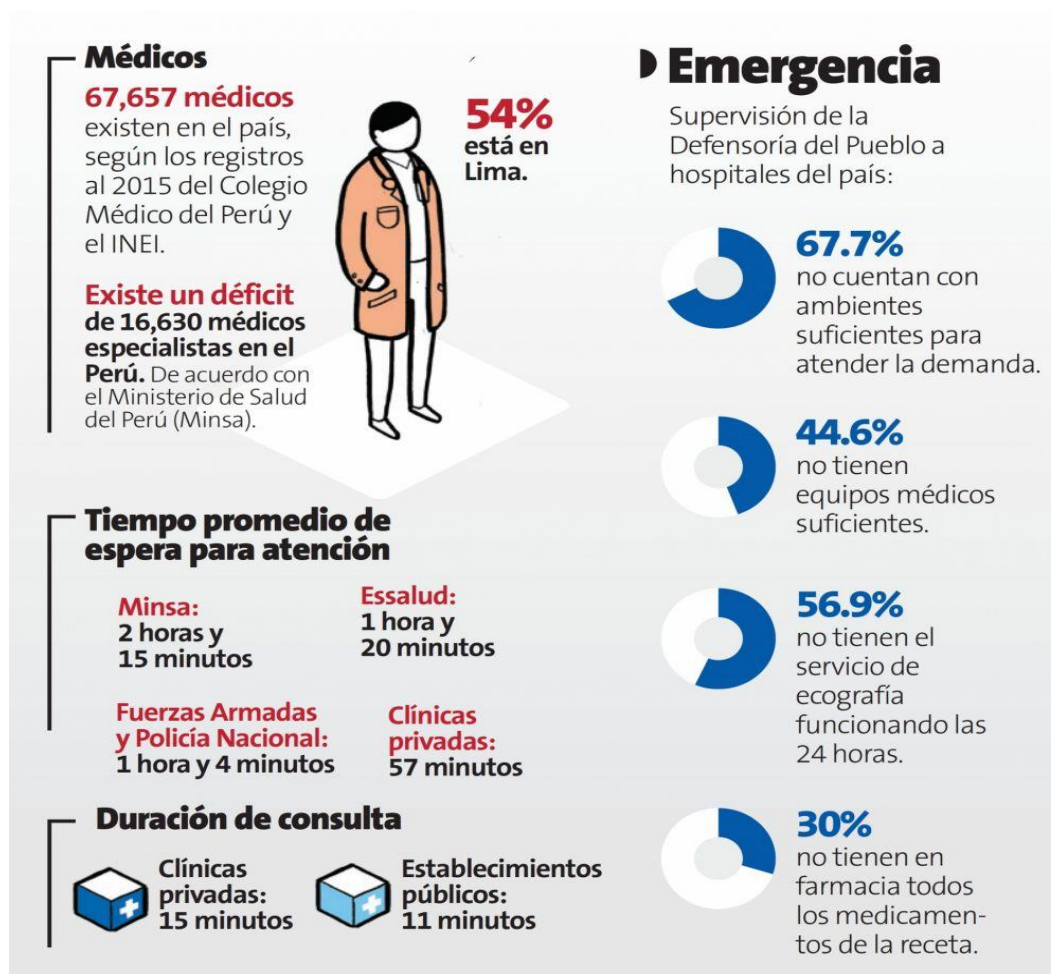
en la forma como está organizada la logística, que en muchos casos lleva a los pacientes a tener que esperar 2 semanas para obtener una cita y más de dos horas para obtener una atención.

En el Perú, el presupuesto destinado al sector salud es muy bajo, solo representa el 5% de nuestro PBI, ubicándose así muy por debajo de países como: Bolivia, cuyo presupuesto destinado al sector salud representa el 6.3% de su PBI; Chile cuyo presupuesto destinado al sector salud representa el 7.8% de su PBI; Colombia, cuyo presupuesto destinado al sector salud representa el 7.2% de su PBI y Ecuador, donde el presupuesto destinado al sector salud representa el 9.2% de su PBI.

Por otro lado, la calidad en los servicios que se ofrece a los clientes es un punto importante que toda empresa sin importar su tamaño debe cumplir; debe mostrar capacidad de desempeño en sus funciones, como primera imagen que se da a los clientes, que puede mantener o ahuyentarlos, ya que el mal servicio afecta el desarrollo y crecimiento de las mismas.

Los usuarios cuando son atendidos en un centro de salud y al término del mismo tienen diferentes formas de percibir su satisfacción, no todos reaccionan de la misma manera, de la misma forma, estas son interpretadas de diferentes ángulos. “La calidad en el servicio al cliente no es un tema reciente dentro de las empresas, ya que desde siempre los clientes han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios, y constante innovación por parte de las mismas, por lo cual cada una de las organizaciones se han visto a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias” (Cruz Medina, 2013). Actualmente, existe un gran reclamo al Estado para mejorar la atención del cliente, mejorar los procesos de funcionamiento y generar valor público; lo que es un desafío en el sector salud. Algunos atisbos de calidad mostrados en establecimientos de salud, son quebrados por malas políticas públicas que alejan el servicio de salud de los administrados. La siguiente infografía muestra la crisis del sector salud en el Perú:

Figura N° 01 Estado de la salud en el Perú



Fuente: <https://peru21.pe/peru/situacion-salud-peru-ineficiencias-sector-afectando-millones-peruanos-396225>

A pesar que la esperanza de vida en nuestro país ha subido a 75 años, aun nos encontramos muy por debajo de otros países, como Japón o Chile donde la esperanza de vida de sus habitantes es de 84 y 79 años, respectivamente. Asimismo, nuestra población se encuentra entre uno de los cuatro países del mundo que tienen mayores probabilidades de fallecer por diversas causas, ubicándose con un 12.3 % por encima de México que tiene 12.2%; aunque en nuestro país las cifras se elevan por la inseguridad ciudadana. (Sausa, 2018)

Por los puntos planteados anteriormente, se debe mejorar la tarea de conocer e implementar una mayor calidad en los servicios que se proporcionan a los usuarios, en los centros de salud, para poder fortalecer los

procesos, efectos y posicionar la institucionalidad; creando un valor público de excelencia.

La calidad en los establecimientos de salud está relacionado a aspectos como: la prestación de un servicio rápido, el trato personalizado, la comodidad, un ambiente agradable y una buena atención. Si los usuarios quedan insatisfechos con el servicio que reciben, estos no volverán y probablemente compartan dicha experiencia con sus amistades o conocidos. Pero, si los clientes reciben un buen servicio, estos quedarán muy satisfechos y no dudaran en regresar; asimismo, contarán su experiencia agradable a sus amistades o conocidos.

En relación al ASIS -Análisis de la situación de salud de Madre de Dios- (Manrique de Lara, 2009), hace un estudio para la toma de decisiones respecto de la Política de Salud en la región de Madre de Dios, llegando al argumento sobre determinantes del sistema de salud, en la que indica que, el proceso de modernización de la salud plantea elevar de manera progresiva la equidad en el suministro de los servicios de salud y fomentar la eficacia de las intervenciones, el uso eficiente de los recursos, la prestación de servicios de calidad y su cobertura al total de la población, dando prioridad a los más pobres y vulnerables. Sin embargo, existen problemas que afectan los establecimientos de salud, en especial aquellos como el puesto de salud La Joya, ello principalmente por los recursos humanos que tienen las siguientes características:

En la DIRESA, en promedio por cada 1000 habitantes se dispone de 0.61 médicos, 0.87 enfermeras, 0.60 obstetras, 0.23 odontólogos, 0.13 biólogos, 0.10 psicólogos y 1.98 técnicos en enfermería; encontrándonos así, muy por debajo del promedio nacional referente a indicadores de recursos humanos en salud. (Manrique de Lara, 2009).

Tabla N° 01 Distribución del Personal en el CLAS Nuevo Candamo

CLAS NUEVO CANDAMO								
P. S. LA JOYA, P. S. INFIERNO, P. S. BALTIMORI, P. S. JORGE CHAVEZ y P. S. LOERO								
PROFESIÓN	N°	NOMBRADO	CAS	SERUMS NACIONAL	SERUMS REGIONAL	SERUMS EQUIVALENTE	CLAS	OTROS
Medico	7	3	2	2				
Biólogo	1	1						
Enfermera	7	3	2	2				
Nutricionista	1		1					
Obstetra	8	5	1					
Odontólogo	3	2	1					
Tec. Enfermería	22	17	3				2	
Administrativo	1	1						
Digitadora	2		2					
Psicólogo	2		1				1	
Vigilante	2		2					
Person. Limpieza	2		1				1	
TOTAL	56	32	16	4			4	

Fuente: ASIS 2017. DIRESA Madre de Dios

Otro problema para el Puesto de salud La Joya es la promoción de la eficacia de las intervenciones; que presenta un cuadro siguiente: en el 2015, la morbilidad por consulta externa muestra que, el 80% está compuesto por 17 causas, más usuales en los servicios de salud: como primero, con un 18.79% tenemos a las enfermedades de la cavidad bucal; como segunda causa, con un 16.00% tenemos a las infecciones respiratorias agudas superiores, con un 5.51% tenemos a las infecciones intestinales, con un 5.29% tenemos a los trastornos maternos que se relacionan básicamente con el embarazo; y con un 4.22% tenemos a otras enfermedades del sistema urinario. Asimismo, por consulta externa, la morbilidad general tiene 184 diagnósticos, que en total hacen un número de 289,383 atenciones. (Manrique de Lara, 2009) .

Los principales problemas referidos a los centros de salud son:

- Que las citas no estén disponibles y no se obtengan con facilidad. Los pacientes del SIS tienen que hacer largas colas poder conseguir su consulta.
- Que las historias clínicas no se encuentren con facilidad.
- Que el personal médico que se encargará de atender su problema de salud no le genere confianza.
- El trato inadecuado que brindan algunos médicos, ya que en muchos casos suelen faltar el respeto a los pacientes.



- Que el médico le dedique el tiempo preciso para responder sus preguntas o dudas respecto a su problema de salud y haciendo uso de términos que sean fáciles de comprender por los pacientes.
- La atención que se brinda en el laboratorio de emergencia es lenta.
- Que se respete su privacidad durante la atención médica.
- Que la atención se lleve a cabo de acuerdo a lo programado y según el orden de llegada de los pacientes.
- Que el personal de consulta externa le brinde la atención adecuada y un trato amable, respetuoso y paciente.
- Que el ambiente se encuentre limpio y adecuado al momento que se presta la atención.
- Que las consultas con el médico se lleven a cabo en los horarios programados.

Otro factor es la eficiencia en el uso de recursos, en la que la poca cantidad de Recursos Humanos, no permite una mayor cobertura de atención; acción que está ligada a la calidad y la cobertura del servicio. En la investigación haremos uso de una adaptación del modelo SERVQUAL, el mismo que nos permitirá realizar una evaluación de los servicios que presta el Puesto de Salud La Joya, con el objeto de mejorar la satisfacción de sus usuarios externos, convirtiéndolo en una ventaja competitiva.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema General:**

¿Cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios externos del puesto de salud la Joya – 2019?

### **1.2.2 Problemas Específicos:**

P.E.1. ¿Cómo influye la fiabilidad en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019?

P.E.2. ¿Cómo influye la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019?

P.E.3. ¿Cómo influye la seguridad en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019?

P.E.4. ¿Cómo influye la empatía en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019?

P.E.5. ¿Cómo influyen los elementos tangibles en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 General:**

Determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.

#### **1.3.2 Específicos:**

O.E.1. Determinar la influencia de la fiabilidad en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.

O.E.2. Determinar la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.

O.E.3. Determinar la influencia de la seguridad en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.

O.E.4. Determinar la influencia de la empatía en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.

O.E.5. Determinar la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.

### **1.4. Variables**

En el estudio que pretendemos realizar, usaremos las variables de correlación, donde el comportamiento de una variable afectará el comportamiento de la otra variable. Esto sucede porque existe relación entre ellas, relación que puede ser negativa o positiva.

La investigación realizada tiene dos variables:

- Es decir que, si una variable muestra resultados positivos asimismo sucederá con la otra.

#### **a) Variable X**

-Calidad de Servicio

#### **b) Variable Y**

-Satisfacción de los Usuarios Externos

## 1.5 Operacionalización de variables

Tabla N° 02 Dimensiones, variables e indicadores

VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<b>VARIABLE X de Calidad de servicio:</b> Según el Modelo SERVQUAL, El modelo SERVQUAL: planteado por Parasuraman, et al., es la diferencia que se presenta entre las expectativas y la percepción de los clientes/usuarios en relación al servicio que reciben. (Berdugo, Barbosa, & Prada, 2016)	<b>Fiabilidad:</b> Está relacionado con las habilidades que muestra el personal de salud para brindar el servicio acordado de forma cuidadosa y fiable; la ausencia de errores; al acierto y precisión.	1.-Acierto en Informes, orientación y explicación para la atención en consulta externa. 2.-Precisión en el horario programado para una consulta. 3.-Disponibilidad de la historia clínica. 4.-Disponibilidad de citas y obtención de las mismas con facilidad.	ORDINAL
	<b>Capacidad de respuesta:</b> Hace referencia a la disposición y buena voluntad que muestra el personal médico para brindar ayuda a los usuarios y así proporcionarles un servicio con rapidez y de manera oportuna.	1.- Rapidez en la atención en caja o en el Módulo de del Seguro Integral de salud (SIS). 2.-Rapidez en la atención de análisis de laboratorio. 3.-Rapidez en la atención en Farmacia.	ORDINAL
	<b>Seguridad:</b> Cortesía y habilidad que muestra el personal médico para transmitir confianza, confianza y credibilidad en la atención que brindan, sin existencia de dudas, riesgos o peligros.	1.- Confidencia y privacidad en la atención en consultorio. 2.- Examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva la atención. 3.- El médico brinda el tiempo necesario para contestar dudas o preguntas sobre el problema de salud. 4.- El médico que atenderá el problema de salud inspira confianza.	ORDINAL
	<b>Empatía:</b> Se refiere a la capacidad que demuestra el personal médico para ponerse en el lugar de los usuarios, pensar primero en el paciente y priorizar su atención de acuerdo a las características y situaciones particulares que presentan.	1.- El personal de consulta externa escucha atentamente y trata con amabilidad, respeto y paciencia. 2.- El personal que atiende muestre interés en solucionar el problema de salud. 3.- El personal explica en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la Atención. 4.- El médico explica en palabras fáciles de entender, el tratamiento a recibir: tipo de medicamentos, dosis, efectos adversos y análisis que le realizarán.	ORDINAL

	<b>Elementos tangibles:</b> Hace referencia a la Apariencia física de las instalaciones, del personal médico, equipamiento que dispone y materiales de comunicación que posee.	1.- La señalización de la consulta Externa (carteles, letreros y flechas) son adecuadas para orientar a los pacientes y acompañantes. 2.- La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes. 3.- Los consultorios cuentan con equipos y materiales necesarios para la atención. 4.- El consultorio y la sala de espera están limpios, cómodos y son acogedores.	ORDINAL
<b>VARIABLE Y Satisfacción de los usuarios externos:</b> La satisfacción es un juicio, a raíz de una experiencia de consumo que es propio del consumidor de un producto o servicio. (Oliver, 1997)	<b>Confiability:</b> Hace referencia a la capacidad que tiene el personal para llevar a cabo el servicio de forma segura y precisa	1.- Cumplimiento del servicio prometido 2.- Seguridad 3.- Precisión del diagnóstico 4.- Ambiente confiable	ORDINAL
	<b>Validez:</b> Es la característica principal del servicio, con la finalidad de dar el efecto que se espera o se quiere lograr de acuerdo a las expectativas del usuario.	1.- Atención correcta 2.- Eficiencia 3.- Calidez 4.- Satisfacción	ORDINAL
	<b>Lealtad:</b> Es el compromiso por el cual un empleado se identifica con su organización.	1.- Compromiso del usuario 2.- Participación activa 3.- Respeto 4.- Limitaciones 5.- Motivación	

Fuentes:

-Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. (Cabello & Chirinos, 2012)

- Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. R.M. N° 527-2011/MINSA (Salud M. d., 2011)

Elaboración: Adaptación Propia

## 1.6 Hipótesis

### 1.6.1 General:

$H_1$ = La calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.

$H_0$ = La calidad de servicio no influye en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.

### 1.6.2 Específicos:

$H1$ = La fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.

$H0$ = La fiabilidad no influye en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.

**H1=** La capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los Usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.

**H0=** La capacidad de respuesta no influye en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.

**H1=** La seguridad influye en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.

**H0=** La seguridad no influye en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.

**H1=** La empatía influye en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.

**H0=** La empatía no influye en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya

**H1=** Los elementos tangibles influyen en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.

**H0=** Los elementos tangibles no influyen en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.

### **1.7 Justificación**

La investigación busca determinar cómo influye la calidad de los servicios en la satisfacción de los usuarios externos que recurren al puesto de salud La Joya. El interés por el estudio de este tema, surge ante la necesidad que tiene la población de exigir calidad de servicio; particularmente en lo concerniente a la promoción y recuperación de la salud, desde un enfoque de calidad de fácil evaluación y sostenibilidad

En la actualidad, ocurren en la localidad de La Joya y en el departamento de Madre de Dios conflictos sociales que están estrechamente relacionados con la condición del servicio que brinda el sector salud y que desencadenan efectos críticos para el bienestar corporal de los ciudadanos.

Según estudios realizados en América Latina, los servicios de salud principalmente que brinda el sector público, es percibido por un 20% y 30% de los usuarios como de media o baja calidad.

Esta investigación servirá de base para mejorar las políticas públicas de atención a los administrados y propender con el perfeccionamiento de los protocolos de atención. De tal manera que los beneficiarios serán directamente la población de la joya.

### **1.8 Consideraciones éticas**

En el desarrollo del trabajo se tendrá muy en cuenta:

- a) La confidencialidad de los datos. Lo que implica que los datos se usarán sólo para las consideraciones de los objetivos del trabajo, sin revelar los nombres y apellidos de los participantes en la investigación.
- b) El respeto a los participantes de los procesos. En todo momento se mostrará respeto por los participantes en la investigación, considerando y valorando su apoyo en la investigación.
- c) La originalidad de los resultados de sistematización. Se tendrá muy en cuenta que la presentación o utilización de material intelectual deberá tener la fuente de la que proviene y se respetará la autoría correspondiente sin llegar al plagio.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes del estudio

Como referencias para el estudio, los siguientes antecedentes son los que permitirán una adecuada discusión de los resultados. Estos han sido divididos por niveles; artículos y documentos a nivel internacional y otro bloque, tesis a nivel nacional:

#### 2.1.1 Artículos:

De acuerdo a **(Godoy, 2011: 35)** en su investigación “***El Capital Humano en la Atención al Cliente y La Calidad de Servicio***” señala que para que una empresa logre una alta competitividad en el mercado es muy importante tener en cuenta 3 aspectos: El primer aspecto es la atención al cliente ya que es el motivo por la cual funciona una empresa y es el camino al éxito, por lo tanto los esfuerzos y la mayor importancia debe ser direccionado al cliente; el segundo aspecto hace referencia a la calidad de los servicios que debemos proporcionar a nuestros clientes, ya que esto determinará en el tiempo nuestra posición en el mercado, la satisfacción de nuestros clientes, la opinión positiva harán que más clientes puedan confiar en el servicio de la empresa; el tercer aspecto es el talento humano, una empresa debe captar personas preparadas, altamente motivados con experiencias en el mercado, para que la empresa brinde una buena calidad de servicio.

**Gonzales & Brea** (2006), llevaron a cabo la investigación “***La Relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Consumidor. Su evaluación en el ámbito del turismo termal***”, realizada en la Academia Europea de Dirección y Economía de la Empresa Vigo, España. 2006.

Respecto a la metodología que emplearon, su estudio fue de tipo correlacional, ya que buscaron conocer la relación que existe entre sus variables de estudio. Por otra parte, su población de estudio estuvo conformado por los huéspedes o clientes que se alojaron en las cuatro MYPES del sector servicio; del total de la población, se tomó una muestra de 141 personas. Para el recojo de información, emplearon la técnica de la encuesta a través de su instrumento el cuestionario estructurado. Los

resultados de la investigación realizada muestran que, el servicio ofrecido así como la calidad de la misma que brindan las MYPES del sector en estudio del distrito de Piura, 2015 influyen desfavorablemente en el logro de la satisfacción de los clientes; sin embargo, a medida que se permita continuar con estas estrategias y se continúe aplicando de forma deficiente en sus dimensiones (empatía, seguridad, respuesta, confiabilidad y tangibilidad), se tendrá como resultado una menor influencia en la satisfacción de los clientes que hacen uso de los servicios que ofrecen las MYPES del sector en estudio.

(Mora Contreras, 2011), en su investigación "**La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor**", Universidade Nove de Julho-Brasil, refiere que, la calidad del servicio en relación con la satisfacción del consumidor se aborda desde modelos multidimensionales; hace referencias teóricas a la calidad y la satisfacción del consumidor, abordando en ello dos principales modelos muy utilizados para medir la calidad de los servicios (Modelo PSQM de Grönroos (1984) y el modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1985)). El tipo de investigación usado por el autor fue el exploratorio. En base a los resultados de su investigación realizada concluye que, aunque para muchos la satisfacción y calidad son términos que están directa y positivamente relacionados, es importante que sean estudiados más a profundidad, ya que, hay muchos factores, aspectos que deben ser abordados al estudiar estos dos conceptos. Entonces, debido a la complejidad que resulta el estudio de estos dos conceptos, siempre habrá espacio para estudiar nuevos aspectos que pueden considerarse importante para explicar la relación que existe entre la calidad y la satisfacción de los consumidores, y como ello repercute en la gestión de una organización y el comportamiento de compra de los usuarios/consumidores.

(Liga Surydana, 2017), en su artículo "**Service Quality, Customer Value and Patient Satisfaction on Public Hospital in Bandung District, Indonesia**", desarrollado con un enfoque cuantitativo, donde la muestra de estudio estuvo conformado por 158 pacientes del hospital gubernamental del distrito de Bandung, Indonesia, el instrumento de recolección de datos fueron cuestionarios y para el análisis de los datos empleo la regresión de mínimos cuadrados parciales (PLS) y a la vez con el modelo de ecuaciones estructurales



(SEM). Los resultados encontrados indican que la calidad del servicio influye significativamente en el valor del cliente. Esto indica que la calidad de servicio puede mejorar el valor del cliente, además dieron a conocer que el valor del cliente influye significativamente en su satisfacción

La satisfacción de los usuarios, principalmente, en establecimiento de salud requieren de instrumentos que respondan a modelos teóricamente establecidos. Al respecto **(Vega, Arévalo, Tomateo, & Cabello, 2014)** en su artículo: **“Validación de un Instrumento para Evaluar la Satisfacción de los Usuarios atendidos en el Consultorio externo de Psiquiatría de un Hospital público (Lima, Perú)”**, como parte de su objetivo, plantearon validar un instrumento que permita evaluar la satisfacción de los usuarios que hacen uso de los servicios que ofrece el consultorio, ello por medio de un método que se basó en la opinión de un número de psiquiatras. De la información que se pudo obtener con la aplicación de la primera versión de la escala a cuarenta usuarios, construyeron una segunda versión autoadministrable, cuya evaluación fue respecto a la «claridad y relevancia de sus ítems, su nivel de consistencia interna, el análisis de sus componentes principales para variables categóricas (CATPCA) y convergencia con la misma segunda versión, pero administrada por entrevista».

Los resultados finales de la investigación muestran que, la opinión tanto por parte de los médicos y usuarios respecto a las preguntas del cuestionario, fue favorable. El CATPCA hizo posible identificar tres dimensiones: una referida al acto médico, una relativa a la organización y otra relacionada con la comodidad y espera; resultando el primero el más importante. En ese contexto, el estudio realizado muestra que, la escala del instrumento para evaluar la satisfacción de los usuarios posee características psicométricas adecuadas, por lo que recomiendan que resultaría de mucha utilidad su evaluación en otros ámbitos; es decir, en consultorios de otras especialidades, otros consultorios de psiquiatría de centros de salud u hospitales.

Sobre la satisfacción de los usuarios internados en un hospital de Apurímac, tenemos a **(Sihuín, Gomez, & Ibañez, 2015)** quienes en su artículo titulado:

**“Satisfacción de Usuarios Hospitalizados en un Hospital de Apurímac, Perú”** refieren que, los servicios que se brindan en los hospitales son muy complejos, esto por los varios procesos y procedimientos que en ella suelen manejarse. La investigación fue de tipo relacional transversal; de una población total conformada por 320 usuarios, se consideró una muestra de 175 usuarios. Asimismo, con la finalidad de determinar el grado de “satisfacción de los usuarios”, se aplicó el modelo SERVQUAL, modelo que por medio de la diferencia que se obtiene de las expectativas y las percepciones nos permite conocer la satisfacción que tienen los usuarios respecto al producto o servicio que reciben. Por otra parte, los resultados de la investigación demuestran que, existe un bajo grado de “satisfacción de los usuarios” hospitalizados en relación a la “calidad del servicio” que proporciona el hospital.

(Shimabuko, y otros, 2012) En su artículo: **“Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú”**. Como parte de su objetivo se plantearon: Determinar los cambios que se producen en los niveles de insatisfacción de los usuarios externos del INSN, Lima, Perú. La investigación se basó en un estudio observacional, donde se emplearon encuestas con el objeto de evaluar la insatisfacción de los usuarios, llamado SEEU. La población de estudio lo conformaron los acompañantes de los usuarios externos que hicieron uso de los servicios de las áreas de emergencia, hospitalización y consulta ambulatoria del INSN, en el año 2008, 2009 y 2010. Para determinar la población de estudio se consideró a un solo acompañante por cada usuario en cada atención en las áreas de emergencia, hospitalización y consulta ambulatoria, a partir del cual se llegó a calcular la muestra representativa que fue de 2051 acompañantes (646 del área de hospitalización, 680 del área de emergencia y 725 del área de consulta externa). Los resultados de la investigación «muestran una tendencia decreciente respecto a los niveles de insatisfacción en el área de consulta ambulatoria, y un incremento de insatisfacción en la dimensión capacidades médicas en el área de emergencia y hospitalización». Además, se logró encontrar índices de insatisfacción inferiores a 0.20 respecto a la

dimensión capacidades médicas en el área de consulta ambulatoria. En divergencia, se encontró un mayor índice de insatisfacción en la dimensión de higiene respecto al año 2009 y 2010 (0,25 para ambos años), y en emergencia durante el año 2009 (0,25).

En sus conclusiones los autores señalan que, aquellas dimensiones donde se produjo un incremento en los índices de insatisfacción fueron aquellos relacionados con la higiene, tangibles y otros en el área de emergencia y hospitalización. Por otro lado, se observó una reducción del índice de insatisfacción en la dimensión capacidades médicas en el área de consulta ambulatoria durante el periodo sujeto a evaluación.

### **2.1.2 Documentos a nivel internacional**

**Ortiz Espinoza, Muños Juárez & Torres Carreño (2014)**, en su investigación “**La Satisfacción de los Usuarios de 15 Hospitales de Hidalgo, México**”, cuyo objetivo se basó en la evaluación de la satisfacción de los usuarios que hicieron uso de los servicios que brindan los diferentes hospitales que fueron objeto de estudio (15 hospitales). La investigación fue de corte transversal, el recojo de información se llevó a cabo a través de la técnica de la encuesta, que consto de 69 preguntas, y cuya aplicación fue anónima y de carácter confidencial.

Según la información que se logró recopilar a través de la aplicación de los cuestionarios, los autores llegan a la conclusión de que, gran parte de la insatisfacción que muestran los usuarios (pacientes) están relacionados básicamente con las omisiones que se presentan durante la fase de la consulta, el deficiente trato que muchas veces brindan los médicos y la deficiente calidad en la atención que reciben, puntos que recomiendan se ahonden en el estudio de las perspectivas de los usuarios dentro del contexto de la evaluación cualitativa.

### **2.1.3 Tesis a nivel nacional**

**Según Renatto Calderon (2018)**, en su investigación realizada: “Satisfacción del Paciente y la Calidad de Atención del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2018”, se propuso «determinar la

relación que existe entre el nivel de satisfacción que genera la atención y la calidad de atención». La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional; 227 pacientes conformaron la muestra en la investigación, ellos fueron determinados de acuerdo a ciertos criterios aplicados por el investigador, para el recojo de datos e información necesaria para el desarrollo de la investigación, empleo la técnica de la encuesta, cuyo instrumento (cuestionario) se basó en el modelo SERVQUAL, con escala tipo lickert, dicho cuestionario estuvo conformado por 33 ítems. Asimismo, empleo el programa SPSS V.23 para poder procesar los datos e información obtenida por medio de los cuestionarios aplicados.

Como resultado final obtuvo que, el 70.5% de las personas encuestadas se encuentran muy satisfechos respecto a la atención recibida, mientras que un 1.4% muestra insatisfacción. Además, se evidenció que el 89.4% de los encuestados está muy satisfecho con la limpieza que se percibe en los ambientes del laboratorio. Por otro lado, el 71.28% de las personas encuestadas consideran que la calidad de atención es muy buena. Finalmente, en autor concluye que, la satisfacción que muestran los pacientes está relacionado con la calidad de atención que brinda el servicio del laboratorio.

**Mendoza, Lidsay (2017)** En su investigación, "**La Calidad de Atención y su Relación con la Satisfacción al Usuario en el Centro de Salud la Victoria-Lima 2017**", señala que, los establecimientos de salud no logran brindar una atención adecuada a los pacientes. Asimismo, muchos de estos establecimientos no cuentan con el recurso humano necesario para brindar el servicio, motivo por el cual los pacientes tienen que esperar y realizar largas colas para poder ser atendidos, situación que les genera malestar e insatisfacción. En la investigación, la población estuvo constituida por los usuarios de 3 centros de salud, de los cuales solo se extrajo una muestra de 49 usuarios. Luego de procesar los datos que logró obtener, concluye que la «calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en el centro de salud, La Victoria, 2017». La autora resalta la

importancia de mejorar constantemente la calidad en la atención que se brinda a los usuarios para poder cumplir con todas sus expectativas y así satisfacer sus necesidades. Asimismo, es importante enfatizar el incremento de información hacia los usuarios con respecto a los diferentes servicios que ofrece el centro de salud, y resalta la importancia de realizar mejoras en los inmuebles del centro de salud para brindar una óptima atención.

**Flores, N. (2018)** en su investigación que lleva por título: “**Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Lima Periodo Enero-Diciembre 2018**”, señala que, la calidad se ha convertido en un factor importantísimo en la prestación de los servicios de salud, y está orientada a proporcionar seguridad en los usuarios, minimizando riesgos en su prestación. La investigación es básica, de enfoque cuantitativo y de diseño descriptivo correlacional no experimental. En la investigación, la población estuvo conformada por un total de 1085 usuarios, de los cuales solo 240 usuarios formaron parte de la muestra. Se aplicó la encuesta como técnica para el recojo de datos e información necesaria para el desarrollo de la investigación. Se aplicó 2 encuestas, una basada en el modelo SERVQUAL que constó de 22 ítems, y que fue aplicada con el objeto de conocer la percepción que los usuarios tienen respecto a la calidad de los servicios; y otra encuesta que constó de 20 ítems, que fue aplicado con el objeto de medir la “satisfacción de los usuarios”. Asimismo, para procesar los datos que se logró recopilar, se empleó el programa SPSS, v20. Los resultados indican que, el 36.2% de la población considera adecuada la calidad de servicio, el 50.8% regular y el 12.9% no adecuada, y con respecto a la satisfacción del usuario, el 43.3% está satisfecho y el 30.45% no está satisfecho. En conclusión, se logró determinar la «existencia de una relación significativa entre las dos variables satisfacción del usuario y Calidad de servicio».

**Quispe, Y. (2015)** en su investigación que lleva por título: “**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015**”. señala que, hoy en día debido a lo competitivo que se ha vuelto el mercado, las

organizaciones tienen como reto el mejorar constantemente la calidad de los productos o servicios que ofertan. Asimismo, el sector salud, al ser una organización que brinda servicios relacionados con el cuidado y la protección de la salud, tiene la preocupación de desarrollar estrategias que ayuden en la mejora de la “calidad de los servicios” que se brinda a los usuarios (pacientes) y de esa forma garantizar la prestación de servicios óptimos, servicios que generen mayor satisfacción en los usuarios.

La investigación es de tipo correlacional, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. La población estaba conformada por un total de 272 usuarios, de los cuales solo 159 usuarios formaron parte de la muestra. Para poder recopilar datos e información empleo la técnica de la encuesta, ello a través de su instrumento el cuestionario. El cuestionario consto de 37 preguntas, de los cuales 28 estuvo dirigido a medir calidad de los servicios y 09 estuvo dirigido a medir la satisfacción de los usuarios. Los resultados logrados evidencian que, el 30.2% de los usuarios que fueron encuestados consideran como adecuado la calidad de los. Por otra parte, el 30.2% señala que la satisfacción del servicio de traumatología es mala. Finalmente, la autora concluye que, entre ambas variables «satisfacción del usuario y calidad de servicio existe una correlación positiva».

Según **Merino, B. & Reyes M. (2014)** en su investigación que lleva por título ***“Modelo para Evaluar la Calidad del Servicio al Usuario atendido en Consulta Externa en Establecimientos de Salud en el Perú”***.

señalan que, los centros de salud deben garantizar que los servicios que prestan cumplan con las normas de calidad establecidos, que son evaluadas cuando se da la prestación del servicio. De esa forma, las autoras resaltan la importancia de la calidad en la prestación de los servicios, calidad que suele influir en la satisfacción de los usuarios.

Las autoras basaron su objetivo en el «desarrollo de un modelo que ayude a comprender el comportamiento de las variables relacionadas con la calidad de los servicios que se brinda a los usuarios». La investigación fue de tipo aplicada, la población estuvo constituida por un total de 1370 usuarios de consulta externa (de 181 establecimientos de salud). Emplearon la encuesta

como técnica para el recojo de información, técnica que a través de su instrumento el cuestionario hizo posible la obtención de datos e información que fue de gran importancia para el desarrollo de su investigación. Entonces, a través de los cuestionarios aplicados buscaron recopilar información respecto a la percepción que los usuarios tienen referente a la atención que reciben y sobre aquellos problemas que encuentran en el contexto del AUS. La información que lograron recopilar lo evaluaron con el modelo de ecuaciones estructuradas a través de un análisis factorial, esto con la finalidad de poder identificar aquellas variables que tienen un mayor impacto sobre la satisfacción de los usuarios referente a los servicios que recibieron por la consulta externa. Las autoras concluyen que, por medio del modelo de ecuaciones estructuradas se pudo identificar aquellas variables que tienen un mayor impacto sobre la satisfacción de los usuarios. Por otra parte, el nivel sociodemográfico, el tiempo que les lleva el esperar para recibir una atención, el trato que reciben del personal médico, no médico y administrativo, tuvieron un impacto significativo en la satisfacción que muestran los usuarios.

Según **Natali Victoria Tarrillo Ames (2016)** en su investigación cuyo título es: ***“Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales 2012”*** señala que, la evaluación de la calidad de la atención desde el punto de vista de los usuarios cada vez se ha vuelto más común, ya que, por medio de ello es posible obtener información importante que beneficia tanto a los prestadores de servicio como a los usuarios, haciendo posible la realización de mejoras con el fin de brindar cada vez una mejor atención con la cual los usuarios se sientan satisfechos.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, se aplicó la encuesta como técnica para la recopilación de información, ello a través de su instrumento el cuestionario. Este cuestionario fue aplicado a 30 pacientes en condiciones de alta durante la fecha del 01 al 16 de diciembre, los resultados señalan que el 40% de los pacientes encuestados presentan un nivel de satisfacción alto en relación a los servicios de atención del profesional de enfermería, 37% nivel medio y 23% un nivel bajo de satisfacción.

**Paripancca, Evelyn (2019)**, en su investigación titulado: **“Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada, 2016-2017”**. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional de corte transversal, de diseño no experimental y tuvo un enfoque cuantitativo. La población lo constituyeron los pacientes externos, de los cuales se tomó como muestra a un total de 261 pacientes. Empleo la encuesta como técnica, por medio de su instrumento el cuestionario, para la recopilación de datos e información de los usuarios que conformaron la muestra. El cuestionario aplicado se basó en los ítems del modelo SERVQUAL.

Luego de haber procesado la información y se haya hecho la discusión de los resultados, la autora concluye que, entre la «calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos existe una relación significativa».

**Gamonal, E.P. & Ucañay, N. D. (2018)**, en su investigación titulada: **“Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes en el área de programación de citas médicas en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo-2016”**, señalan que, la satisfacción de los usuarios suele utilizarse como indicador para medir la calidad de los servicios que se oferta.

La investigación es de tipo descriptivo-correlacional; empleó la técnica de la encuesta, utilizando el cuestionario como instrumento para la obtención de datos e información que le permitan explicar el problema; se basó en los ítems del modelo Servqual, modelo que a través de las expectativas y percepciones permite medir la “calidad del servicio” que se oferta y su impacto en los usuarios. Por otra parte, empleó el cuestionario de satisfacción de Donabedian para medir la “satisfacción de los pacientes”.

La población de estudio lo conformaron 43,640 pacientes, de los cuales, después de aplicar la fórmula para poblaciones finitas llegó a determinar como muestra a solo 168 pacientes. En sus conclusiones los autores evidencian que, los pacientes evaluaron como regular la “calidad del servicio” que se brinda, ningún paciente se siente satisfecho con el servicio que reciben. Asimismo, concluye que, entre las dos variables estudiadas existe una



relación directa. Finalmente, dentro de sus recomendaciones los autores sugieren al hospital que mensualmente realice capacitaciones a favor de su personal, ello básicamente en temas de calidad de atención.

**Velarde, J.T. (2019)**, en su investigación titulada: **“Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima este, 2018”**, señala que, debido a la gran responsabilidad que tienen los servicios de salud, el personal que labora en ella debe ofrecer un servicio de calidad, ya que se trata de aliviar dolencias y reparar daños a seres humanos que confiando en los servicios de salud acuden a ella.

La investigación pertenece al tipo cuantitativo-correlacional de diseño no experimental-transversal. La muestra fue seleccionada por conveniencia, donde 382 pacientes llegaron a conformarla. Utilizo la técnica de la encuesta, cuyo instrumento (cuestionario) estuvo conformado por 38 preguntas, de los cuales, 22 preguntas (basado en el modelo Servperf) estuvieron destinados a medir la “calidad de servicio” y 16 preguntas a medir la “satisfacción de los usuarios”.

Los resultados obtenidos después de procesar los datos que se logró recopilar con la aplicación de los instrumentos de investigación, evidencian que, existe una relación significativa entre las variables estudiadas «calidad de servicio y satisfacción del usuario». La autora recomienda evaluar de manera continua la calidad, realizar visitas y supervisar constantemente al personal, ello con el objeto de conocer como están brindando el servicio. Asimismo, recomienda capacitar al personal para que puedan brindar un mejor servicio a los usuarios y estos se sientan más satisfechos.

**Lostanau, J. C. (2018)**, en su trabajo de investigación titulada: **“Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018”**, señala que, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los usuarios, se debe evaluar y perfeccionar de manera constante la “calidad de los servicios” que se les brinda. Asimismo, señala que, la satisfacción de los usuarios está en función de varios factores que se relacionan

generalmente con la atención que reciben, motivo por lo cual su medición es muy valiosa para poder llevar, emprender mejoras continuas en ella.

La investigación corresponde al tipo no experimental y tiene un diseño correlacional transversal.

La población lo conformaron 123 pacientes, de los cuales solo 93 pacientes llegaron a conformar la muestra. Para recolectar los datos, empleo como técnica la encuesta, que gracias a su instrumento (cuestionario) pudo recabar datos para alcanzar sus objetivos establecidos. Para recopilar información respecto a la calidad de atención, empleó un cuestionario compuesto por 22 preguntas basadas en los ítems del modelo Servperf; asimismo, empleo otro cuestionario compuesto por 20 preguntas para evaluar la satisfacción del usuario.

Después de procesar los datos que logro recopilar por medio de la aplicación de sus instrumentos, la autora concluye que, existe una relación significativa moderada y directamente proporcional entre las dos variables estudiadas. Asimismo, recomienda que de manera periódica se evalúe la “calidad de atención y la satisfacción” que tienen los usuarios respecto a ella, ya que esto permitirá conocer las deficiencias del servicio y en base a ello implementar mejoras.

#### **2.1.4 Tesis a Nivel Local**

**Guido Papel Flores y Espinoza Quispe Jesús (2016)**, en su trabajo de investigación cuyo título es: “**Calidad de Servicios en la Certificación Sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata - 2016**”, señalan que, la calidad es un tema de mucha importancia a la que toda empresa o institución debe prestar mucha atención, ya que de ella va depender la satisfacción de sus clientes o usuarios. Asimismo, con el pasar de los años los clientes o usuarios se han vuelto más exigentes, cada vez exigen productos o servicios con mejores características, productos que satisfagan sus expectativas. Es por ello la importancia de evaluar y mejorar constante la calidad de los productos o servicios que se ofertan, ya que ello permitirá conocer las debilidades, deficiencias que se está

teniendo y aplicar las medidas correctivas necesarias para poder superarlos. Los autores emplearon el modelo SERVQUAL para evaluar la calidad de los servicios, modelo que se basa en 05 dimensiones «seguridad, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad y tangibilidad» y que mide la “calidad de los servicios” a partir de las expectativas y percepciones de los usuarios; su investigación fue de tipo descriptivo; la muestra lo conformaron 108 usuarios (de las áreas de: Inocuidad Agroalimentaria, Insumos Agropecuarios, Sanidad Vegetal y Sanidad Animal). En base a los resultados obtenidos después del procesamiento de los datos, los autores concluyen que, respecto a la dimensión Tangibilidad, los usuarios mostraron una expectativa mayor respecto a al servicio que han percibido; respecto a la Fiabilidad, los usuarios mostraron una mayor insatisfacción; respecto a la Capacidad de respuesta, los usuarios mostraron un menor nivel de insatisfacción; respecto a la Empatía, los usuarios mostraron un mayor nivel de insatisfacción, cuyo factor que más influyó fue los horarios de atención. Finalmente, respecto a la dimensión Seguridad, los usuarios mostraron menos nivel de insatisfacción.

**Montalvo, S. (2017)** en su investigación que lleva por título: “**Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017**”, señala que, es importante que los establecimientos de salud presten servicios de calidad, puesto que son ellos los responsables de brindar asistencia de tipo curativa como preventiva a la población. Una atención brindada de forma rápida o la detección a tiempo de alguna enfermedad podría salvarles la vida a muchos pacientes.

El autor centró su objetivo en «determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios». La investigación fue de tipo descriptivo correlacional y de corte transversal; la muestra estuvo constituida por un total de 52 usuarios, a quienes se les aplicó los instrumentos de investigación (cuestionarios) y a través de los cuales logró recopilar los datos e información que le permitió llegar a las conclusiones finales. Los resultados de su investigación evidencian que, entre la calidad de los servicios

y la satisfacción de los usuarios existe una relación directa. Asimismo, que la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios son regular.

**Yucra Salas & Sanchez Mamani (2019)** en su investigación cuyo título es: ***“La Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras, 2018”***, señala que, debido a que la satisfacción de los clientes y/o usuarios está en función a la calidad del producto o servicio que se oferta, hoy en día las empresas y/o instituciones otorgan gran importancia a la calidad, buscando constantemente mejorar las características, propiedades y/o atributos de los productos o servicios que ofertan. Con ello tratan de ofrecer a los clientes y/o usuarios productos o servicios que sobrepasen sus expectativas; es decir, productos o servicios con los cuales se sientan del todo satisfechos.

Las autoras centraron su objetivo en determinar si existe relación entre la calidad de los Servicios y la Satisfacción de los usuarios. La investigación fue de tipo cuantitativo no experimental-transversal y de diseño correlacional. Su población de estudio estuvo constituida por un total de 356 usuarios, de los cuales solo consideraron como muestra a 122 usuarios, según el muestreo probabilístico. Realizada la investigación llegaron a la conclusión que, la calidad de los servicios está relacionada con la satisfacción de los usuarios, por lo que se debe incidir en mejorar constantemente los elementos tangibles, la empatía, la seguridad, la sensibilidad y la fiabilidad de los servicios.

**Molero Quispe & Ayma Velasquez (2018):** ***“Percepción de la Calidad de Servicios y su Influencia en la satisfacción de los Estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018”***, resaltan la importancia de la percepción y opinión que los usuarios tienen respecto al servicio que se brinda, ya que son ellos los indicados para juzgar aquello que no está bien, y a través de las opiniones que emitan se podrá poner en marcha mejoras que permitan corregir las deficiencias.

Las autoras centraron su objetivo en determinar de qué manera la calidad de los servicios que brinda la mencionada universidad influye en la satisfacción de sus estudiantes. Para medir la “calidad de los servicios” emplearon el

modelo SERVPERF, modelo que hace posible medir la “calidad de los servicios” por medio de la percepción de los usuarios, y que consta de 5 dimensiones «tangibilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad». La población de estudio lo conformaron los estudiantes de las diferentes carreras que oferta la universidad, ellos pertenecientes al semestre académico 2018-I. De una población conformada por 3426 estudiantes, se extrajo como muestra a 789 estudiantes. Para la recopilación de datos e información, emplearon la técnica de la encuesta a través de su instrumento el cuestionario. Asimismo, hicieron uso del programa SPSS V.24 para poder procesar los datos. Los resultados de la investigación determinan que, la percepción de la calidad de los servicios tiene una influencia significativa en la satisfacción de los estudiantes.

## **2.2. Marco Teórico**

### **2.2.1 Calidad de Servicio**

La calidad puede considerarse como la búsqueda constante de la perfección de atención, además es un proceso enfocado a satisfacer las expectativas de los clientes, mediante la prestación de un servicio.

Existen diversas definiciones sobre calidad, **Tigana (2006)** afirma que “es la medida de la dimensión en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agrega valor para alguien”. Las cosas tangibles se pueden comparar entre sí para observar qué tan cerca están de lo ideal, pero en caso de los servicios la calidad se mide de acuerdo a la percepción y expectativas que tiene el cliente del servicio recibido. Por lo tanto, se dice que la calidad es igual a los resultados menos las expectativas. Larrea (1991) señala que “la calidad de servicio es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos y cualitativos, de un producto o servicio principal”.

**Shewhart W., (1931)** asevera que, “desde la época de Aristóteles se ha tenido una cierta tendencia a identificar la calidad de un objeto con la

bondad del mismo”. No obstante, Latzco (1988), muestra como dificultad en esta definición que hace referencia a los conceptos confusos como “calidad” y “bondad”. Esas palabras son difíciles de describir porque tienen un significado especial para cada uno; por lo tanto son muy relativos (p.7). Por otro lado, otros autores mencionan que la calidad es, “la ausencia de la ineficiencia” (Juran, 1944) o como, “la satisfacción de las necesidades de los clientes y sus expectativas de manera razonable” (Berry, 1995). A su vez, Harrington (1998) menciona que “la calidad es algo personal y cada persona la define”.

Feigenbaum define la calidad como “el componente global de las características de la mercadotecnia, ingeniería, producción, que conforman productos y servicios según el cual el momento de usarlos satisfaga las expectativas de los clientes” citado por **(Vargas Quiñones, 2014)**

Ishikawa (1933) afirma que la calidad es “un sistema eficaz para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo y mejora de calidad realizada por los diversos grupos de una organización que produce bienes y servicios económicos y que sean compatibles con la plena satisfacción de los clientes”. Para la RAE (2001), “la calidad es cada una de las circunstancias o caracteres naturales o adquiridos, que distinguen a las personas o a las cosas”. También lo trata como un atributo inherente o conjunto de atributos, lo que permite considerarlo igual o mejor o peor que otros servicios o productos. **(Lozano Cortijo, 1998)**

Ginebra y De la Garza (1999), señala que la calidad se hace, porque viene hacer un conjunto de procesos, que no se puede controlar. En ese sentido es de “hombre contra el proceso, no del hombre contra el hombre”, además el 40-30-30 se considera como una regla de oro de la calidad, donde el 40% representa el diseño, el 30% insumos y el otro 30% de procesos.

Por último, Pérez (1999) menciona que hay 3 tipos de calidad en función de qué tan satisfechos estén los clientes con sus necesidades: la primera es la requerida que está relacionada con cumplir las especificaciones del servicio solicitado; la esperada está asociado con los aspectos no

implícitos; la subyacente está relacionado con las expectativas. **(Vargas Quiñones, 2014)**

Asimismo, **(Dale, 2009)** señala; Cuando usamos la palabra calidad, tendemos a imaginar un producto o servicio excelente que cumple o supera nuestras expectativas. Estas expectativas se fundamentan en el uso previsto y el precio de venta.

No cabe duda de que la “calidad del servicio” siempre está relacionada con el cumplimiento de los requisitos del cliente. Por lo tanto, la calidad de vida humana se considera la base de la “calidad del servicio” y también representa la relación correspondiente entre la percepción de la propiedad del activo y su expectativa.

Albrecht, define un servicio como conjunto de actividades realizados por personas empleando materiales durante un cierto tiempo y en un lugar definido, a un costo, a fin de resolver o satisfacer la necesidad del cliente.

También el servicio puede ser considerado como un conjunto de actitudes que establecen el comportamiento de satisfacción de los clientes las cuales se relacionan con las expectativas, intereses, necesidades y deseos de los clientes. Estas actitudes producen una serie de procesos para satisfacer necesidades que el cliente no puede realizar y está dispuesto a pagar a otra persona para que lo realice. **(Najul Godoy, 2011)**

Es la acción y efecto de servir, es un trabajo realizado por una persona a favor de otra persona. Este concepto nos deja claro que quienes dependen de nuestro trabajo de alguna manera son nuestros clientes, estén de un lado del mostrador o del otro. **(Tigani, 2006)**

Según Kotler (1997), el servicio es “todo acto o función que una parte puede ofrecer a otra que es esencialmente intangible y no da como resultado ninguna propiedad. Su producción puede o no vincularse a un producto físico”. Berry (1996) conceptualiza el servicio como un esfuerzo, acción, la esencia intangible o tangible del artículo comprado; en última instancia señala que, los servicios son acciones, mientras que los productos son objetos **(Vargas Quiñones, 2014)**

Kotler, et al. (2004) definen que, “Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico”. Completando esta definición, según el autor citado, el alcance de los servicios es muy amplio, desde alquilar una casa, ahorrar dinero a un banco, viajar en avión o ver a un psicólogo, hasta cortarse el pelo. La mayoría de los servicios son intangibles porque casi no contienen elementos físicos como la actividad de un consultor de gestión, pero otros servicios pueden contener elementos físicos, como comida rápida. **(Vargas Quiñones, 2014)**

Thompson (2006), profesor de posgrado de la Universidad Piloto de Colombia, propone la siguiente definición: “Los servicios son actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos”. Estas actividades producen eventos, actuaciones o esfuerzos que generalmente involucran la participación del cliente, y es imposible poseerlos, transportarlos o almacenarlos, pero se pueden alquilar o vender, por lo que pueden ser objeto principal de transacciones encaminadas a satisfacer las necesidades o deseos del cliente.

Servicios: Según Kottler “es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que es básicamente intangible y que no tiene como resultado la propiedad de algo”. **(Vargas Quiñones, 2014)**

Aldana (2013) señala que un servicio es toda tarea proporcionada por un proveedor a un cliente, es de naturaleza intangible y no otorga ninguna propiedad, pero el resultado del servicio puede o no ser tangible. Un ejemplo de ello es una clase, donde se da conocimiento al estudiante y su resultado es subjetivo y no tangible. Finalmente, definimos el servicio como una serie de esfuerzos humanos diseñados por la humanidad para la humanidad. Estos esfuerzos se transforman en actividades coordinadas y generalizadas para mejorar la satisfacción de las necesidades, deseos y expectativas de quienes lo necesitan. Esto debe hacerse mediante la voluntad de Ser generosos, de esta manera, podemos promover y crear nuevo valor en el marco de la axiología, para lograr el desarrollo común, la transformación cultural y el cambio duradero. **(Vargas Quiñones, 2014)**



Según la definición citada anteriormente, la calidad del servicio se definirá como el grado de diferencia entre la expectativa del cliente y su percepción sobre la mejora del servicio prestado.

### **2.2.2 Dimensiones de la calidad de atención**

De acuerdo al modelo Servqual, para medir la calidad de los servicios que se oferta se debe tomar en cuenta cinco dimensiones:

#### **a) Fiabilidad**

Considerada como la capacidad que tiene el personal de realizar el servicio que se le asigna de manera fiable y correcta según lo acordado, de tal manera que haya la probabilidad de un buen funcionamiento **(Matsumoto Nishizawa, 2014)** “Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precio” p.186.

#### **b) Capacidad de respuesta**

Está relacionado con la voluntad que se muestra para prestar ayuda y brindar un servicio de forma más rápida.

**(Diaz Guevara, 2014)** “Disposición y voluntad por ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido”. Por ejemplo, las empresas prestadoras de servicio de internet pueden resolver rápidamente problemas técnicos sin tener que pasar por demasiados operadores de servicios telefónicos.

#### **c) Seguridad**

Es el conocimiento y atención de todo el personal en su conjunto y su capacidad y destrezas para inspirar credibilidad y confianza al momento de realizar una actividad. **(Diaz Guevara, 2014)**. Es lo que denominamos profesionalismo (la calidad de las personas que realizan actividades con capacidad sobresaliente). Se considera buen profesional, si podemos responder bien a las necesidades del cliente no solo el correcto servicio

técnico (capacidad técnica 25), sino también el correcto proceso de servicio (credibilidad, cortesía, confidencialidad y seguridad). p. 25.

d) **Empatía**

Hace referencia al grado de atención personalizada que la empresa brinda a sus clientes. Debe entregarse mediante servicios personalizados o adaptarse a los gustos de los clientes. **(Diaz Guevara, 2014)** La atención personalizada que la empresa brinda a sus clientes. Las relaciones de empatía aumentan la cooperación, la adherencia a las partes del proceso que debe realizar el paciente y la percepción de la calidad del servicio. La empatía se puede mejorar mediante una buena comunicación, una escucha consciente, teniendo en cuenta el punto de vista del cliente y permitiéndole comprender completamente la situación. Ponerse en los zapatos del cliente o usuario para así poder atenderlos de la mejor manera.

e) **Elementos tangibles**

Son considerados como la infraestructura, instalaciones físicas, personal, materiales y equipos.

“En una empresa de servicios todo comunica, no se ha de olvidar que el cliente no tiene conocimientos técnicos por evaluar la calidad intrínseca y, que utiliza elementos no técnicos y marcadamente subjetivos por juzgar la calidad del servicio que recibe”. **(Diaz Guevara, 2014)**

**2.2.3 Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian (1996)**

En 1996 el médico Avedis Donabedian, propuso un modelo para evaluar la calidad de atención médica, donde estableció la estructura, proceso y resultados, así como sus respectivos indicadores de evaluación.

La estructura de este modelo describe rasgos físicos, organizativos y otras características del sistema de salud y su entorno; el proceso viene a ser todo lo que se realiza para tratar al paciente, y por último el resultado es lo que se logra, que generalmente se traduce en una mejora de la salud, pero también

se refleja en las actitudes, conocimientos y comportamientos para una salud futura. **(Torres Samuel & Vásquez Stanescu , 2015)**, definió la calidad de atención en función de resultado de la mejoría del estado de salud. Para ello menciona 3 componentes:

Componente Técnico: Referida a la competencia o calidad técnica. (Torres Samuel & Vásquez Stanescu , 2015) Expresión que hace referencia a la calidad de profesionales y los avances científicos con los que se presta el servicio.

Componente Interpersonal (Humana): Referida a la competencia o calidad humana, calidez. **(Torres Samuel & Vásquez Stanescu , 2015)** expresión que se hace referencia a la importante relación que debe existir entre un médico y su paciente o cualquier empleado de salud. Además, se considera una serie de actitudes y comportamientos que conducen al funcionamiento y gestión del cuidado del usuario o cliente.

Componente correspondiente al Entorno: Calidad operativa o funcional. **(Torres Samuel & Vásquez Stanescu , 2015)** expresión que tiene que ver con la organización para atender a un paciente y la funcionalidad de la prestación de servicios.

#### **2.2.4 Pecados y mandamientos del servicio**

Ahora bien, el servicio tiene momentos positivos y negativos, que se dan por los llamados pecados del servicio:

- Apatía: Quienes están en contacto con los clientes les prestan poca atención.
- Desaire: Pretender deshacerse de los clientes sin prestar atención a sus necesidades.
- Frialdad: Actitud distante o falta de interés.
- Aire de superioridad: Brinda a los clientes una atmósfera de bajo nivel.
- Robotismo: Persona que labora completamente mecanizados, haciendo que los pacientes sigan los mismos procedimientos con las mismas acciones e instrucciones, y no hay ningún signo de amabilidad o personalidad.

- **Reglamentitis:** Se refiere a las organizaciones o instituciones prestadoras de servicio, que ponen reglas por encima de la satisfacción del usuario.
- **Evasivas:** Respuestas vagas y sin compromiso que anulan las buenas intenciones de los clientes.

Vargas y Alana (2014, p.165), mencionan que el servicio cuenta a su vez con algunos principios rectores, llamados como “Los diez mandamientos de atención al cliente”:

- Cumple todo lo que prometas.
- El cliente por encima de todo.
- Para el cliente tú marcas la diferencia.
- El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente.
- No hay nada imposible cuando se quiere.
- Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos.
- Solo hay una forma de satisfacer al cliente: darle más de lo que espera.
- Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar.
- Fallar en un punto significa fallar en todo.
- Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo.

Los pecados del servicio y los mandamientos del servicio obedecen a las actitudes, las acciones y el arte que debe caracterizar cualquier prestación de servicio.

### **2.2.5 Atributos de la calidad de atención (MINSa)**

El MINSa después varias reuniones de trabajo lograron implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, donde establecieron características que distinguen a los productos de los servicios, a continuación, se detalla:

**Oportunidad:** Responder a las necesidades de salud en un período que significa menores riesgos y mayores beneficios para las personas o la sociedad.

**Eficacia:** Correcta aplicación de normas, procedimientos y protocolos en la prestación de servicios de salud.

**Integralidad:** Son acciones encaminadas a la persona, familia, la sociedad, como la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud.

**Accesibilidad:** Son factores importantes (factor socioeconómico, cultural, geográfico, etc) que se deben tener en cuenta para brindar servicios de salud a la persona o sociedad.

**Seguridad:** Los establecimientos de salud deben garantizar, servicios de salud básicos.

**Respeto al usuario:** Tratar a los usuarios como personas con derecho y valorar su cultura y condiciones personales.

**Información completa:** Proporcione contenido veraz, oportuno y fácil de entender por las personas o el público para que pueda tomar decisiones sobre su salud.

**Trabajo en equipo:** Las personas con una visión común asumen la responsabilidad y el compromiso de complementar sus capacidades y desarrollar su potencial para lograr resultados.

**Participación social:** Permitir participar a la población en la toma de decisiones sobre políticas y estrategias de salud.

**Satisfacción del usuario externo:** Es un equilibrio favorable entre las expectativas de las personas o población que esperan del servicio de salud.

**Satisfacción del usuario interno:** Es un equilibrio favorable entre lo que los usuarios internos esperan de la organización y lo que perciben de ella.

### 2.2.6 Satisfacción del usuario

(Inca Allcahuaman , 2015) Cita a Zambrano quien expresa que, “los indicadores de calidad, miden el nivel de satisfacción de los usuarios y/o clientes”, en relación a un producto; para la obtención de dicha información suelen aplicarse encuestas. Para este caso, la medición de la “calidad” viene determinado por el grado de “satisfacción” que muestran los usuarios y/o consumidores.

Iván Thompson en su artículo (La Satisfacción del Cliente) cita a Kotler, (2001) quien conceptualiza la “satisfacción de los clientes” como, nivel de estado de

ánimo que las personas experimentan como resultado de comparar el rendimiento percibido de un servicio o producto con sus expectativas que tenía antes de adquirirlo. Señala que, después que adquieren un determinado servicio o producto, los clientes suelen experimentar uno de estos tres grados o niveles de satisfacción:

**Insatisfacción**, esta situación ocurre cuando el servicio brindado no cumple con las “expectativas del cliente”.

**Satisfacción**, esta situación ocurre cuando el servicio brindado cumple con las “expectativas del cliente”.

**Complacencia**, esta sensación sucede cuando el servicio brindado supera las expectativas del cliente.

La satisfacción de los clientes está en función del desempeño que perciben del producto, en relación a sus expectativas iniciales. Entonces, el cliente se sentirá insatisfecho cuando perciba que el desempeño del producto no llegue a cubrir sus expectativas. Por otra parte, el cliente se sentirá satisfecho cuando el desempeño del producto coincida con sus expectativas iniciales. Finalmente, el cliente se sentirá muy satisfecho cuando el desempeño del producto llegue a sobrepasar sus expectativas.

Actualmente en el mercado empresarial el campo de batalla es la satisfacción del cliente. Alien R. Paison presidente de Walker Manufacturing Company señala que “los clientes buscan hoy en los productos y servicios que compran es calidad y valor”.

Las empresas que poseen un marketing exitoso suelen emplear estrategias para mantener satisfecho a sus clientes potenciales. Por lo general, los clientes que se sienten satisfechos con el producto o servicio que oferta una determinada empresa, suelen realizar compras de forma repetitiva e incluso comparten su experiencia con otras personas. Por ello, es importante hacer que la experiencia del cliente respecto al desempeño del producto coincida con las expectativas que tenía. Las empresas centradas en el cliente buscan brindar un alto nivel de satisfacción a sus clientes, pero ello no conlleva a reducir sus precios o incrementar los servicios que brinda.

**(Redhead Garcia, 2015)** en su investigación “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de

Chaclacayo 2013” cita a Linder-Pelz (1982), quien señala que la satisfacción puede definirse mientras sea resultado de actitudes positivas referente a dimensiones diferentes de la atención de salud. Entonces, según el autor, el cliente se siente satisfecho cuando la valoración que realiza de las diferentes experiencias o valoraciones obtenidas de la atención de salud resulta positiva. Donabedian considera que la satisfacción del paciente es resultado de la aprobación final que éste hace respecto a la “calidad de la atención” que recibe, y muestra la habilidad que posee el proveedor para cumplir con las necesidades de sus pacientes. Entonces, considera que, los pacientes que se sientan satisfechos con los servicios que reciben seguirán haciendo uso de los servicios de salud.

El estudio de la satisfacción del paciente resulta importante, ya que éste suele relacionarse de forma significativa y funcional con conductas de salud específicas «desde que se cumple las prescripciones hasta el seguimiento de los resultados, o incluso, conductas preventivas de la enfermedad». Cuando hablamos de “satisfacción”, es necesario tener presente la diferencia que hay entre satisfacción general y satisfacción específica. Donde, la satisfacción general hace referencia al “nivel de satisfacción” que experimentan los pacientes en relación a los cuidados de salud que reciben; mientras que, la satisfacción específica, hace referencia al “nivel de satisfacción” que experimentan los pacientes en relación al uso de un determinado servicio o aspectos concretos del servicio recibido. **(Massip Pérez, Llantá Abreu, Peña Fortes, & Infante Ochoa, 2008)**

### **2.2.7 Dimensión de la satisfacción de los usuarios**

#### **a) La confiabilidad**

**(Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990)**, afirman que, “Es la capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa”. En otras palabras, hace referencia a la capacidad que tiene la institución para cumplir con la prestación del servicio según lo prometido. Es decir, prestar el servicio con las características prometidas y en el tiempo prometido.

**b) Validez**

Representa una de las características principales del servicio que brindan los médicos, servicio que debe ser brindado de forma correcta y eficaz, ello con la finalidad de conseguir el efecto deseado en relación a las expectativas que tienen los pacientes. **(Zuñiga Brenes & Montero Rojas, 2007)**, señala que, la validez constituye una principal característica de lo eficaz o correcto o de aquello que se ciñe a la ley.

**c) Lealtad**

Hace referencia a la fidelidad que tiene el cliente con el producto o servicio que oferta una determinada empresa

**(Reichheld, 1999)** , argumenta que, la lealtad es producto de la satisfacción de los clientes/usuarios, ya que un cliente satisfecho va querer volver hacer uso del producto o servicio que oferta la empresa.

Según el autor **(Pintado Pasapera, 2007)**, en el aspecto organizacional, la lealtad hace referencia a la capacidad que tiene un trabajador para identificarse con su centro de trabajo. Cuando un trabajador se siente identificado con su centro de trabajo muestra un mayor nivel de compromiso con ella, que puede evidenciarse por medio de una mayor participación, cumplimiento adecuado de sus funciones y políticas establecidas.

En el ámbito de la salud, el conservar los pacientes resulta un tema nada fácil pero no imposible de lograr. El personal de salud (médicos, enfermeras, etc.) debe tener la capacidad de escuchar a los pacientes para poder comprender aquello que éste está queriendo explicarles; de esa manera podrá crearse una relación de confianza con el paciente, haciendo que el paciente se sienta comprometido y vuelva cuando lo necesite.

**2.2.8 Tipos de modelo de satisfacción al cliente****a) Modelo SERVQUAL (Service Quality)**

Es un modelo desarrollado por Zeithaml, Berry y Parasuraman entre los años 1985 y 1994. Es conocido también como el “modelo de las brechas”. Según



los autores, la “calidad de servicio” es resultado de la valoración que el cliente realiza respecto a la superioridad o excelencia del servicio que recibe, ello en base a sus expectativas y percepciones respecto a los resultados del servicio. Para hallar las brechas se debe llevar a cabo un diagnóstico, partiendo del análisis de las percepciones que tienen los usuarios en función con el servicio que perciben.

Este instrumento es lo más representativo para la evaluación del cliente del servicio que espera recibir (expectativa) con lo que en realidad recibe (percepción).

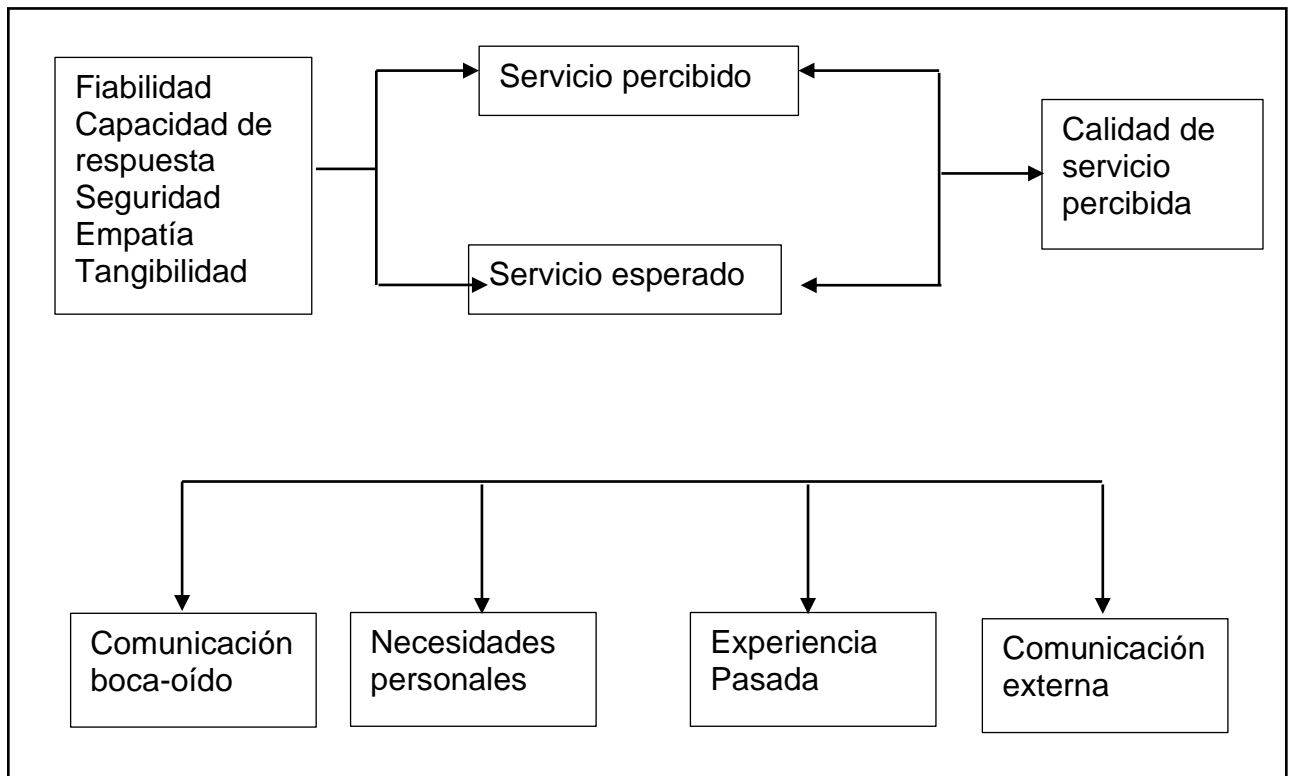
El modelo SERVQUAL tiene como propósito mejorar la “calidad del servicio” para ello se basa en cinco dimensiones:

*Tabla N° 03 Dimensiones del Servicio*

<b>Dimensión</b>	<b>Descripción</b>
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas
Empatía	Se refiere al cuidado y atención de forma individual que el personal puede proporcionar a los usuarios/clientes.
Seguridad	Se refiere al conocimiento y atención que demuestra el personal, así como su capacidad para generar confianza y seguridad en los usuarios/clientes.
Capacidad de respuesta	Se refiere a la disposición que muestra el personal para brindar ayuda a los usuarios/clientes cuando estos lo necesitan.
Confiabilidad	Se refiere a la capacidad que muestra el personal para suministrar el servicio según lo prometido, ello de modo preciso y que resulte confiable.

Con estas cinco dimensiones señaladas y la relación entre las expectativas y las percepciones se construye el modelo que se a continuación se muestra. (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1985)

Figura N° 02 Modelo de Zeithaml, Berry y Parasuraman



Fuente: Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993. Pág. 26)

#### b) Modelo de satisfacción del cliente de Kano

(Vargas Quiñones, 2014), modelo que se hace conocido a inicios del año 1980. Según este modelo, la satisfacción de los clientes está en función de la capacidad que tiene la empresa o institución para ofrecer buenos productos o servicios. Su creador, Kano señala que, no todas las características de un producto o servicio generan la misma satisfacción en los clientes o usuarios. Para el autor, existen ciertas características que ayudan de manera más decisiva al fortalecimiento de la fidelidad de los clientes o usuarios hacia el producto o servicio que se oferta:

Para diferenciar estas características de las otras, propuso los siguientes conjuntos

- Características/ requisitos básicos: Hace referencia a aquellas características que de manera obligatoria según el cliente todo producto debe poseer. Usualmente estas características no aumentan

la satisfacción de los clientes, pero si no se cumplen llegan a generar insatisfacción.

- Características/ requisitos de desempeño: Suelen aumentar de manera proporcional la satisfacción de los clientes, cuanto más contenga de estas características un producto, más satisfecho se sentirán los clientes.
- Características/ requisitos de deleite: Hace referencia a aquellas características que no esperan los clientes encontrar en el producto. Usualmente lo descubren en su experiencia, es decir cuando hacen uso del producto, lo cual les genera una inmensa satisfacción.

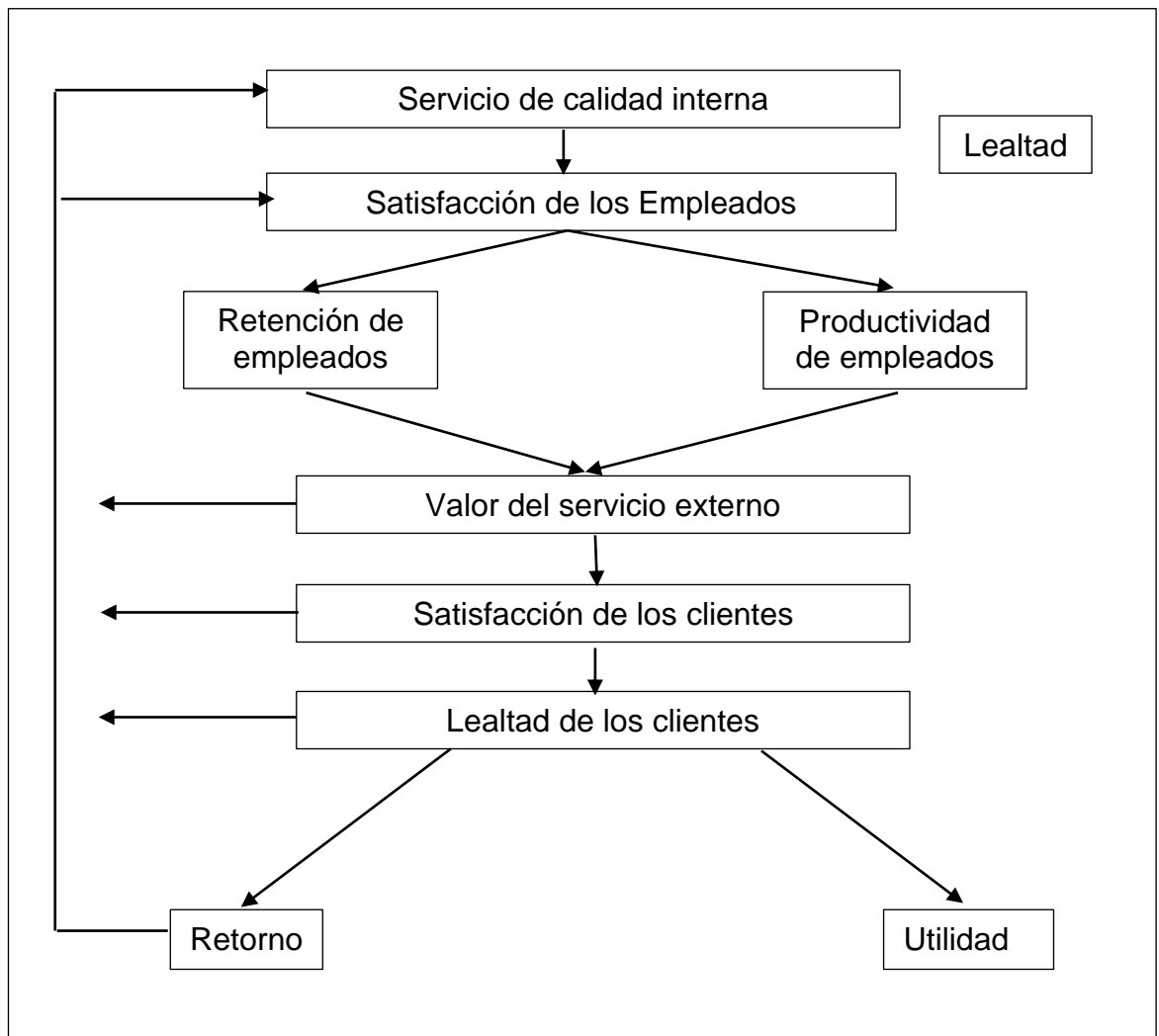
En el modelo también podemos encontrar otras características como: las inversas, las cuestionables y las indiferentes

#### c) **Modelo de cadena de valor de servicio**

Según este modelo, si el cliente interno se encuentra satisfecho, éste podrá atraer y fidelizar a los clientes externos(**Vargas Quiñones, 2014**).

Entonces, este modelo se basa en el impacto que puede tener el cliente interno hacia los clientes externos. Desde el valor que cobra la prestación de un buen servicio y el retorno y rentabilidad que puede generar en cualquier empresa u organización. Desde este punto de vista, el modelo se puede esquematizar como en la gráfica siguiente.

Figura N° 03 Cadena de valor del servicio



Fuente: Eiglier y Langeard (2000). Adaptación de Alonso (2008)

### 2.3 Definición de Términos

Los términos que usaremos a lo largo del desarrollo del trabajo de investigación son los siguientes:

- **Acierto y orientación de los informes:** Esta referido a la orientación y explicación clara y sencilla que brinda el personal de salud a los usuarios.
- **Calidad:** Lozano (1998) cita a Armand V. Felgenbaum en mayo de 1957 quien da el concepto de calidad como “Un sistema eficaz para integrar los

esfuerzos en materia de desarrollo y mejora de calidad realizada por los diversos grupos de una organización que produce bienes y servicios económicos y que sean compatibles con la plena satisfacción de los clientes”.

Juran (1993) afirma que, “Es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes; además, calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente”.

- **Calidez:** Se refiere a la cualidad del personal de salud al brindar su servicio siendo amables, comprensivos, empáticos y positivos con los usuarios.
- **Capacidad de Respuesta:** Está relacionado con la voluntad que se muestra para prestar ayuda y brindar un servicio de forma más rápida. “es la disposición y buena voluntad de que tiene el personal del Puesto de Salud para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno”. «**Dirección General de Salud de las Personas y Dirección de Calidad en Salud**» (2011).

Parasuraman, et al. (1988) afirma que, “Es la disposición y buena voluntad para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno”.

Para Drucker, P. (1990), “Es la actitud que muestra el personal para ayudar y ofrecer el servicio a los clientes de manera rápida y oportuna”.

- **Compromiso del usuario:** Así como los usuarios desean ser bien atendidos, también tienen que tener la predisposición para estar comprometidos a cumplir con las indicaciones que se le da y acudir a las citas que se le programó. Entonces, podemos definirlo como, disposición voluntaria de los usuarios para seguir y cumplir con aquello que lo fue dispuesto.
- **Confiabledad:** Parasuraman, et al. (1990) afirman que, “Es la capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa”. Esto nos da a entender que la empresa, organización o institución debe cumplir con la entrega de productos y/o servicios con las características prometidas.

- **Confianza:** Se refiere a la confianza que inspira el personal de salud al usuario al momento de ser atendido y si este se siente cómodo en realizar cualquier consulta o duda.
- **Disponibilidad de citas:** Según los servicios médicos que brinda el puesto de salud se puede acceder con facilidad a una cita médica o toma mucho tiempo programarla.
- **Disponibilidad de la historia clínica:** Está referido si el puesto de salud tiene disponible un sistema o un registro de las historias clínicas que facilite el acceso oportunamente a las historias clínicas de los usuarios.
- **Eficiencia:** De acuerdo Adalberto Chiavenato, “significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles”.
- **El contacto directo:** Forma de relacionarse con los clientes o usuarios, que permite a una empresa o institución conocer más de cerca sus necesidades. A medida que el contacto aumenta, se genera mayor compromiso con la zona de servicio.

Es el acercamiento que se tiene con el cliente o usuario, esto permite conocer de cerca, aquello que le preocupa, aquello que le gusta, aquello que le llega a provocar rechazo y aquello que el cliente o usuario considera como necesario que debe contener el producto o servicio que se oferta, y conocerlo desde la perspectiva del cliente o usuario es fundamental para la toma de estrategias o decisiones acertadas en pro de la mejora de la calidad.

- **El cliente:** Vargas (2014) afirma que “Es el receptor del servicio, el consumidor y coproductor. Como el resultado de su interacción con la empresa, se obtendrá un servicio más aproximado a su expectativa.” Es decir, es el núcleo de la gestión. Se define como todo aquel que espera que la organización o las personas que la integran brinden soluciones o respuestas a cierto tipo de necesidades o inquietudes, y busquen servicios o productos que satisfagan sus deseos y expectativas.

**Thompson (2009)** señala que, “Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización”.

- **Elementos tangibles: Zeithaml & Bitner (2002)**, señalan que, “Se define como tangible a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes utilizarán para evaluar la calidad”. Es todo aquello que se percibe en las instalaciones del centro de salud, como el personal que atiende, los equipos que usan.
- **Empatía:** Se refiere al cuidado y atención de forma individual que el personal puede proporcionar a los usuarios/clientes. **(Duque Oliva, 2005, pág. 7)** , es la intención que tiene una persona de comprender los sentimientos, expresiones y necesidades de otra persona como si fuera ella y ponerse en el lugar de la otra parte para poder ayudar. **Zeithaml & Bitner (2002)**, señalan que, “Es tratar a los clientes como persona. Se define como la atención cuidadosa e individualizada donde la organización le brinda y transmite a sus clientes un servicio personalizado o adecuado y le genera la idea de ser únicos y especiales”.
- **Equipamiento en los consultorios:** Se refiere si todos los consultorios cuentan con mobiliario y equipo médico especializado que facilite la atención de los pacientes y el buen funcionamiento del puesto de salud.
- **Exámen físico:** Consiste en la evaluación médica que realiza el personal del puesto de salud al paciente y si este fué adecuado para determinar el estado de salud.
- **Explicación:** Consiste en el lenguaje que usa el médico al momento de brindar un diagnóstico o una receta médica, si éste es fácil de entender y con palabras menos técnicas.
- **Fiabilidad:** Las empresas que brindan servicios deben tener la capacidad de brindar servicios de manera confiable, segura y prudente. En el concepto de confiabilidad se incluyen todos los elementos que permiten a los clientes probar las capacidades y conocimientos profesionales de la organización, es decir, confiabilidad significa brindar los servicios correctamente desde el inicio. **(Duque Oliva, 2005, pág. 7). Zeithaml &**

**Bitner (2002)**, señalan que, “Es la capacidad para desempeñar el servicio prometido con formalidad y exactitud. Significa brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento”.

- **Infraestructura adecuada:** El establecimiento requiere de una adecuada construcción que garantice la seguridad y la salud de los usuarios y personal interno. Así como también debe ser un ambiente acogedor, limpio y cómodo.
- **Insatisfacción:** Sentimiento que expresa descontento como resultado de la frustración de que un producto o servicio adquirido no cumplió con las expectativas que se tenía.

Nicuesa (2015), señala que, “Es un sentimiento interior que experimenta una persona cuando siente que una realidad determinada no cumple sus expectativas”.

Entonces, podemos afirmar que es un sentimiento que se genera cuando un determinado producto o servicio no cumplen las expectativas del cliente.

- **Lealtad:** Es un sentimiento de respeto y fidelidad hacia una persona u organización, aunque las circunstancias sean cambiantes o adversas.  
Es el grado de fidelidad que un usuario o cliente tiene hacia una empresa o institución, como resultado de que el servicio o producto que oferta satisface sus expectativas.
- **Modelo SERVQUAL:** Es un instrumento para medir la calidad de servicio mediante un cuestionario de preguntas con el propósito de conocer las percepciones que tiene el cliente de una organización.
- **Motivación:** Consiste en la voluntad del paciente de cumplir con las indicaciones y tratamientos del médico para cuidar su salud, como también la voluntad que tiene de regresar al establecimiento según la atención recibida.
- **Percepción:** Es una forma en que las personas evalúan los servicios que brinda una organización. Estas percepciones están muy asociadas con la calidad de servicio que son: (Matsumoto Nishizawa, 2014)



- **Precisión en el horario:** Consiste en la programación de las citas, si estas se dan según el horario establecido.
- **Privacidad:** Implica aquella información personal que los usuarios quieren mantener en reserva y que no debe ser divulgado en público.
- **Rapidez en la atención:** Se refiere al tiempo que el personal demoró en atender al usuario y por la cual se determina la percepción de la misma.
- **Respeto:** Consiste en el respeto que existe entre el usuario interno y externo del puesto de salud, que ambos valoren su cultura y condiciones individuales con el fin de lograr una interacción armoniosa.
- **Satisfacción:** Sentimiento expresado como resultado de que un determinado producto o servicio a cumplido con las expectativas que se tenía.

**Philip Kotler y Gary Armstrong (2007).** Sostienen que “la satisfacción del cliente es el grado en que el desempeño percibido de un producto coincide con las expectativas del comprador”.

- **Seguridad:** Sentimiento que los clientes deben tener al hacer conocer su problema a la organización y creen que se resolverá de la mejor manera. **Zeithmal & Bitner (2002)**, señalan que, hace referencia a la certeza que los usuarios o clientes tienen de que el servicio o producto que adquieren resolverá sus problemas de la mejor forma.
- **Señalización:** El puesto de salud cuenta con las señales de seguridad y letreros en cada unidad de servicio y si están ubicados adecuadamente.
- **Servicio:** Albrecht (1994) sostiene que, un servicio se define como un conjunto de actividades, con cierta duración y ubicación, desarrollados por medio de personas y materiales, y se brindan a clientes. **(Vargas Quiñones, 2014).**

Es un producto intangible, no puede poseerse físicamente, es resultado de un conjunto de acciones llevadas a cabo con la intervención de personas, equipos y materiales.

- **Usuarios:** Personas que disfrutan de los servicios de forma habitual o del empleo de un producto.
- **Validez:** (Díaz Bravo, 2017) afirma que “Es la característica principal del servicio que brinda el médico de una manera correcta y eficaz además de la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en concordancia con las expectativas del paciente.”
- **Usuario Externo:** Según la «**Dirección General de Salud de las Personas y Dirección de Calidad en Salud**» (2011) Se entiende como el individuo ajeno a la institución quien acude a una institución o empresa para ser atendido con algún bien o servicio.
- **Satisfacción del Usuario Externo:** Según «**La Dirección General de Salud de las Personas y Dirección de Calidad en Salud**» (2011) “Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece”.
- **Expectativa:** La expectativa es la creencia en la prestación de servicios, que se puede utilizar como estándar o punto de referencia para juzgar el desempeño de una organización. Las expectativas son lo que los clientes esperan del servicio, y crean a través de la comunicación y la experiencia de otros usuarios que quedaron satisfecho con el servicio. Las expectativas varían constantemente debido que el mercado es muy competitivo. (Matsumoto Nishizawa, 2014).

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

### 3.1 Tipo de Estudio

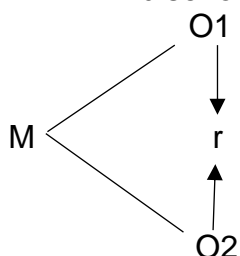
El tipo de investigación es correlacional, en vista que medirá el grado de relación entre las variables de estudio.

El nivel de investigación del estudio corresponde al explicativo porque denota la relación de causa-efecto. La investigación explicativa ve más allá de describir conceptos, están más enfocados a tratar las causas de eventos y fenómenos físicos sociales.

La investigación explicativa se centra en entender el fenómeno y conocer porque dos o más variables de estudio se relacionan. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)

### 3.2 Diseño de Estudio

El diseño es explicativo-correlacional, que corresponde a lo siguiente:



**Donde:**

M = Muestra

O1 = Observación de la variable 1

O2 = Observación de la variable 2

r = Correlación entre dichas variables

### 3.3 Población y Muestra

**Población:** Es un conjunto de elementos de la cual se desea conocer algo en una investigación. **(Carrasco Diaz, 2005).**

**Muestra:** es un segmento representativo que se extrae de la población, de manera que los resultados obtenidos en la muestra se puedan generalizar a todos los elementos que constituyen la población. **(Carrasco Diaz, 2005).**

La población está constituida por 14635 administrados que son atendidos por el establecimiento de salud La Joya (DIRESA Promedio Mensual, 2017).

La muestra, haciendo el cálculo correspondiente, será:

### Ecuación Estadística para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

Margen: 5.0

Nivel de confianza: 95%

Población: 14635

Tamaño de muestra: **374**

### 3.4 Métodos y Técnicas

Método	Técnicas	Instrumentos
Comparativo	Encuesta	Cuestionario 1
	Encuesta	Cuestionario 2

Es el procedimiento o método por el cual los investigadores recolectan los datos necesarios para luego ser interpretados, de tal manera alcanzar los objetivos propuestos y a la vez contrastar las hipótesis planteadas. (Flores, 2008).

Las técnicas que se emplearon para la recolección de los datos son:

- La encuesta: Permite que se lleve a cabo la recopilación de información de sujetos que participan activamente en la investigación. (Flores, 2008). En el presente estudio se empleó el cuestionario y la entrevista.
- Análisis de documentos: El conjunto de operaciones diseñadas para representar un documento y su contenido en una forma diferente a la forma original para que pueda recuperarse e identificarse más tarde.

### 3.5 Tratamiento de los Datos

Para cada variable el tratamiento de datos corresponderá a la aplicación de la estadística descriptiva: media, desviación estándar, moda; y la estadística

inferencial para corroborar las hipótesis correspondientes, a través de estadígrafo, coeficiente de correlación Pearson:

$$r = \frac{n \cdot \sum f \cdot dx \cdot dy - (\sum fx \cdot dx) (\sum fy \cdot dy)}{\sqrt{[n \cdot \sum fx \cdot dx^2 - (\sum fx \cdot dx)^2][n \cdot \sum fy \cdot dy^2 - (\sum fy \cdot dy)^2]}}$$

### Donde

n = número de datos.

f = frecuencia de celda.

fx = frecuencia de la variable X.

fy = frecuencia de la variable Y.

dx = valores codificados o cambiados para los intervalos de la variable X, procurando que al intervalo central le corresponda dx = 0, para que se hagan más fáciles los cálculos.

dy = valores codificados o cambiados para los intervalos de la variable Y, procurando que al intervalo central le corresponda dy = 0, para que se hagan más fáciles los cálculos.

### Interpretación

El valor del índice de correlación varía en el intervalo [-1,1], indicando el signo el sentido de la relación:

- La correlación positiva perfecta se da cuando  $r=1$ , esto significa que las dos variables poseen una relación directa, mientras una de ella incrementa la otra variable lo hará también de manera proporcional.
- La correlación positiva se da cuando  $0 < r < 1$ .
- No existe relación lineal cuando  $r = 0$ , pero esto no significa que las variables sean independientes, porque aún puede haber una relación no lineal entre 2 variables.
- Una correlación negativa se da cuando  $-1 < r < 0$
- La correlación negativa perfecta se da cuando  $r = -1$ , esto significa que las dos variables poseen una relación inversa, porque mientras una de ellas incrementa la otra disminuirá de manera proporcional.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

### 4.1 Estadístico Descriptivo de los Resultados

Para la ejecución de este estudio se solicitó mediante carta la autorización del Puesto de Salud la Joya para proceder con la aplicación del instrumento a los usuarios. El resultado del mismo se muestra a continuación, va acompañado de la interpretación, análisis y discusión:

Tabla 3. Resultados descriptivos de la variable calidad del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	16	4,3	4,3
	Bajo	64	17,1	21,4
	Medio	169	45,2	66,6
	Alto	109	29,1	95,7
	Muy alto	16	4,3	100,0
	Total	374	100,0	100,0

### Interpretación

Observando la tabla 3, el 45,2% de los usuarios externos manifiestan que el nivel de “calidad del servicio” es medio, el 29,1% señala que el nivel es alto, el 17,1% indica que es bajo, el 4,3% menciona que es muy bajo y finalmente también el 4,3% señala que es muy alto.

### Análisis

Los datos mostrados indican que los usuarios externos se caracterizan porque perciben que la infraestructura y recursos logísticos no son del todo adecuados, del mismo modo, el servicio que reciben no siempre es confiable ni es realizado de forma cuidadosa y los trabajadores del Puesto de Salud a veces ayudan y brindan un servicio más rápido. Por otro lado, se puede percibir que los trabajadores no inspiran mucha credibilidad y confianza y

finalmente no siempre se escucha a los usuarios ni se les mantiene bien informado. La realidad descrita es preocupante porque muestra indicios de que es necesario mejorar las condiciones de atención para que la población esté completamente satisfecho con el servicio que prestan.

### **Discusión**

Los resultados descritos líneas arriba corroboran los hallazgos de Montalvo (2017) quien halló que los usuarios se caracterizaban por percibir que la “calidad del servicio” se encontraba en un nivel regular, lo cual indicaba que se encontraban parcialmente conformes con los servicios que les brindaron en el área de traumatología lo cual es alarmante.

Del mismo modo va de la mano con los hallazgos de Flores (2019) quien halló que la “calidad de servicio” se encontraba en un nivel no adecuado, representado por un 12.9%, en un nivel regular, representado por un 50.8% y en el nivel adecuado, representado por un 36.3%.

También guarda relación con el estudio de Yucra y Sánchez (2019) quienes señalaron que «fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los elementos tangibles» son importantes para los usuarios no se han desarrollado adecuadamente, por lo que una gran cantidad de usuarios están insatisfechos.

Finalmente coincide con la investigación de Paripancca (2019) quien señala en su investigación que el 6.1% de los pacientes percibe una “calidad de servicio” de nivel bajo, mientras que el 93,9% percibe una “calidad de servicio” de nivel medio.

Figura N° 04 Resultados descriptivos de la variable calidad del servicio

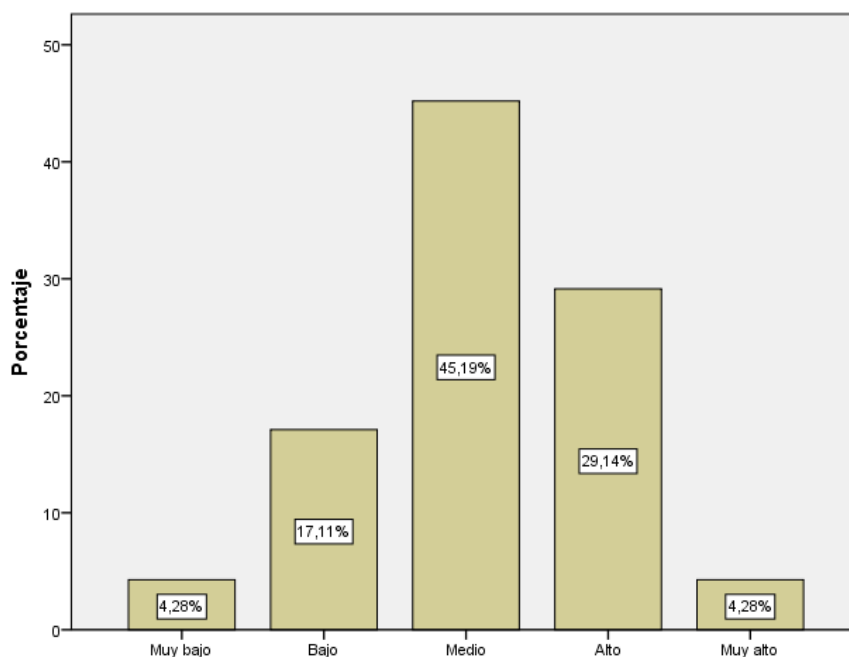


Tabla N° 04 Resultados descriptivos de la dimensión fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	27	7,2	7,2
	Bajo	137	36,6	43,9
	Medio	118	31,6	75,4
	Alto	82	21,9	97,3
	Muy alto	10	2,7	100,0
	Total	374	100,0	100,0

### Interpretación

Observando la tabla 4 podemos apreciar que el 36,6% de los usuarios encuestados manifiestan que el nivel de fiabilidad es bajo, el 31,6% señalan que es medio, el 21,9% indican que es alto, el 7,2% manifiestan que es muy bajo y el 2,7% indican que es muy alto.



## Análisis

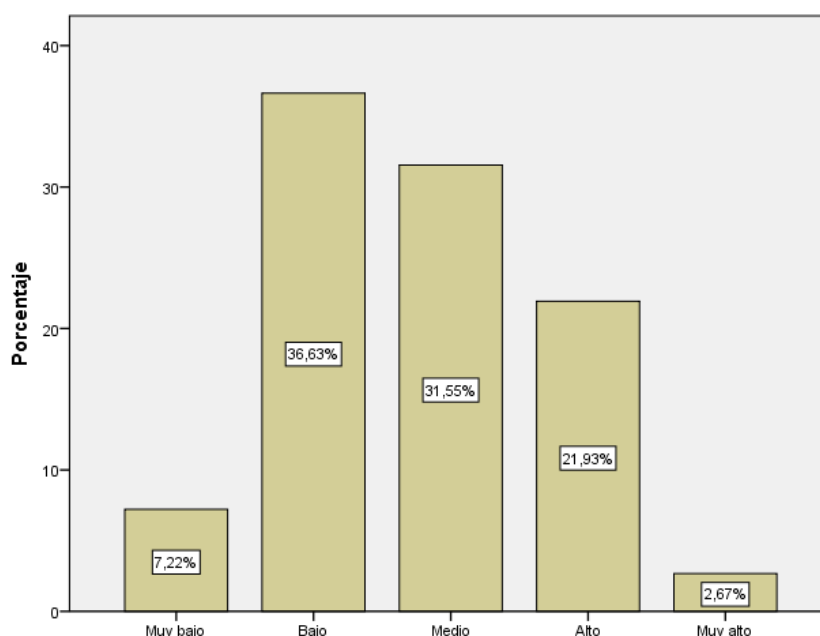
De acuerdo a la información consignada en la tabla 4 podemos indicar que un considerable porcentaje de los usuarios externos manifiestan que el personal que labora en el Puesto de Salud difícilmente explica y orienta a los usuarios sobre los pasos o trámites para su atención o consulta, no encontraron citas disponibles y finalmente indican que la consulta por parte de los médicos no se realizó en el horario programado.

## Discusión

Los resultados expuestos guardan relación con el hallazgo de Yucra y Ayma (2019) quienes lograron determinar que la mayoría de servidores de esta municipalidad poseen inconvenientes al solucionar los problemas que acarrear los usuarios y la ejecución del servicio prometido.

Sin embargo, los hallazgos presentados difieren del estudio de Molero y Ayma (2018) quienes determinaron que el personal docente y administrativo no tiene mucho interés en solucionar los problemas de los estudiantes, eficiencia en las actividades que realizan, cumplimiento de los servicios en el tiempo prometido y gestión de documentos libre de errores. Es decir, este porcentaje de estudiantes no presta mucha importancia a la calidad de estos aspectos del servicio.

*Figura N° 05 Resultados descriptivos de la dimensión fiabilidad*



*Tabla N° 05 Resultados descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	27	7,2	7,2
	Bajo	119	31,8	39,0
	Medio	157	42,0	81,0
	Alto	53	14,2	95,2
	Muy alto	18	4,8	100,0
	Total	374	100,0	100,0

### **Interpretación**

Observando la tabla 5, se tiene que un 42% de los usuarios externos encuestados manifiestan que el nivel de capacidad de respuesta del Personal que labora en el Puesto de Salud La Joya es medio, el 31,8% señala que el nivel es bajo, el 14,2% indica que es alto, el 7,2% indica que es muy bajo y el 4,8% precisa que es muy alto.

### **Análisis**

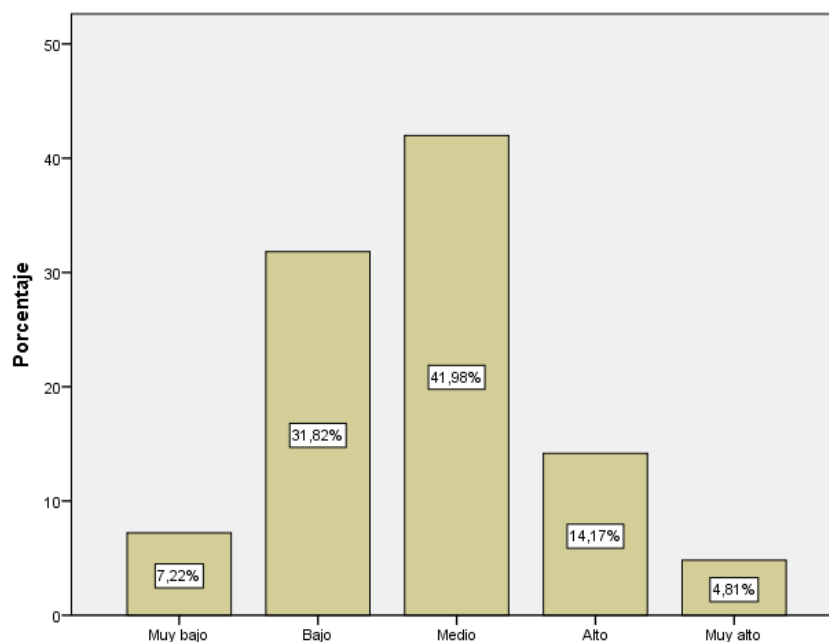
Los datos consignados en el párrafo anterior indican que pocas veces la atención en el módulo de admisión, farmacia y en laboratorio es rápida. En ese sentido, no existe mucha disposición y voluntad por parte del personal que labora en el Puesto de Salud La Joya en ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio eficaz. Como sabemos la “capacidad de respuesta” también implica brindar un servicio rápido y oportuno.

### **Discusión**

Los resultados expuestos concuerdan con el resultado de Montalvo (2017) determino que la mayoría de usuarios señalaban que la “capacidad respuesta” es en parte rápida, puntual y oportuna, lo que afectará la “percepción de la calidad”, porque tener los medios para brindar los servicios no es suficiente, sino que debe poder brindar los servicios cuando los usuarios los necesiten. Por otra parte, coincide con los hallazgos de Molero y Ayma (2018) quienes demostraron que el 44.87% de los estudiantes encuestados perciben como

regular la calidad de los servicios educacional complementario que les brinda la UNAMAD, es decir, aún existen algunos aspectos del servicio que necesitan mejorar para lograr que los estudiantes se sientan conformes con la calidad de estos servicios.

*Figura N° 06 Resultados descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta*



*Tabla N° 06 Resultados descriptivos de la dimensión seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	23	6,1	6,1
	Bajo	84	22,5	28,6
	Medio	120	32,1	32,1
	Alto	131	35,0	35,0
	Muy alto	16	4,3	4,3
	Total	374	100,0	100,0

### **Interpretación**

Observando la tabla 6, el nivel de seguridad transmitido por los trabajadores del Puesto de Salud La Joya, según la percepción del 35% de los usuarios externos es alto, el 32,1% percibe que es medio, el 22,5% señala que es bajo, el 6,1% indica que es muy bajo y el 4,3% manifiesta que es muy alto.

### **Análisis**

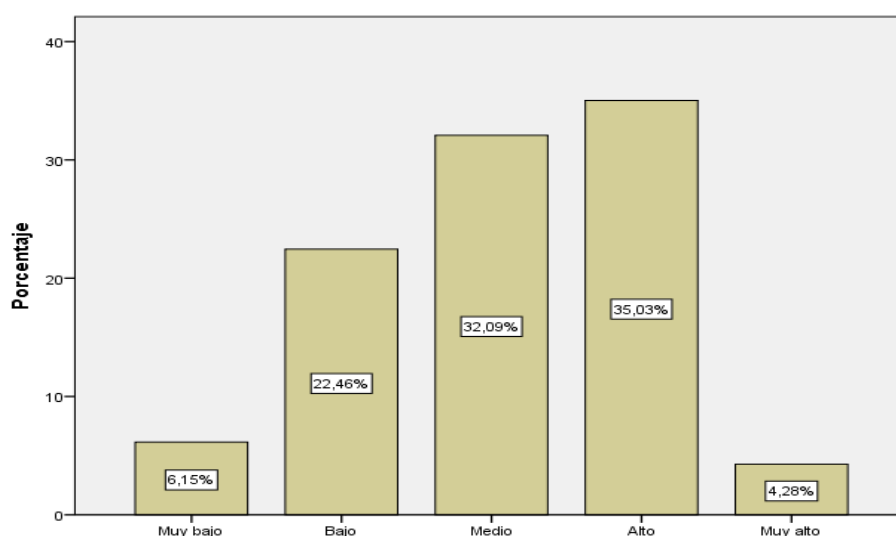
Según los resultados de la mencionados, podemos indicar que los usuarios externos se caracterizan porque sienten que en los consultorios se respeta su privacidad, del mismo modo les realizaron un examen físico minucioso, asimismo, el médico a cargo les brindó el tiempo necesario para absolver sus dudas o preguntas sobre el problema de salud y finalmente consideran que el médico que les atendió les inspiró confianza.

### **Discusión**

Los hallazgos presentados difieren de los resultados hallados por Yucra Salas & Sanchez Mamani (2019) con respecto a la dimensión seguridad de la Municipalidad Distrital de las Piedra, los encuestados dieron como respuesta casi nunca y algunas veces, lo que significa que existe una falta de confianza y credibilidad hacia la municipalidad.

Del mismo modo, no guarda relación con los hallazgos de (Montalvo Ramirez, 2017) porque la mayoría de los usuarios señalan que no se sienten seguros y esto no inspira mucha paz interior, credibilidad o confianza durante el tratamiento.

Figura N° 07 Resultados descriptivos de la dimensión seguridad



*Tabla N° 07 Resultados descriptivos de la dimensión empatía*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	16	4,3	4,3
	Bajo	87	23,3	27,5
	Medio	145	38,8	66,3
	Alto	110	29,4	95,7
	Muy alto	16	4,3	100,0
	Total	374	100,0	100,0

### **Interpretación**

Según los datos presentados en la tabla 7, el 38,8% de los usuarios externos indican que el nivel de empatía que muestran las personas que laboran en el Puesto de Salud La Joya es medio, el 29,4% señala que es alto, el 23,3% indica que es bajo, el 4,3% manifiesta que es muy alto y también el 4,3% menciona que es muy bajo.

### **Análisis**

Según los datos mencionados, los trabajadores del Puesto de Salud a veces tratan con amabilidad, respeto y paciencia, del mismo modo, los médicos algunas veces muestran interés en solucionar los problemas de salud de sus pacientes y también se percibe que pocas veces les brindan información sobre sus dolencias lo que origina que no comprendan sus explicaciones sobre el tratamiento y resultado de los análisis realizados.

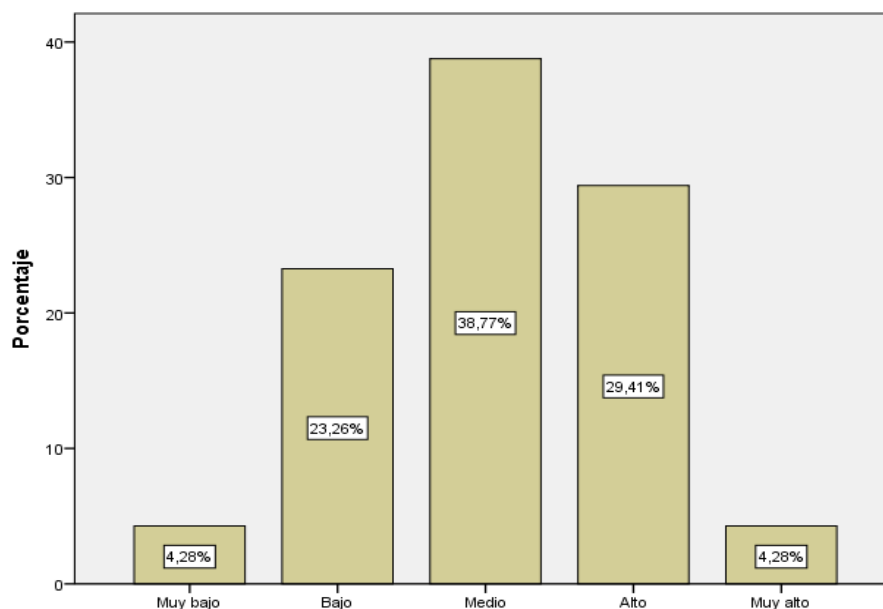
### **Discusión**

Los hallazgos presentados coinciden con los resultados encontrados por Montalvo (2017) ya que en su investigación señala que los usuarios sienten que no soy atendidos de manera cortés por el personal que labora, y muchas veces no logran ser entendidos ni resuelven sus problemas.

También guarda relación con los hallazgos de Yucra y Sánchez (2019) quien identificó que falta incidir en aspectos como el buen trato por parte de los trabajadores, como una comunicación asertiva, comprensión de problemas y

necesidades y deseo de servir a los usuarios mediante un lenguaje comprensible.

*Figura N° 08 Resultados descriptivos de la dimensión empatía*



*Tabla N° 08 Resultados descriptivos de la dimensión elementos tangibles*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	23	6,1	6,1	6,1
Poco adecuado	79	21,1	21,1	27,3
Parcialmente adecuado	160	42,8	42,8	70,1
Adecuado	91	24,3	24,3	94,4
Muy adecuado	21	5,6	5,6	100,0
<b>Total</b>	<b>374</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

Observando la tabla 8 podemos indicar que el 42,8% de los usuarios externos manifiestan que los elementos tangibles son parcialmente adecuados, el

24,3% indica que son adecuados, el 21,1% señala que son poco adecuados, el 6,1% menciona que son inadecuados y finalmente el 5,6% indican que son muy inadecuados.

### **Análisis**

Según la información presentada, los trabajadores se caracterizan por percibir que el Puesto de Salud La Joya no cuenta con mucha señalización para orientarse, también se ve que existen limitaciones en cuanto a equipos disponibles y materiales necesarios para su atención y finalmente pudieron observar que el consultorio y la sala de espera no estaban totalmente limpios ni son del todo cómodos.

### **Discusión**

Los resultados encontrados coinciden con los resultados de Montalvo (2017) quien determino que los aspectos tangibles que emplean para la prestación de servicio no son adecuados, debido a que la mayoría señalo que es regular, malo y pésimo, por lo tanto, surge una incomodidad por parte de los usuarios. Del mismo modo guarda relación con los resultados hallados por Molero y Ayma (2018) quienes hallaron que el 52.34% de los estudiantes encuestados poseen una indiferencia con la calidad de los servicios académicos y administrativos, relacionado a las instalaciones físicas, equipos y materiales, presencia del personal docente y administrativo, y materiales informativos con los que cuenta la universidad. Es decir, este porcentaje de estudiantes no presta mucha importancia a la calidad de estos aspectos del servicio.

Figura N° 09 Resultados descriptivos de la dimensión elementos tangibles

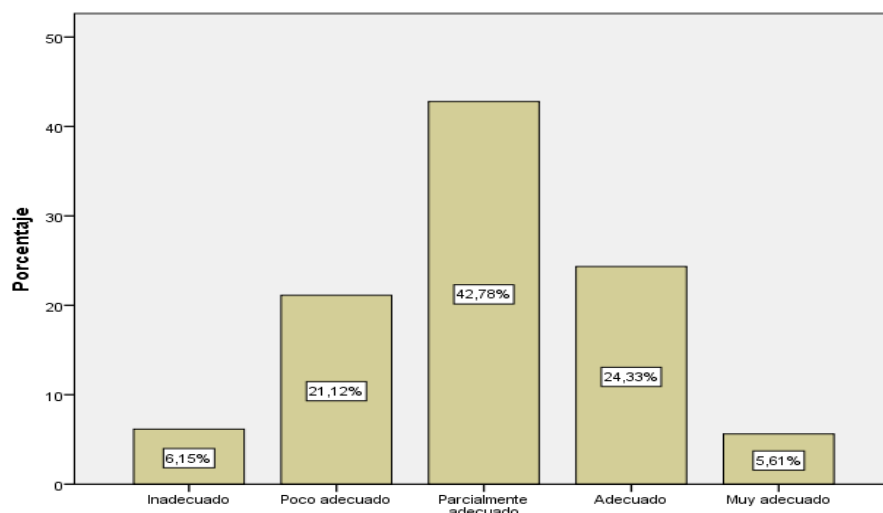


Tabla N° 09 Resultados descriptivos de la variable satisfacción de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	13	3,5	3,5	3,5
Insatisfecho	46	12,3	12,3	15,8
Poco satisfecho	173	46,3	46,3	62,0
Satisfecho	133	35,6	35,6	97,6
Muy satisfecho	9	2,4	2,4	100,0
Total	374	100,0	100,0	

### Interpretación

Viendo la tabla 9, el 46,3% de los usuarios se encuentran poco satisfechos con los servicios que prestan el Puesto de Salud La Joya, el 35,6% se encuentra satisfecho, el 12,3% indica encontrarse insatisfecho, el 3,5% se encuentra muy insatisfecho y finalmente el 2,4% se encuentra muy satisfecho.

### Análisis

Los resultados expuestos señalan que el nivel de cumplimiento por parte del Puesto de Salud La Joya, referido a las expectativas y percepciones de los usuarios externos, es parcial, en relación a los servicios que esta le ofrece. En ese sentido, los usuarios tienen una aprobación parcial sobre la calidad de la



atención que recibe la cual refleja la habilidad de los trabajadores para cumplir cabalmente las necesidades e intereses de los pacientes o usuarios.

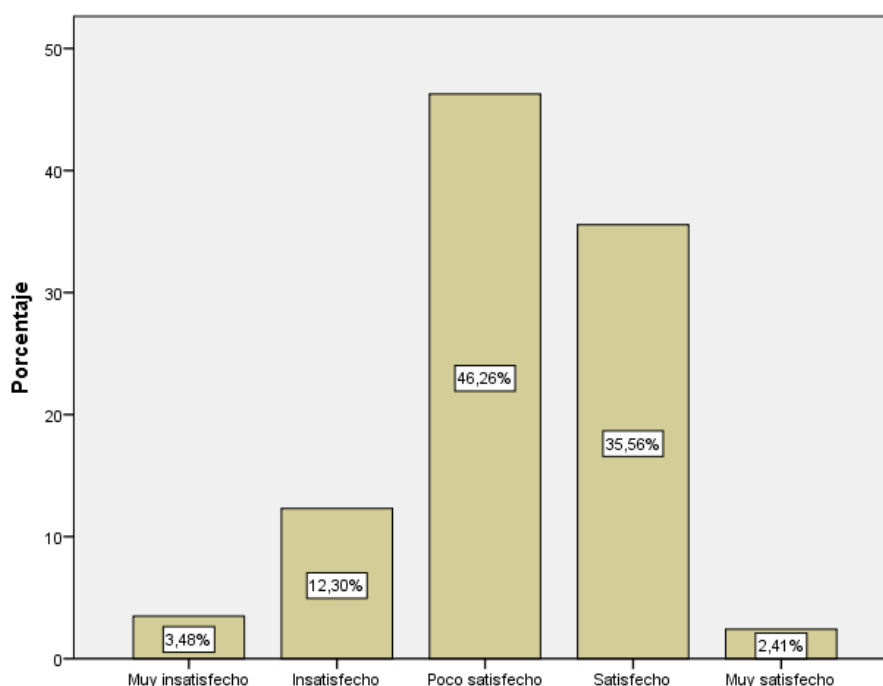
### Discusión

Los hallazgos encontrados guardan relación con la investigación de Montalvo (2017) quien determinó que una proporción considerable de usuarios cree que el cumplimiento del Hospital Santa Rosa con los servicios que brinda es unilateral en cuanto a las expectativas y opiniones de los usuarios.

Del mismo modo coincide con Molero y Ayma (2018) quienes demostraron que el 46.51% de los encuestados manifiestan estar NI INSATISFECHO NI SATISFECHO con los “servicios académicos”, administrativos académicos y educacionales complementarios que brinda la universidad.

Finalmente coincide con los hallazgos de Ñahuirima (2015) quien estableció que la satisfacción percibida por los clientes se encontraba en un regular por lo que la institución debe tomar medidas correctivas para brindar un “servicio de calidad” que responda a las demandas y exigencias de los usuarios.

*Figura N° 10 Resultados descriptivos de la variable satisfacción de los usuarios*



*Tabla N° 10 Resultados descriptivos de la dimensión confiabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	20	5,3	5,3
	Bajo	107	28,6	34,0
	Medio	127	34,0	67,9
	Alto	108	28,9	96,8
	Muy alto	12	3,2	100,0
	Total	374	100,0	100,0

### **Interpretación**

En la tabla 10 se puede ver que el 34% de los “usuarios externos” percibe que la confiabilidad en el servicio que ofrecen los trabajadores del Puesto de Salud La Joya se encuentra en un nivel medio, el 28,9% percibe que se encuentra en un nivel alto, el 28,6% indica que está en un nivel bajo, el 5,3% señala que se encuentra en el nivel muy bajo y por último el 3,2% indica que es muy alto.

### **Análisis**

Los resultados expuestos indican que el trato que brinda el “personal que labora en el Puesto de Salud” (médico de turno, enfermeros, técnicos y personal administrativo) a los pacientes es regular, es decir, no cuentan con toda la capacidad para desempeñar el servicio que ofertan de manera segura y precisa.

### **Discusión**

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990), afirman que la confiabilidad es la “capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa”. En ese sentido, la confiabilidad significa que el Puesto de Salud cumple con los servicios que ofrece acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios. Bajo esa premisa podemos concluir que los servicios que oferta no son totalmente confiables ni se ajustan a las expectativas.

Figura N° 11 Resultados descriptivos de la dimensión confiabilidad

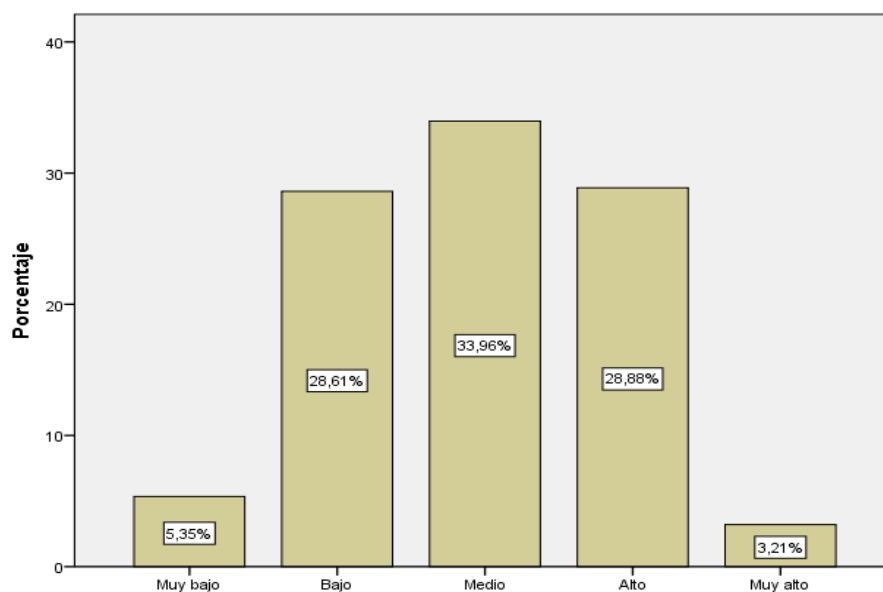


Tabla N° 11 Resultados descriptivos de la dimensión validez

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Muy bajo	15	4,0	4,0	4,0
Bajo	79	21,1	21,1	25,1
Medio	152	40,6	40,6	65,8
Alto	113	30,2	30,2	96,0
Muy alto	15	4,0	4,0	100,0
Total	374	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

En la tabla 11 podemos apreciar que los usuarios externos perciben que la validez del servicio que se presta en el Puesto de Salud La Joya se encuentra en un nivel medio, el 30,2% señala que se encuentra en un nivel alto, el 21,1% indica que es bajo, el 4% señala que es muy bajo y por último, también el 4% precisa que es muy alto.

### Análisis

Según los hallazgos presentados los usuarios perciben que no están del todo conformes con la explicación que recibieron sobre su padecimiento y

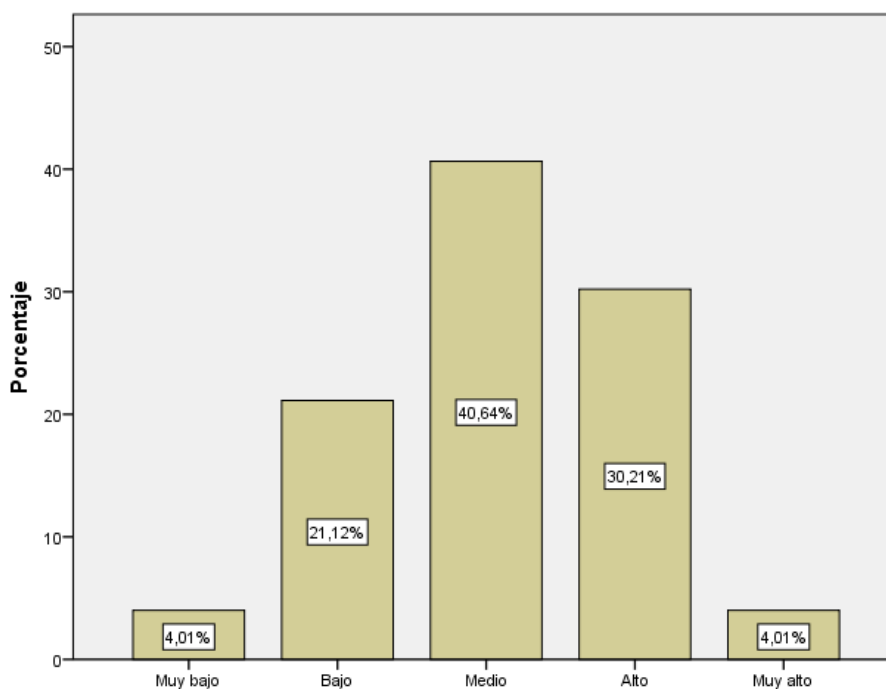
tratamiento, también señalan que no se sienten satisfechos con el trabajo que realizaron tanto los médicos, enfermeros, técnicos y personal administrativo puesto que la atención que recibieron no fue eficiente. Finalmente indican que el tiempo de atención con el especialista de turno es limitado por lo que no pudieron formular todas las interrogantes que tenían.

### Discusión

Los resultados expuestos coinciden con los hallazgos de Mendoza (2017) quien determinó que 31 pacientes opinaron que la dimensión de validez que brinda el Centro de Salud San Cosme, es poco deficiente, representando esto un 63.3% del total, por el contrario 18 encuestados responden que es Eficiente es decir un 36.7%.

Al respecto, Díaz (2017) indica Se señala que la efectividad es la principal característica del personal del centro de salud para brindar los servicios de manera correcta y efectiva, y también la capacidad de lograr los resultados esperados o esperados de acuerdo con las expectativas de los pacientes.

*Figura N° 12 Resultados descriptivos de la dimensión validez*



*Tabla N° 12 Resultados descriptivos de la dimensión lealtad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	13	3,5	3,5
	Bajo	25	6,7	10,2
	Medio	130	34,8	44,9
	Alto	190	50,8	95,7
	Muy alto	16	4,3	100,0
	Total	374	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

Los datos que se muestran en la tabla 12 indican que el 50,8% de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya señalan que el sentimiento de lealtad que presentan con los servicios que prestan se encuentra en un nivel alto, el 34,8% indica que se encuentra en un nivel medio, el 6,7% señala que es bajo, el 4,3% menciona que es muy alto y por último, el 3,5% manifiesta que es muy bajo.

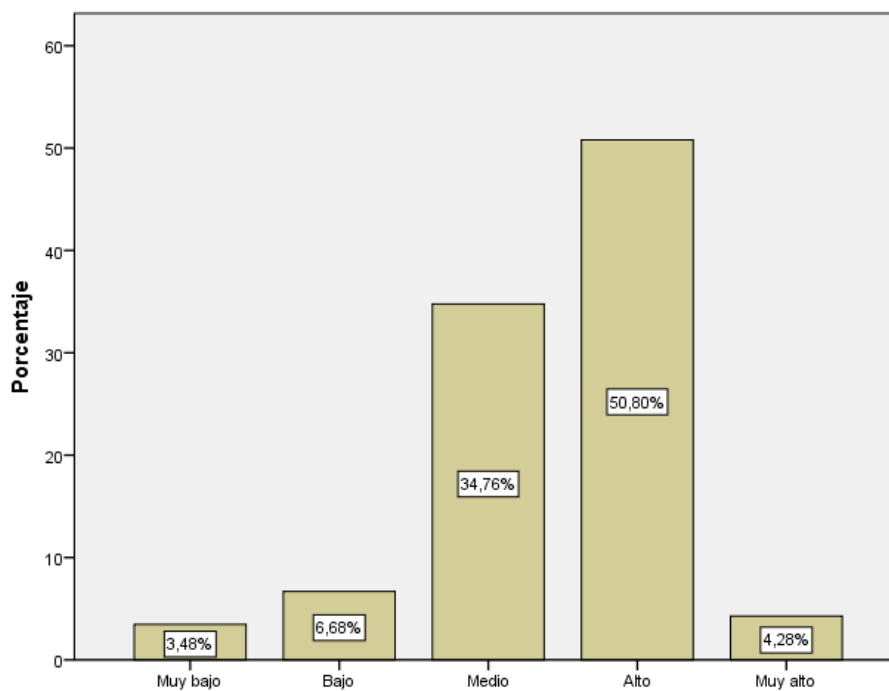
### **Análisis**

Los datos hallados indican que los usuarios normalmente acuden a sus citas programadas, participan en las actividades que el Puesto de Salud realiza, respeta al personal que ahí labora y se encuentran parcialmente motivados con la atención recibida.

### **Discusión**

Los resultados expuestos coinciden con los hallazgos de Mendoza (2017) quien estableció que 25 pacientes afirman que la dimensión de lealtad, que brinda el Centro de Salud San Cosme, es poco deficiente representando el 51% del total, mientras 19 encuestados responden que es eficiente representando el 38.7% mientras 5 encuestados responden que es deficiente equivalente al 10.2%.

Figura N° 13 Resultados descriptivos de la dimensión lealtad



## 4.2 Prueba de hipótesis

### Prueba de hipótesis general

**H<sub>1</sub>:  $p \neq 0$**

La calidad del servicio influye en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.

**H<sub>0</sub>:  $p = 0$**

La calidad del servicio no influye en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.

### Nivel de significación

$\alpha = 0,05$ .

### Prueba estadística

*Tabla N° 13 Correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios*

		Calidad del servicio	Satisfacción del usuario
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	1	,813**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	374	374
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,813**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	374	374

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Interpretación

En la tabla 13, se puede apreciar que, para las variables de estudio, 0.813 es el coeficiente de correlación  $r$  de Pearson con una significancia ( $p=0,000<0,05$ ), por lo tanto, cabe señalar que existe una correlación significativa, concluyendo que la “calidad del servicio” influye positivamente en la “satisfacción de los usuarios externos” del Puesto de Salud La Joya, 2019. En ese sentido, cuanto mejor sea la percepción de la “calidad del servicio”, la “satisfacción” que sientan los usuarios será mayor y viceversa.

### Discusión

Los resultados presentados corroboran la investigación de Montalvo (2017) quien estableció a través de la prueba Chi Cuadrado que la variable «calidad de servicio tiene relación significativa con las variables y la satisfacción del usuario área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado».

Esto significa que, si bien cuanto mejor es la “calidad del servicio”, mayor es la “satisfacción del usuario” y viceversa

Del mismo modo guarda relación con la investigación de Molero y Ayma (2018) determinaron que la satisfacción estudiante de la UNAMAD, se relaciona significativamente con la variable “calidad de servicio”.

Finalmente coincide con el estudio de González y Brea (2006) la “calidad del servicio” es un prerrequisito importante para la “satisfacción”, y que tiene un impacto claro e importante en la satisfacción; esto demuestra que los gerentes de agencia deben prestar más atención a la calidad percibida, porque aumentará la «satisfacción del cliente y así mejorará los resultados de la organización».

A la luz de los resultados es importante precisar que muchos de los usuarios del Puesto de Salud La Joya perciben que el servicio que les brindan no es del todo adecuado lo cual conlleva a que no se sientan totalmente satisfechos. En ese sentido, una forma de incidir en sus niveles de satisfacción es mejorar las condiciones tangibles e intangibles del servicio que prestan para que mejore la calidad.

*Tabla N° 14 Resumen del modelo de regresión lineal entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,813 <sup>a</sup>	,661	,660	7,109

a. Predictores: (Constante), Calidad del servicio

Fuente: Base de datos

### **Interpretación**

Observando la tabla 14, apreciamos que el “coeficiente de determinación” R cuadrado es de 0.661 lo que señala que un 66,1% de los cambios observados en la variable «satisfacción de los usuarios es explicado por la variación de la calidad del servicio». Podemos ver que la calidad del servicio ejerce una influencia considerable en la satisfacción de los usuarios, sin embargo, también existen otros elementos que determinan su nivel.



*Tabla N° 15 ANOVA para la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	36595,787	1	36595,787	724,116	,000 <sup>b</sup>
Residuo	18800,352	372	50,539		
Total	55396,139	373			

a. Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios

b. Predictores: (Constante), Calidad del servicio

### Interpretación

En la tabla 15 podemos observar que el p-valor de la prueba ANOVA para las variables analizadas es inferior al nivel de significancia ( $p=0,000 < 0,05$ ) por lo que podemos afirmar el modelo estadístico es pertinente.

*Tabla N° 16 Coeficientes para el modelo de regresión lineal entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	13,580	1,698		7,997	,000
Calidad del servicio	,745	,028	,813	26,909	,000

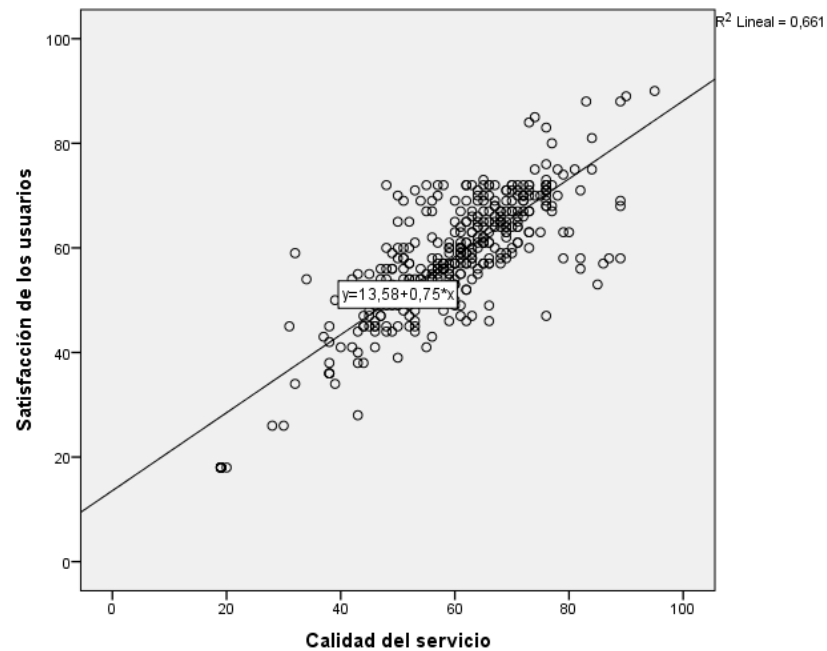
a. Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios

### Interpretación

Observando en la tabla 16 podemos apreciar que el p-value es inferior a 0,05 por lo tanto el nivel de confianza es del 95%, así mismo el modelo de regresión lineal de las variables de estudio «calidad del servicio y satisfacción de los usuarios» es pertinente, siendo la ecuación de regresión:

$$\text{Satisfacción de los usuarios} = 13,580 + 0,745 \text{ Calidad del servicio}$$

Figura N° 14 Gráfico de dispersión entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios



### Prueba de hipótesis específica 1

**H<sub>1</sub>:  $p \neq 0$**

La fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.

**H<sub>0</sub>:  $p = 0$**

La fiabilidad no influye en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.

### Nivel de significación

$\alpha = 0,05$ .

### Prueba estadística

Tabla N° 17 Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios

		Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Fiabilidad	Correlación de Pearson	1	,643**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	374	374
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,643**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	374	374

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Interpretación

Observando la tabla 17, apreciamos la que dimensión “fiabilidad” y la variable “satisfacción de usuario” analizada tienen una correlación de 0,643 y un p-valúe menor ( $p=0,000 < 0,05$ ), por lo tanto, señalamos que existe una correlación moderada, directa y significativa; concluyendo que la “fiabilidad” influye de manera positiva en la “satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019”. En ese sentido, cuantos más fiable y cuidadoso sea el servicio brindado, la satisfacción que sientan los usuarios será mayor y viceversa.

### Discusión

Mediante la prueba  $r$  de Pearson ( $r=0,643$ ;  $p=0,000$ ) se demostró que la fiabilidad influye positivamente en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019. Este resultado indica que si el personal posee la capacidad de realizar el servicio que se le asigna de forma confiable y correcta, los usuarios sentirán su satisfacción por la atención recibida.

El resultado expuesto líneas arriba va de la mano con la investigación de Montalvo (2017) quien halló que el valor del «coeficiente de correlación rho de Spearman entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario» es de 0,406 con un p-value de 0,000, lo que es menor al p-valor planteado, por lo tanto existe una correlación directa en la variable de estudio y su dimensión.

Asimismo, coincide con los hallazgos de Molero y Ayma (2018) quienes establecieron que la percepción de la “fiabilidad en la calidad de servicios” influye de forma significativa en la satisfacción de los estudiantes de la UNAMAD.

Por otro lado, también en la investigación de Yucra y Sánchez (2019) hallaron que el p-valor es  $0.000 < 0.05$  por lo que se rechazaron la hipótesis nula y aceptaron la hipótesis alterna, por lo tanto, se concluye que la «satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras» tiene relación con la fiabilidad.

*Tabla N° 18 Resumen del modelo de regresión lineal entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,643 <sup>a</sup>	,413	,411	9,350

a. Predictores: (Constante), Fiabilidad

### **Interpretación**

Observando la tabla 18, apreciamos que el valor del coeficiente de determinación  $R = 0.413$ . Esto quiere decir que, el 41,3% de los cambios que se observaron en la variable “satisfacción de los usuarios” es explicado por las variaciones producidas en la dimensión “fiabilidad”. Entonces, podemos ver que la influencia que la fiabilidad ejerce sobre la satisfacción de los usuarios es moderada. Sin embargo, también existen otros elementos que determinan su nivel.

Tabla N° 19 ANOVA para la fiabilidad y satisfacción de los usuarios

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	22871,494	1	22871,494	261,592	,000 <sup>b</sup>
Residuo	32524,645	372	87,432		
Total	55396,139	373			

a. Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios

b. Predictores: (Constante), Fiabilidad

### Interpretación

Observando la tabla 19 apreciamos que, el p-valúe de la prueba ANOVA para la dimensión y variable analizada es menor al nivel de significancia ( $p=0,000<0,05$ ). Entonces, podemos afirmar el modelo estadístico es pertinente.

Tabla N° 20 ANOVA para la fiabilidad y satisfacción de los usuarios

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	29,529	1,837		16,075	,000
Fiabilidad	2,389	,148	,643	16,174	,000

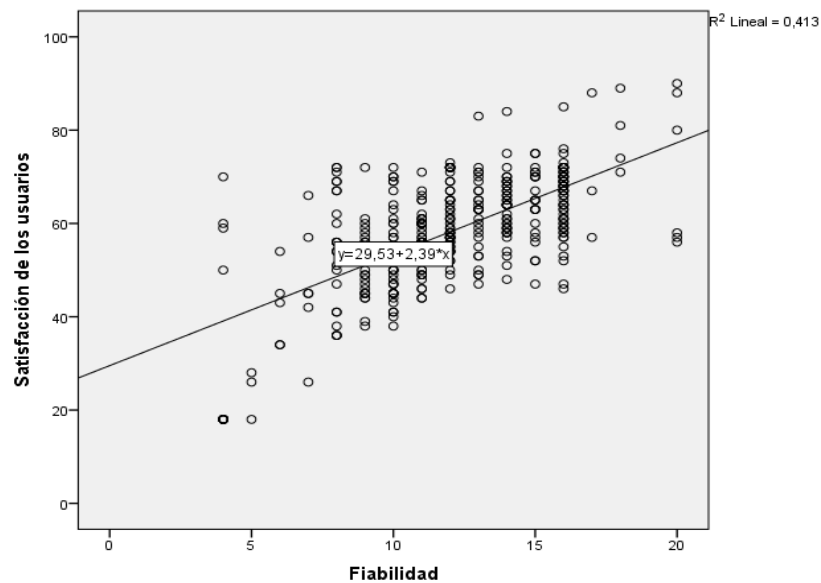
a. Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios

### Interpretación

Observando la tabla 20 podemos apreciar que el p-value es inferior a 0,05 por lo tanto el nivel de confianza es de 95%, así mismo tenemos el modelo de regresión lineal entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción de los usuarios es pertinente, siendo la ecuación de regresión:

$$\text{Satisfacción de los usuarios} = 29,529 + 2,389 \text{ Fiabilidad}$$

Figura N° 15 Gráfico de dispersión entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios



### Prueba de hipótesis específica 2

**H<sub>1</sub>: p ≠ 0**

La capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.

**H<sub>0</sub>: p = 0**

La capacidad de respuesta no influye en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.

**Nivel de significación**

$\alpha = 0,05$ .

## Prueba estadística

*Tabla N° 21 Correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios*

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	1	,673**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	374	374
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,673**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	374	374

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Interpretación

Observando la tabla 21, podemos apreciar que el coeficiente de correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable “satisfacción del usuario” es 0,673 con un p-value menor ( $p=0,000<0,05$ ), por lo señalamos que existe una correlación moderada, directa y significativa; concluyendo que la «capacidad de respuesta influye de manera positiva en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019». En ese sentido, cuanto mayor sea la capacidad de respuesta del personal que labora en el Puesto de Salud, la “satisfacción” que sientan los usuarios será mayor y viceversa.

### Discusión

En la tabla 21 observamos que la capacidad de respuesta influye en la “satisfacción de los usuarios” externos del Puesto de Salud La Joya, 2019 ( $r=0,673$ ;  $p=0,000$ ). Esto significa que mientras los trabajadores del Puesto de Salud tengan mayor disposición y voluntad por ayudar a los usuarios externos y proporcionar un servicio eficiente, el nivel de satisfacción será mayor.

Estos resultados van de la mano con investigación de Montalvo (2017) quien determinó mediante la prueba «Chi-cuadrado es 0,000 menor a 0.05», por lo tanto, procede a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, en

ese sentido señala que «existe una relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de usuario».

También coincide con los hallazgos de Quispe (2015) quien acepto su hipótesis alterna y rechazo la nula, debido a que el resultado del p-value era 0.000, menor que 0.05 nivel de sig., en ese sentido se puede aseverar a un 95% de confianza que «existe una relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de usuario del servicio de traumatología».

Finalmente corrobora la investigación de Ñahuirima (2015) quien también señala que existe una relación significativa entre la dimensión de “capacidad de respuesta” y la variable “satisfacción del cliente” de las pollerías, a un 99% de nivel de confianza.

*Tabla N° 22 Resumen del modelo de regresión lineal entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,673 <sup>a</sup>	,453	,452	9,021

a. Predictores: (Constante), Capacidad de respuesta

### **Interpretación**

Observando la tabla 22 apreciamos que, el valor del coeficiente de determinación R cuadrado = 0.453. Esto quiere decir que, el 45,3% de los cambios que se observaron en la variable “satisfacción de los usuarios” es explicado por las variaciones producidas en la dimensión “capacidad de respuesta”. Entonces, podemos ver que, la influencia que la “capacidad de respuesta” ejerce sobre la “satisfacción de los usuarios” es moderada. Sin embargo, también existen otros elementos que juegan un papel importante.



*Tabla N° 23 ANOVA para la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	25121,136	1	25121,136	308,673	,000 <sup>b</sup>
Residuo	30275,003	372	81,384		
Total	55396,139	373			

a. Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios

b. Predictores: (Constante), Capacidad de respuesta

### Interpretación

Observando la tabla 23 podemos apreciar que el p-valor de la prueba ANOVA para la dimensión y variable analizada es menor al nivel de significancia ( $p=0,000 < 0,05$ ). Entonces, podemos afirmar el modelo estadístico es pertinente.

*Tabla N° 24 Coeficientes para el modelo de regresión lineal entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	30,269	1,656		18,274	,000
1 Capacidad de respuesta	3,076	,175	,673	17,569	,000

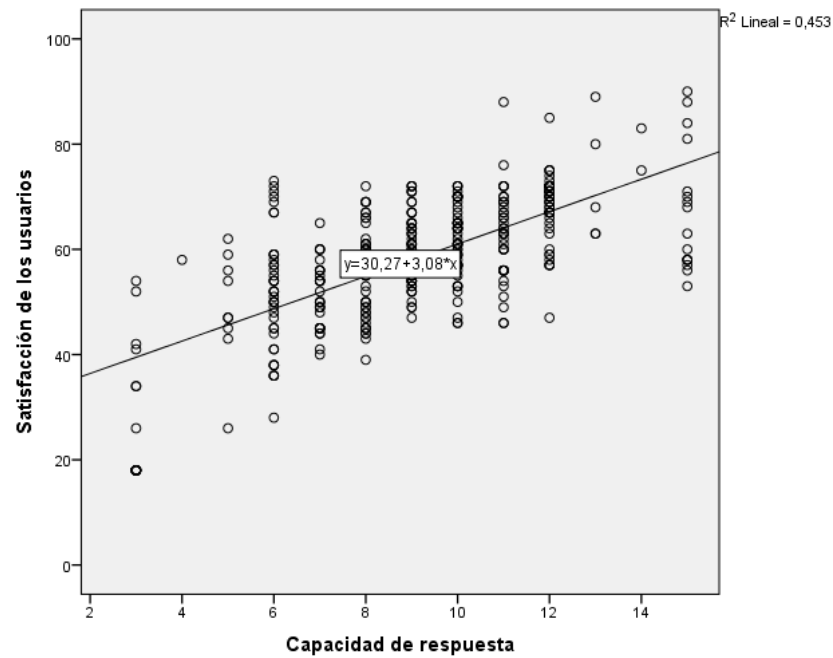
a. Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios

### Interpretación

Observando la tabla 24 apreciamos que, el p-valor es inferior a 0,05. Esto quiere decir que, con un 95% de nivel de confianza, el modelo de regresión lineal entre la dimensión y la variable analizada es pertinente, resultando la ecuación de regresión de la siguiente forma:

$$\text{Satisfacción de los usuarios} = 30,269 + 3,076 \text{ Capacidad de respuesta}$$

Figura N° 16 Gráfico de dispersión entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios



### Prueba de hipótesis específica 3

**H<sub>1</sub>:  $p \neq 0$**

La seguridad influye en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.

**H<sub>0</sub>:  $p = 0$**

La seguridad no influye en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.

**Nivel de significación**

$\alpha = 0,05$ .

## Prueba estadística

Tabla N° 25 Correlación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios

		Seguridad	Satisfacción del usuario
Seguridad	Correlación de Pearson	1	,640**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	374	374
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,640**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	374	374

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Interpretación

Observando la tabla 25 apreciamos que, la dimensión «seguridad y la variable satisfacción del usuario» que fueron objeto de análisis tienen una correlación de 0,640 y un p-valor menor a ( $p=0,000 < 0,05$ ). Entonces, podemos señalar que se da la existencia de una correlación moderada, directa y significativa entre dicha dimensión y variable; concluyendo así que, la seguridad influye de manera positiva en la satisfacción de los usuarios externos del P.S. La Joya, 2019. En ese sentido, cuantos más seguros se sientan con la atención que reciban del personal que labora en el P. S. La Joya la satisfacción que sientan los usuarios será mayor y viceversa.

### Discusión

En la tabla 25 hallamos la existencia de una influencia positiva de la dimensión seguridad en la “satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019” ( $r=0,640$ ;  $p=0,000$ ). Este hallazgo indica que mientras el personal del Puesto de Salud manifieste conocimiento y atención, así como habilidades para inspirar confianza y credibilidad cuando realizan sus labores, los niveles de satisfacción de los pacientes y usuarios en general serán mayores.

El resultado expuesto coincide con los hallazgos de Molero y Ayma (2018) quienes determinaron que la percepción de la seguridad en la calidad de

servicios influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes de la UNAMAD.

Además, corrobora la investigación de Yucra y Sánchez (2019), quienes hallaron que el valor de  $\alpha$  es  $0.000 < 0.05$ , por lo que rechazaron la  $H_0$  y aceptaron la  $H_1$  que señala que, la seguridad se relaciona con la “satisfacción del usuario” en la “Municipalidad Distrital de las Piedras- 2018”.

Del mismo modo, va de la mano con los hallazgos de Montalvo (2017) quien estableció que, el p-valor de la prueba “Chi-cuadrado de Pearson” es de 0,000 y al resultar inferior al nivel de  $\alpha$  que se estableció, permitió rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$  que señala que, entre la seguridad y la “satisfacción del usuario” si existe una relación significativa.

Por último, guarda relación con el estudio de Quispe (2015) quien halló que el resultado del valor “sig.” de la prueba Chi Cuadrado es de 0.000, que es inferior a 0.05 el nivel de  $\alpha$ , por lo tanto, rechazó la  $H_0$  y aceptó la  $H_1$ ; afirmando así que, con un 95% de nivel de confianza se da la existencia de una relación significativa entre la dimensión de seguridad y la variable “satisfacción del usuario en el servicio de traumatología”.

*Tabla N° 26 Resumen del modelo de regresión lineal entre la seguridad y satisfacción de los usuarios*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,640 <sup>a</sup>	,410	,409	9,372

a. Predictores: (Constante), Seguridad

### **Interpretación**

Observando la tabla 26, apreciamos que el valor del coeficiente de determinación R cuadrado = 0.410. Esto quiere decir que, el 41% de los cambios que se observaron en la variable “satisfacción de los usuarios” es explicado por las variaciones producidas en la “seguridad”. Entonces, podemos ver que la influencia que ejerce dicha dimensión en la satisfacción

de los usuarios es moderada. Sin embargo, también existen otros elementos que determinan su nivel.

*Tabla N° 27 ANOVA para la seguridad y la satisfacción de los usuarios*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	22724,111	1	22724,111	258,734	,000 <sup>b</sup>
Residuo	32672,028	372	87,828		
Total	55396,139	373			

a. Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios

b. Predictores: (Constante), Seguridad

### Interpretación

Observando la tabla 27 apreciamos que, el p-valor de la prueba ANOVA para la dimensión y variable analizada es menor al nivel de  $\alpha$  ( $p=0,000 < 0,05$ ). Entonces, podemos que afirmar el modelo estadístico es pertinente.

*Tabla N° 28 Coeficientes para el modelo de regresión lineal entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	28,158	1,929		14,597	,000
Seguridad	2,317	,144	,640	16,085	,000

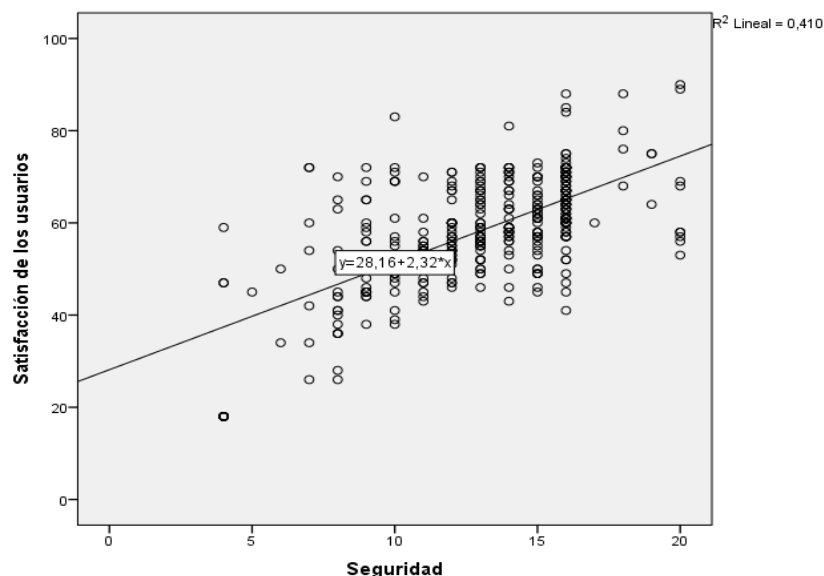
a. Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios

### Interpretación

Observando la tabla 28 podemos apreciar que el p-value es menor a 0,05 con una confianza del 95%, así mismo se tiene el modelo de regresión lineal, siendo la ecuación de regresión:

$$\text{Satisfacción de los usuarios} = 28,158 + 2,317 \text{ Seguridad}$$

Figura N° 17 Gráfico de dispersión entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios



#### Prueba de hipótesis específica 4

**H<sub>1</sub>: p ≠ 0**

«La empatía influye en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019».

**H<sub>0</sub>: p = 0**

«La empatía no influye en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019».

#### Nivel de significación

$\alpha = 0,05$ .

#### Prueba estadística

Tabla N° 29 Correlación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios

		Empatía	Satisfacción del usuario
Empatía	Correlación de Pearson	1	,749**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	374	374
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,749**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	374	374

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### **Interpretación**

Como se puede ver en la tabla 29, la correlación de Pearson es de 0.749, con un p-value menor al nivel de sig. ( $p=0,000<0,05$ ), por lo tanto, existe una relación alta, directa y significativa, concluyendo que la dimensión de empatía influye de manera positiva en la variable “satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya”, 2019. En ese sentido, cuantos más empáticos se muestren los trabajadores del Puesto de Salud, la satisfacción que sientan los usuarios será mayor y viceversa.

### **Discusión**

En la tabla 29 podemos observar que la empatía influye de manera positiva en la “satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya”, 2019 ( $r=0,749$ ;  $p=0,000$ ). Esto significa que, si la atención a los clientes por parte de los trabajadores del Puesto de Salud es individualizada, especial y las condiciones son las más adecuadas, se sentirán más satisfechos y conformes con los servicios recibidos.

Estos hallazgos concuerdan con los hallazgos de Redhead (2015) , quien determino que el coeficiente de spearman es de 0.602, con un p-value menor al nivel de sig. ( $p=0,000<0,05$ ), en ese sentido hay que existe una relación significativa entre la dimensión “empatía” y la variable de estudio “satisfacción del usuario” del C.S. Miguel Grau.

Por otro lado, guarda relación con el hallazgo de Montalvo (2017) quien determino que el p-value es menor al nivel de sig., por medio de la prueba de chi-cuadrado, en ese sentido acepto la hipótesis alterna y rechaza la nula, así mismo determino que el valor de correlación de spearman que fue de 0,438, con un p-value de 0.000, lo que señala que existe una correlación directa media.

También corrobora los resultados obtenidos por Yucra Salas & Sanchez Mamani (2019) quienes demostraron que el valor de sig., es  $0.000 < 0.05$  por lo que aceptaron la hipótesis alterna y rechazaron la hipótesis nula. En ese sentido señalan que la dimensión “empatía” posee una relación significativa con la variable “satisfacción de usuario”.

Finalmente coincide con el hallazgo obtenido por Molero y Ayma (2018) quienes determinaron que el p-value es igual a 0,000, resultando menor al nivel de sig. (0.05), por ello rechazaron la  $H_0$  y aceptaron la  $H_1$  que señala que la percepción de la “seguridad en la calidad de servicios” influye de manera significativa en la “satisfacción” de los estudiantes de la UNAMAD.

*Tabla N° 30 Resumen del modelo de regresión lineal entre la empatía y satisfacción de los usuarios*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,749 <sup>a</sup>	,560	,559	8,091

a. Predictores: (Constante), Empatía

### Interpretación

Observando la tabla 30 apreciamos que, el coeficiente de determinación R cuadrado = 0.560. Esto quiere decir que, el 56% de los cambios que se observaron en la variable “satisfacción de los usuarios” es explicado por las variaciones producidas en “dimensión empatía”. Entonces, podemos ver que la influencia que ejerce dicha dimensión en la satisfacción de los usuarios es considerable. Sin embargo, también existen otros elementos que determinan su nivel.

*Tabla N° 31 ANOVA para la empatía y la satisfacción de los usuarios*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	31040,632	1	31040,632	474,107	,000 <sup>b</sup>
1 Residuo	24355,507	372	65,472		
Total	55396,139	373			

a. Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios

b. Predictores: (Constante), Empatía



### Interpretación

Observando la tabla 31 apreciamos que, el p-valor de la prueba ANOVA para la dimensión y variable analizada es menor al nivel de  $\alpha$  ( $p=0,000 < 0,05$ ). Entonces podemos afirmar que, el modelo estadístico es pertinente.

Tabla N° 32 Coeficientes para el modelo de regresión lineal entre la empatía y la satisfacción de los usuarios

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	22,129	1,708		12,954	,000
Empatía	2,785	,128	,749	21,774	,000

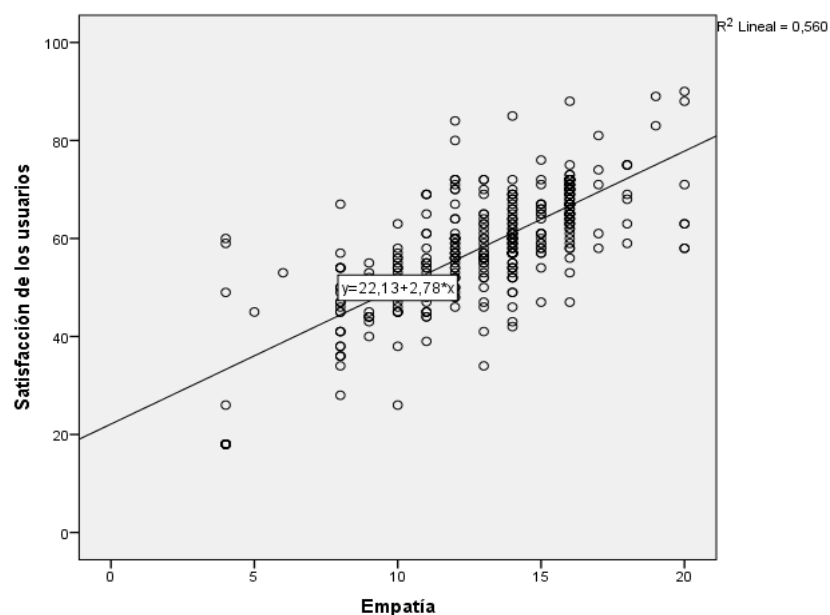
a. Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios

### Interpretación

Observando la tabla 32 apreciamos que, el p-value es inferior a 0,05. Esto quiere decir que, con un 95% de nivel de confianza, el modelo de regresión lineal entre la dimensión la variable analizada es pertinente, resultando la ecuación de regresión de la siguiente forma:

$$\text{Satisfacción de los usuarios} = 22,129 + 2,785 \text{ Empatía}$$

Figura N° 18 Gráfico de dispersión entre la empatía y la satisfacción de los usuarios



### Prueba de hipótesis específica 5

**H<sub>1</sub>: p ≠ 0**

«Los elementos tangibles influyen en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019».

**H<sub>0</sub>: p = 0**

«Los elementos tangibles no influyen en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019».

### Nivel de significación

$\alpha = 0,05$ .

### Prueba estadística

*Tabla N° 33 Correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios*

		Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Elementos tangibles	Correlación de Pearson	1	,690**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	374	374
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,690**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	374	374

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Interpretación

Como se puede ver en la tabla 33, la correlación  $r$  de Pearson entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción de usuario es de 0,690 con un  $p$ -valué menor al nivel de sig. ( $p=0,000<0,05$ ) lo que señala que existe una correlación moderada, directa y significativa, concluyendo que los “elementos tangibles” influyen de manera positiva en la “satisfacción de los usuarios” externos del Puesto de Salud La Joya, 2019. En ese sentido, cuantos más adecuados sean la infraestructura, recursos y materiales en el Puesto de Salud, la satisfacción que sientan los usuarios será mayor y viceversa.

## Discusión

En la tabla 33 apreciamos la existencia de una correlación directa de la dimensión “elementos tangibles” en la “satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya”, 2019, esto debido a que el «coeficiente de correlación  $r$  de Pearson» es = 0,690 y el  $p$ -valué menor que el nivel de  $\alpha$  ( $p=0,000<0,05$ ). En ese sentido, las instalaciones físicas (infraestructura, materiales, equipos, personal) desempeñan un papel trascendental en la «satisfacción de los usuarios».

El resultado expuesto coincide con el hallazgo de (Montalvo Ramirez, 2017), quien en su investigación halló un  $p$ -valué de la prueba Chi-cuadrado de Pearson = 0,000 y al resultar superior al nivel de  $\alpha$  que estableció, rechazó la  $H_0$  y aceptó la  $H_1$ ; afirmando que entre los “aspectos tangibles” y la “satisfacción de los usuarios” sí existe una relación. Complementariamente estableció que, el valor del Rho de Spearman es = 0,543 con un  $p$ -valué de 0,000, menor al nivel de sig., planteado, lo que muestra la existencia de una correlación directa moderada.

Del mismo modo, guarda relación con el hallazgo de Redhead (2015) quien pudo corroborar que los elementos tangibles tienen una correlación positiva moderada = 0.606 con relación a la “satisfacción de los usuarios”, lo que lleva a la conclusión de que, la satisfacción de los usuarios será mayor cuando mayor sea la cantidad de elementos tangibles.

También corrobora la investigación de Molero y Ayma (2018) quienes pudieron establecer que la rho de Spearman fue = 0,585 y el  $p$ -valué = 0,000, resultando menor al nivel de  $\alpha$  (0.05), por ello rechazaron la  $H_0$  y aceptaron la  $H_1$  que significa que la percepción de los “aspectos tangibles en la calidad de servicios” influye de significativamente en la “satisfacción de los estudiantes” de la UNAMAD.

*Tabla N° 34 Resumen del modelo de regresión lineal entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,690 <sup>a</sup>	,476	,474	8,835

a. Predictores: (Constante), Elementos tangibles

### Interpretación

De acuerdo a la tabla 34, el R cuadrado tiene el valor de 0.476 lo cual señala que el 47,6% de los cambios observados en la variable satisfacción de los usuarios es explicado por la variación de los elementos tangibles. No obstante, a pesar de que dicha dimensión ejerce una influencia moderada en la satisfacción de los usuarios, también existen otros elementos que determinan su nivel.

*Tabla N° 35 ANOVA para los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	26360,899	1	26360,899	337,736	,000 <sup>b</sup>
1 Residuo	29035,240	372	78,052		
Total	55396,139	373			

a. Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios

b. Predictores: (Constante), Elementos tangibles

### Interpretación

En la tabla 35 podemos apreciar que el p-valor de la prueba ANOVA para la dimensión y variable analizada es menor al nivel de sig., ( $p=0,000 < 0,05$ ) por lo que podemos afirmar el modelo estadístico es pertinente.

Tabla N° 36 Coeficientes para el modelo de regresión lineal entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	25,596	1,832		13,975	,000
Elementos tangibles	2,536	,138	,690	18,378	,000

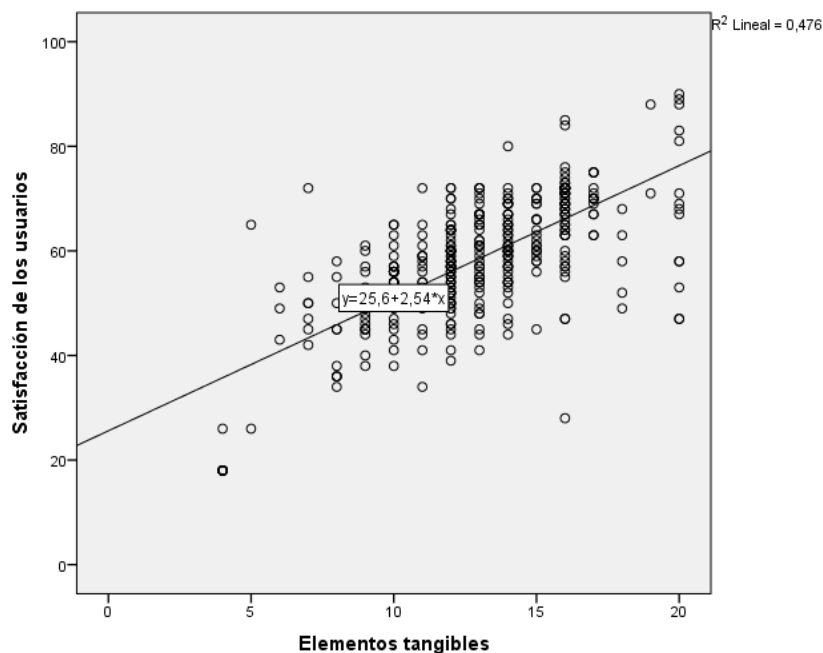
a. Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios

### Interpretación

Observando la tabla 36 podemos apreciar que el p-value es inferior a 0,05 lo aun nivel de confianza de un 95%, por lo tanto, la ecuación del modelo de regresión lineal es la siguiente:

$$\text{Satisfacción de los usuarios} = 25,596 + 2,536 \text{ Elementos tangibles}$$

Figura N° 19 Gráfico de dispersión entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios



## CONCLUSIONES

Se concluye que:

### **Conclusión General N°1.-**

De acuerdo a los resultados obtenidos de la presente investigación se concluye que la “calidad de servicio” se encuentra en un nivel medio con 45,2%, esto debido a que la infraestructura y recursos logísticos no son del todo adecuados, así como la prestación del servicio no es muy confiable, puesto que los trabajadores no inspiran suficiente credibilidad al no escuchar ni mantener bien informados a los usuarios. Siendo así que los resultados obtenidos de la “calidad de servicio” ya antes mencionados, influyen directamente en la “satisfacción de los usuarios externos” del puesto de salud La Joya, la cual presentó un porcentaje mayoritario de 46,3% con un resultado de poca satisfacción sobre los servicios brindados por el puesto de salud la Joya.

### **Conclusión Especifica N°1.-**

De acuerdo a los resultados descriptivos de la dimensión «**Fiabilidad**» del Puesto de Salud La Joya, se concluye que ésta influyó negativamente en la “satisfacción de los usuarios externos”, puesto que al analizar los resultados de los usuarios encuestados una mayoría de 36.6% indicaron que el nivel de la fiabilidad es bajo. Estos resultados se ven reflejados en las opiniones de los usuarios externos los cuales indican que el personal del Puesto de Salud no explica y orienta correctamente, no hay disponibilidad para generar citas y que las consultas programadas no se realizan puntualmente, generando así malestar en los usuarios externos del puesto de salud La Joya.

### **Conclusión Especifica N°2.-**

De acuerdo a los resultados descriptivos de la dimensión «**capacidad de respuesta**» del Puesto de Salud La Joya, se concluye que ésta influyó negativamente en la “satisfacción de los usuarios externos”, puesto que al analizar los resultados de los usuarios encuestados una mayoría de 42%

indicaron que el nivel de la capacidad de respuesta era medio. Estos resultados se ven reflejados en las opiniones de los usuarios externos los cuales indican que, pocas veces la atención en el módulo de admisión, farmacia y laboratorio es rápida, puesto que no existe una marcada disposición y voluntad por parte del personal en ayudar a los usuarios para así de esta manera brindar un servicio eficaz, generando así malestar en los usuarios externos del puesto de salud La Joya.

### **Conclusión Especifica N°3.-**

De acuerdo a los resultados descriptivos de la dimensión «**Seguridad**» del Puesto de Salud La Joya, se concluye que ésta no influyó negativamente en la “satisfacción de los usuarios externos”, puesto que al analizar los resultados de los usuarios encuestados una mayoría de 35% indicaron que el nivel de Seguridad era alto. Estos resultados se ven reflejados en las opiniones de los usuarios externos los cuales indican que los consultorios respetan su privacidad, y que el personal médico a cargo les brindó el tiempo necesario para absolver sus dudas y que consideran que el personal médico les inspiró confianza, generando así seguridad en los usuarios externos del puesto de salud La Joya.

### **Conclusión Especifica N°4.-**

De acuerdo a los resultados descriptivos de la dimensión «**Empatía**» del Puesto de Salud La Joya, se concluye que ésta influyó negativamente en la “satisfacción de los usuarios externos”, puesto que al analizar los resultados de los usuarios encuestados una mayoría de 38,8% indicaron que el nivel de Empatía era medio. Los resultados se ven reflejados en las opiniones de los usuarios externos los cuales indican que, los trabajadores del Puesto de Salud a veces los tratan con amabilidad, respeto y paciencia, así mismo, los médicos algunas veces muestran interés en solucionar los problemas de salud de sus pacientes y aunque pocas veces brindan información detallada sobre las razones de sus dolencias lo que origina que no se comprendan sus explicaciones hacia sus pacientes sobre el tratamiento y resultado,

generalmente suele darse una sumisa empatía entre el personal médico y los usuarios externos del puesto de salud La Joya.

#### **Conclusión Especifica N°5.-**

De acuerdo a los resultados descriptivos de la dimensión «**Elementos tangibles**» del Puesto de Salud La Joya, se concluye que éste influyó negativamente en la “satisfacción de los usuarios externos”, puesto que al analizar los resultados de los usuarios encuestados una mayoría de 42,8% indicaron que los Elementos tangibles eran parcialmente adecuados. Estos resultados se ven reflejados en las opiniones de los trabajadores los cuales indican que, el Puesto de Salud La Joya no cuenta con mucha señalización para orientarse, también se ve que existen limitaciones en cuanto a «equipos disponibles y materiales necesarios para su atención», finalmente pudieron observar que el consultorio y la sala de espera no estaban totalmente limpios ni eran del todo cómodos, generando así malestar en los usuarios externos del puesto de salud La Joya.



## SUGERENCIAS

### **Sugerencia General N°1.-**

Se sugiere dar énfasis en mejorar los resultados obtenidos de la presente investigación la cual fue de 45,2% con un nivel medio en cuanto a la “calidad de servicio”, esto con respecto a la infraestructura, recursos logísticos y prestación del servicio, para de esta manera a su vez, mejorar la satisfacción de los usuarios externos que se encuentra a un nivel de 46,3% de poca satisfacción sobre los servicios brindados por el puesto de salud La Joya. Se recomienda para ello mantener las instalaciones del puesto de salud debidamente equipado y en buenas condiciones, las instalaciones limpias y pintadas ya que los usuarios perciben que estos se encuentran descuidados. También se recomienda a la directora gestionar capacitaciones constantes para el personal administrativo y médico que labora en el Puesto de Salud La Joya en los servicios de Obstetricia, Odontología, Enfermería 1 y 2, Psicología y nutrición, por parte del ministerio de salud con el fin de concientizarlos a mejorar la calidad de servicio que brindan a diario.

### **Sugerencia Especifica N°1.-**

Se sugiere dar énfasis en mejorar los resultados descriptivos de la dimensión «**FIABILIDAD**» la cual fue de 36.6% baja, sobre la orientación, disponibilidad y el cumplimiento de las consultas en fechas programadas. También se recomienda capacitar al personal del Puesto de Salud La Joya en cuanto a orientación a los usuarios externos, para que así se cumplan los servicios que ofrecen sin tener ningún contratiempo. Se recomienda al personal de salud y administrativo orientar, generar las citas y derivar de manera correcta a los usuarios con la finalidad que éste no se vea en la obligación de estar de un consultorio a otro sin saber qué hacer de tal manera que la atención sea más fluida, rápida y de “calidad”. Se recomienda al personal seguir con el **protocolo de atención integral al usuario** que tiene el ministerio de salud según la categoría a la que pertenece el puesto de salud la joya.

**Sugerencia Especifica N°2.-**

Se sugiere dar énfasis en mejorar los resultados descriptivos de la dimensión «**CAPACIDAD DE RESPUESTA**» la cual fue de 42% media, sobre la atención en el módulo de admisión, farmacia y laboratorio. También se recomienda hacer un llamado a tomar conciencia al personal del Puesto de Salud La Joya en cuanto a la disposición y voluntad que tienen para poder ayudar a los usuarios externos, para que así se cumplan los servicios que ofrecen sin tener ningún inconveniente y tomar una iniciativa y compromiso de ofrecer las disculpas correspondientes y explicar el motivo por el cual el usuario no fue atendido de manera oportuna, eso brindará mayor comprensión. Adicionalmente se recomienda que el encargado de recursos humanos monitoree y capacite periódicamente la atención que brinda el personal en los diferentes servicios.

**Sugerencia Especifica N°3.-**

Se sugiere dar énfasis en mejorar los resultados descriptivos de la dimensión **SEGURIDAD** la cual fue de 35% alto, sobre la privacidad y la confianza que les brindó el personal médico, así como el tiempo necesario que les brindaron para absolver sus dudas. Sin embargo, aunque el porcentaje mayoritario es alto, es necesario generar una mayor confianza en los usuarios externos, para esto se recomienda seguir mejorando la seguridad de la atención personalizada y confidencial de la información que se brinda a cada uno de los usuarios según sus consultas, absolver todas sus dudas y explicarles con un lenguaje menos técnico para que ellos puedan entender los resultados de sus exámenes y puedan leer con facilidad las recetas médicas, de tal manera que puedan irse a casa totalmente satisfechos.

**Sugerencia Especifica N°4.-**

Se sugiere dar énfasis en mejorar los resultados descriptivos de la dimensión **EMPATIA** la cual fue de 38,8% media, sobre el conocimiento de las necesidades específicas de los usuarios externos por parte del personal médico, así como la «amabilidad, respeto, paciencia y el interés» en solucionar los problemas de salud de los pacientes, poniéndose en el lugar

del usuario atendido para así entender mejor sus requerimientos y necesidades, para esto se debe capacitar y concientizar al personal del puesto de salud La Joya y de esta manera mejorar el asertividad con los usuarios externos.

Se sugiere al personal interno que por las mañanas antes de empezar con sus labores realizar una actividad, juego o dinámica para empezar el día activados y motivados a servir a los usuarios, recibirlos siempre con una sonrisa y un saludo cordial que les haga sentir bienvenidos y que están prestos a escucharlos y a atenderlos.

#### **Sugerencia Especifica N°5.-**

Se sugiere dar énfasis en mejorar los resultados descriptivos de la dimensión **ELEMENTOS TANGIBLES**, la cual fue de 42,8% parcialmente adecuado, esto en cuanto a la señalización, comodidad y limpieza de sus respectivas instalaciones, así como los materiales y equipos con los que cuenta el puesto de salud La joya. Se recomienda el correcto mantenimiento e implementación de los respectivos equipos e instalaciones para que la atención a los usuarios sea más eficiente y genere mayor bienestar en los usuarios externos del puesto de salud La Joya. Se recomienda implementar un porta folletos atractivo donde se pueda exhibir todas campañas médicas que ofrece el Puesto de salud y guía telefónica de consultas según el servicio requerido.

También se recomienda que periódicamente el personal según consultorio se organice para realizar infografías manuales que sean atractivos para los usuarios y pacientes y que les motive a seguir con las recomendaciones de salud.

## Referencias bibliográficas

1. Berdugo, C., Barbosa, R., & Prada, L. (2016). Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario. *Scielo Colombia, DYNA*, 83(197), 212-221.
2. Cabello, E., & Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Heredia*, 88-95.
3. Calderon Pardo, R. (2018). *SATISFACCION DEL PACIENTE Y LA CALIDAD DE ATENCION DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO EN EL HOSPITAL DE LA SOLIDARIDAD TACNA, ENERO DEL 2018*. Tesis, Universidad Norbert Wiener, Tacna. Obtenido de [https://www.google.com/search?ei=h6s0XcGMONvE5OUPz\\_iLgAE&q=SATISFACCION+DEL+PACIENTE+Y+LA+CALIDAD+DE+ATENCION+DEL+SERVICIO+DE+LABORATORIO+CLINICO+EN+EL+HOSPITAL+DE+LA+SOLIDARIDAD+TACNA%2C+ENERO+DEL+2018&oq=SATISFACCION+DEL+PACIENTE+Y+LA+CALIDAD+DE+ATENCION](https://www.google.com/search?ei=h6s0XcGMONvE5OUPz_iLgAE&q=SATISFACCION+DEL+PACIENTE+Y+LA+CALIDAD+DE+ATENCION+DEL+SERVICIO+DE+LABORATORIO+CLINICO+EN+EL+HOSPITAL+DE+LA+SOLIDARIDAD+TACNA%2C+ENERO+DEL+2018&oq=SATISFACCION+DEL+PACIENTE+Y+LA+CALIDAD+DE+ATENCION)
4. Carrasco Diaz, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
5. Cruz Medina, I. R. (2013). *Importancia de la Calidad del Servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. Mexico, Obregon. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
6. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc. Graw Hill.
7. Inca Allcchahuaman , M. (2015). *CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACUCHA, ANDAHUAYLAS 2015*. Andahuaylas. Obtenido de <https://es.slideshare.net/ilichdiaz771/1-calidad-de-servicio-y-satisfacion-de-los-usuarios>

8. Interamericano, C. U. (28 de Diciembre de 2018). [http://metodologiainter.weebly.com/uploads/1/9/2/6/19268119/investigacin\\_correlacional.pdf](http://metodologiainter.weebly.com/uploads/1/9/2/6/19268119/investigacin_correlacional.pdf).
9. Lozano Cortijo, L. (1998). ¿Qué es calidad total? *Revista Medica Herediana*.
10. Manrique de Lara, C. (2009). *Análisis de la Situación de Salud de Madre de Dios*. Puerto Maldonado: Dirección Regional de Salud - Madre de Dios. Obtenido de <http://mddconsortium.org/wp-content/uploads/2014/11/DIRESA-MDD-2009-Analisis-de-la-situacion-de-salud-de-Madre-de-Dios.pdf>
11. Merino Saldaña, B., & Reyes Diaz, M. H. (2014). *MODELO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO ATENDIDO EN CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD EN EL PERÚ*. Tesis, Lima. Obtenido de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1201/1/merino\\_sb.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1201/1/merino_sb.pdf)
12. Najul Godoy, J. (Julio de 2011). *El capital humano en la atención al cliente*. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv4n8/art1.pdf>
13. Oliver, R. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the customer*. New York.
14. Papel Flores, G., & Espinoza Quispe, J. A. (2016). *CALIDAD DE SERVICIOS EN LA CERTIFICACION SANITARIA DEL SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA (SENASA), EN EL DISTRITO TAMBOPATA - 2016*. Tesis, UNAMAD, Madre de dios, Puerto Maldonado. Obtenido de [repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/316](http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/316)
15. Quispe Perez, Y. (2015). *CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGIA DEL HOSPITAL NACIONAL HUGO PESCE PACETTO ANDAHUAYLAS - 2015*. Apurimac, Andahuaylas. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez->

Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y

16. Salud, M. d. (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. R.M. N° 527-2011/MINSA. Lima: MINSA.
17. Sausa, M. (2018). *Ineficiencias del sector salud están afectando a millones de peruanos* . Nota Periodística, Lima. Obtenido de <https://peru21.pe/peru/situacion-salud-peru-ineficiencias-sector-afectando-millones-peruanos-396225>
18. Tarrillo Ames, N. V. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales 2012*. Tesis, Lima. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5533/Tarrillo\\_an.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5533/Tarrillo_an.pdf?sequence=1)
19. Thompson, I. (s.f.). *La Satisfacción del Cliente*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
20. Vargas Quiñones, M. E. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9581203915>
21. Zeithaml, V., Parasuraman, P., & Berry, L. (1985). *MODELO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES
<p><b>GENERAL:</b> ¿Cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019?</p> <p><b>ESPECIFICOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cómo influye la fiabilidad en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019?</li> <li>2. ¿Cómo influye la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019?</li> <li>3. ¿Cómo influye la seguridad en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019?</li> <li>4. ¿Cómo influye la empatía en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019?</li> <li>5. ¿Cómo influyen los elementos tangibles en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019?</li> </ol>	<p><b>GENERAL:</b> Determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar la influencia de la fiabilidad en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.</li> <li>2. Determinar la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.</li> <li>3. Determinar la influencia de la seguridad en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.</li> <li>4. Determinar la influencia de la empatía en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.</li> <li>5. Determinar la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.</li> </ol>	<p><b>GENERAL:</b> Hi = La calidad del servicio influye en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019. Ha = La calidad del servicio no influye en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p>H1 = La fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019. H0 = La fiabilidad no influye en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.</p> <p>H1 = La capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019. H0 = La capacidad de respuesta no influye en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.</p> <p>H1 = La seguridad influye en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019. H0 = La seguridad no influye en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.</p> <p>H1 = La empatía influye en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019. H0 = La empatía no influye en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> Calidad del Servicio</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> Satisfacción de los Usuarios externos</p>



		<p>H1 = Los elementos tangibles influyen en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.</p> <p>H0 = Los elementos tangibles no influyen en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya, 2019.</p>	
<b>METODO Y DISEÑO</b>	<b>POBLACION Y MUESTRA</b>	<b>TECNICAS E INSTRUMENTOS</b>	
<p><b>METODO:</b> Correlacional</p> <p><b>NIVEL:</b> Descriptivo-Correlacional porque relaciona variables.</p>	<p><b>POBLACION:</b> La población de la presente investigación es de la cantidad de 14635 administrados.</p> <p><b>MUESTRA:</b> La muestra a tomar en cuenta en la presente investigación es de 374 administrados.</p>	<p><b>TECNICAS:</b></p> <p>✓ ENCUESTA</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b></p> <p>✓ CUESTIONARIO</p>	

## ANEXO 2: INSTRUMENTO

### CUESTIONARIO 1: EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES

#### Instrucciones:

#### Instrucciones:

Este instrumento servirá para saber su satisfacción respecto del servicio que brinda el Puesto de Salud La Joya. Por favor, conteste de acuerdo a lo que se le pregunta.

ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO DE SALUD LA JOYA - PUERTO MALDONADO		
Nombre del encuestador:	_____	
Establecimiento de Salud:	_____	
Fecha:	Hora de Inicio: <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text" value=" / "/> / <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text" value=" / "/>	Hora <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text" value=" / "/> / <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text" value=" / "/>
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de Emergencia del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
<b><u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</u></b>		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2

7. Tópico o área donde fue atendido : \_\_\_\_\_

<b>EXPECTATIVAS</b>									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7.									
<b>Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</b>									
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	
<b>FIABILIDAD</b>									
01	E	El personal da informes que orientan y explican de manera clara y adecuada, sobre los pasos o trámites para la atención en consulta							
02	E	La consulta con el médico se realiza en el horario programado.							
03	E	Su historia clínica se encuentre disponible para su atención en el							
04	E	Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad							
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>									
05	E	La atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápido							
06	E	La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida							
07	E	La atención en farmacia es rápida							
<b>SEGURIDAD</b>									
08	E	Durante su atención en el consultorio se respeta su privacidad							
09	E	El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
10	E	El médico le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	El médico que atenderá su problema de salud, le inspira							
<b>EMPATÍA</b>									
12	E	El personal de consulta externa le trata con amabilidad, respeto y							
13	E	El médico que le atiende, muestre interés en solucionar su							
14	E	Usted comprende la explicación que el médico le brinda sobre el problema de salud o resultado de la atención							
15	E	Usted comprende la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos y análisis que le realizarán							
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>									
16	E	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientarlo							
17	E	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
18	E	Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
19	E	El consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y son							

PERCEPCIONES													
En segundo lugar, califique las percepciones, que se refieren a cómo <b>HA RECIBIDO</b> la atención en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7.													
<b>Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</b>													
N°	Preguntas						1	2	3	4	5	6	7
<b>FIABILIDAD</b>													
01	P	¿El personal le dio informes que le orientaron y explicaron de manera clara y adecuada, sobre los pasos o trámites para su atención en consulta externa?											
02	P	¿La consulta con el médico, se realizó en el horario programado?											
03	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención en el consultorio?											
04	P	¿Encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?											
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>													
05	P	¿Lo atendieron en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) rápidamente?											
06	P	¿Lo atendieron, para tomarse análisis de laboratorio, rápidamente?											
07	P	¿Lo atendieron en farmacia, rápidamente?											
<b>SEGURIDAD</b>													
08	P	¿En su atención en el consultorio, se respetó su privacidad?											
09	P	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?											
10	P	¿El médico le brindó el tiempo necesario, para contestarle sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?											
11	P	¿El médico que atendió su problema de salud, le inspiró confianza?											
<b>EMPATÍA</b>													
12	P	¿El personal de consulta externa y de admisión, lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?											
13	P	¿El médico que lo atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud?											
14	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro personal, le brindó sobre el problema de salud o resultado de su atención?											
15	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro personal, le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis, efectos adversos y análisis que le realizaron?											
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>													
16	P	¿Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa le permitieron orientarse?											
17	P	¿Le informaron y orientaron, a usted y sus acompañantes, en la consulta externa o admisión?											
18	P	¿Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?											
19	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?											

**BAREMO**

1	2	3	4	5	6	7
<b>B</b>			<b>M</b>	<b>A</b>		

Donde: B (Bajo), M (Medio), A (Alto)

## CUESTIONARIO 2: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS

Este instrumento consiste en contestar una serie de preguntas, cuyo propósito es obtener información de los pacientes externos, a fin de determinar su satisfacción respecto del servicio de salud que brinda el Puesto de Salud “La Joya”.

### Sexo

Femenino                    1  
Masculino                    2

### Edad en años

---

### Confiabilidad

#### Trato en los servicios de salud

1.- ¿Cómo es el trato del Médico que labora en el Puesto de Salud “La Joya”?

- a.- Muy Bueno
- b.- Bueno
- c.- Ni bueno ni malo
- d.- Malo
- e.- Muy malo

2.- ¿Cómo es el trato de los Licenciados en Enfermería que laboran en el Puesto de Salud “La Joya”?

- a.- Muy Bueno
- b.- Bueno
- c.- Ni bueno ni malo
- d.- Malo
- e.- Muy malo

3.- ¿Cómo es el trato de los Técnicos en Enfermería que laboran en el Puesto de Salud “La Joya”?

- a.- Muy Bueno
- b.- Bueno
- c.- Ni bueno ni malo
- d.- Malo
- e.- Muy malo

4.- ¿Cómo es el trato del Personal Administrativo que labora en el Puesto de Salud “La Joya”?

- a.- Muy Bueno
- b.- Bueno
- c.- Ni bueno ni malo
- d.- Malo
- e.- Muy malo

### BAREMO

Literal	a	b	c	d	e
Numeral	2	1	0	-1	- 2

- a.- Muy Bueno
- b.- Bueno
- c.- Ni bueno ni malo

- d.- Malo
- e.- Muy malo

### **Validez**

#### **Información recibida**

5.- ¿Está satisfecho con la información sobre sus derechos en el Puesto de Salud “La Joya”?

- a.- Muy Satisfecho
- b.- Satisfecho
- c.- Poco satisfecho
- d.- Insatisfecho
- e.- Muy insatisfecho

6.- ¿Qué tan satisfecho está con la explicación que recibió sobre su padecimiento y tratamiento?

- a.- Muy Satisfecho
- b.- Satisfecho
- c.- Poco satisfecho
- d.- Insatisfecho
- e.- Muy insatisfecho

7.- ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que tuvo para preguntar sobre su padecimiento y tratamiento?

- a.- Muy Satisfecho
- b.- Satisfecho
- c.- Poco satisfecho
- d.- Insatisfecho
- e.- Muy insatisfecho

#### **Trabajo del Médico y de otro personal del Puesto de Salud**

8.- ¿Qué tan satisfecho(a) está con el trabajo del médico que lo atendió?

- a.- Muy Satisfecho
- b.- Satisfecho
- c.- Poco satisfecho
- d.- Insatisfecho
- e.- Muy insatisfecho

9.- ¿Qué tan satisfecho(a) está con el trabajo de la enfermera que lo atendió?

- a.- Muy Satisfecho
- b.- Satisfecho
- c.- Poco satisfecho
- d.- Insatisfecho
- e.- Muy insatisfecho

10.- ¿Qué tan satisfecho(a) está con el trabajo de la Técnico en Enfermería que lo atendió?

- a.- Muy Satisfecho
- b.- Satisfecho
- c.- Poco satisfecho
- d.- Insatisfecho
- e.- Muy insatisfecho

#### **Servicio de caja, laboratorio y farmacia**

11.- ¿Qué tan satisfecho(a) está con el servicio de Caja del puesto de salud La Joya?

- a.- Muy Satisfecho
- b.- Satisfecho
- c.- Poco satisfecho
- d.- Insatisfecho
- e.- Muy insatisfecho

12.- ¿Qué tan satisfecho(a) está con el servicio de Laboratorio del puesto de salud La Joya?

- a.- Muy Satisfecho
- b.- Satisfecho
- c.- Poco satisfecho
- d.- Insatisfecho
- e.- Muy insatisfecho

13.- ¿Qué tan satisfecho(a) está con el servicio de Farmacia del puesto de salud La Joya?

- a.- Muy Satisfecho
- b.- Satisfecho
- c.- Poco satisfecho
- d.- Insatisfecho
- e.- Muy insatisfecho

### BAREMO

Literal	a	b	c	d	e
Numeral	2	1	0	-1	-2

### Donde:

- a = Muy satisfecho
- b = Satisfecho
- c = Indiferente
- d = Insatisfecho
- e = Muy insatisfecho

### Lealtad

Participación de los usuarios									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	P	¿Usted cumple con acudir a sus citas?							
2	P	¿Usted participa activamente en las actividades que realiza el centro de salud?							
3	P	¿Usted trata con respeto al personal del centro de salud?							
4	P	¿Usted se encuentra motivado con la atención recibida?							

**BAREMO**

1	2	3	4	5	6	7
<b>B</b>			<b>M</b>	<b>A</b>		

Dónde: B (Bajo), M (Medio), A (Alto)



## ANEXO 3: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZACIÓN DE ESTUDIO



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS  
FACULTAD DE ECOTURISMO  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Puerto Maldonado, 22 de octubre de 2018.

### CARTA N° 01-2018-UNAMAD-FE-EPANI/EETT

Señora:

Obs. Paola Daisy Villanueva Arontico.  
Jefa del Puesto de Salud La Joya

De mi consideración:

Por la presente nos permitimos saludarla para luego presentarnos. Somos las Bachilleres Jully Gianina Quispe Guevara y Lucia Huisa Manol, de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios; específicamente de la Facultad de Ecoturismo y de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

El documento que presentamos es para informarle que realizaremos una tesis sobre "LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL PUESTO DE SALUD LA JOYA - 2018", la misma que está focalizada en la institución que usted dirige, por la que solicitamos a su digna autoridad, nos otorgue las facilidades para hacer entrevistas –funcionarios, usuarios y trabajadores- y desarrollar observación de los procesos que cumple su establecimiento de salud. Asimismo, solicitamos información estadística sobre la cantidad, sexo y edad de los usuarios externos que atienden en forma diaria, mensual y anual; información que enriquecerá nuestro trabajo de investigación.

Acompañamos al presente los instrumentos correspondientes.

Agradeciéndole por las facilidades y su alto espíritu de apoyo con los futuros profesionales de la Región, quedamos de usted.

Atentamente,

Bach. Jully Gianina Quispe Guevara

Bach. Lucia Huisa Manol



9:51 a  
22-10-2018



GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS  
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE MADRE DE DIOS  
 CLAS NUEVO CANDAMO - PUESTO DE SALUD LA JOYA  
 "AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"  
 "Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú"



CPM La Joya, 29 de Octubre del 2018.

CARTA N° 002 - 2018/PSLAJOYA/CLASNC/

Srtas.:

Bach. Jully Gianina Quispe Guevara  
 Bach. Lucia Huisa Manol

De mi mayor consideración:

Por la presente las saludo y haciendo respuesta de su carta se les brindara las facilidades de acceso al establecimiento de La Joya para poder realizar las encuestas pertinentes sobre su tesis " LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL PUESTO DE SALUD LA JOYA – 2018"

Sin otro en particular, hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;



*Paola Villanueva Arotinco*

Obstra. Paola Villanueva Arotinco  
 JEFE DE ESTABLECIMIENTO DE SALUD LA JOYA

## ANEXO 4: SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS



Puerto Maldonado, 10 de Abril de 2019.

### **CARTA N° 003-2018-JGQG-LHM**

Señor: Mg. Jhon Williar Ramos Quispe

Presente. -

### **ASUNTO. - SOLICITO OPINIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.**

Es grato dirigirme a usted para saludarlo y a la vez manifestarle que, en nuestra condición de alumnas de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL PUESTO DE SALUD LA JOYA -2018.

Razón por la que recurrimos a su experiencia y conocimientos en el campo de la Investigación, a fin de solicitarle su opinión profesional respecto de la estructura y validez de los instrumentos que aplicaremos, para lo que acompañamos al presente lo siguiente:

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Matriz de operacionalización de variables.
- Instrumentos y ficha técnica,

Agradeciéndole por la atención que brinde a la presente, quedamos de usted muy reconocidas.

Atentamente,

Bach. July G. Quispe Guevara

Bach. Lucía Huisa Manol



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS



Puerto Maldonado, 10 de Abril de 2019.

**CARTA N° 003-2018-JGQG-LHM**

Señor: MG. Juan José Callo Ccorcca

Presente. -

**ASUNTO. - SOLICITO OPINIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS  
DE INVESTIGACIÓN.**

Es grato dirigirme a usted para saludarlo y a la vez manifestarle que, en nuestra condición de alumnas de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

**LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL PUESTO DE SALUD LA JOYA -2018.**

Razón por la que recurrimos a su experiencia y conocimientos en el campo de la Investigación, a fin de solicitarle su opinión profesional respecto de la estructura y validez de los instrumentos que aplicaremos, para lo que acompañamos al presente lo siguiente:

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Matriz de operacionalización de variables.
- Instrumentos y ficha técnica,

Agradeciéndole por la atención que brinde a la presente, quedamos de usted muy reconocidas.

Atentamente,

Bach. July G. Quispe Guevara

Bach. Lucía Huisa Manol



## ANEXO 5: FICHA DE VALIDACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento de investigación. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

### CUESTIONARIO

#### EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías Establecidas.		
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		
19	X		X		X		

Nombre y Apellidos del Experto: John William Quiroa Romero

Grado Académico: Magister en Gestión Pública y Gob.




UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS



## CUESTIONARIO

## SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías Establecidas.		
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		

  
 Nombre y Apellidos del Experto: Jhon Williams Oswaldo Romo  
 Grado Académico: Magister en Gestión Pública y Gob.



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento de investigación. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

### CUESTIONARIO

#### EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías Establecidas.		
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		Y		X		
2	X		X		X		
3	Y		X		X		
4	X		X		X		
5	Y		X		Y		
6	Y		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	Y		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		Y		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		
19	Y		Y		X		

Nombre y Apellidos del Experto: JUAN JOSÉ CALLO CCORCCA  
 Grado Académico: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

  
 Mg. Juan José Callo Ccorcca  
 ADMINISTRADOR DE EMPRESA  
 CLAD 20408




UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

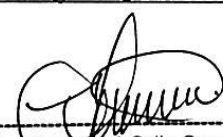


## CUESTIONARIO

## SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías Establecidas.		
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		✓		X		
2	X		X		X		
3	✓		X		X		
4	✓		X		✓		
5	✓		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	✓		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		✓		X		

  
 Nombre y Apellidos del Experto: JUAN JOSÉ CALLO CCORCCA  
 Grado Académico: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA -

  
 Mg Juan José Callo Ccorcca  
 ADMINISTRADOR DE EMPRESA  
 CLAD 20408



**ANEXO 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO****CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo,.....  
 ..... Identificado con DNI  
 N°.....domiciliado(a)en.....  
 ....., paciente  
 externo o familiar de.....  
 edad..... paciente del puesto de salud La Joya.

He sido informado(a) de manera directa sobre la intención de encuestarme, con la finalidad de mejorar la atención y referir un diagnóstico de las fortalezas y debilidades del mencionado Puesto de Salud.

Autorizo se disponga con fines de estudio las respuestas brindadas en los instrumentos de recojo de datos y opiniones sobre la atención, equipamiento y otros del Puesto de Salud La Joya; de lo cual, en su intención y objetivos he sido explicado(a).

Puerto Maldonado, ..... de.....de 2018

\_\_\_\_\_  
 Nombres y Apellidos

N° DNI.....