



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el  
Centro de Salud San Carlos en el área de Crecimiento y  
Desarrollo (CRED) del distrito de Santa Anita – lima,  
2017.**

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

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Henry Rodrigo Camac Lozano

**ASESOR:**

Dr. Sebastián Sánchez Díaz

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento humano

**PERÚ - 2018**

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Henry Rodrigo Camac Lozano cuyo título es: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del distrito de Santa Anita – lima, 2017.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: (15) quince.

Lima, San Juan de Lurigancho 11 de abril del 2018



Dr. Hugo Ricardo Prado Lopez

PRESIDENTE



Mgtr. Miguel Angel Perez Perez

SECRETARIO



Dr. Sebastian Sánchez Díaz

VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

### **Dedicatoria**

Este trabajo se dedica a mi amada esposa Thana y mis tres hijas María, Vania y Jeanene; quienes son la luz de mi vida

### **Agradecimiento**

Mi sincero agradecimiento a la escuela de pos grado de la Universidad Cesar Vallejo, a los docentes por sus enseñanzas y aportes para hacer posible la culminación del presente trabajo de estudio y a cada una de las personas que hizo posible este trabajo

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Henry Rodrigo Camac Lozano, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede San Juan de Lurigancho; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la posta San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita – lima, 2017”, presentada, en 96 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual, de acuerdo con lo establecido por las normas de la Universidad Cesar Vallejo.
- No se utilizó fuentes que no se hayan mencionado en la fuente de referencias del presente trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, ...de marzo de 2018.



Henry Rodrigo Camac Lozano

DNI: 41940536

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado, tengo a bien presentar ante ustedes la tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la posta San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita – lima, 2017”, la cual busca determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del centro de salud San Carlos del distrito de Santa Anita en el año 2017.

Este trabajo, ha respetado la normatividad establecida en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo y se realiza con el fin de obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requerimientos para su aprobación, dispongo para su valoración esta tesis.

El autor.

## Resumen

La presente investigación titulada: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita – lima, 2017”, tenía como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la posta San Carlos en el área de CRED del distrito de santa Anita 2017 se utiliza el método descriptivo correlacional de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 132 usuarios constituidos por madres de familia que tienen niños entre 0 a 1 años que llevan a sus niños para la sus controles sobre el desarrollo que viene teniendo en la posta San Carlos técnica empleada para recolección de datos fue la encuesta; y el instrumento utilizado fue un cuestionario con escalamiento Likert.

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de usuario de la posta San Carlos en el área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del distrito de Santa Anita

Los resultados de frecuencia han evidenciado que la calidad de servicio es regular y la satisfacción del usuario, regular, asimismo, Se ha determinado la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita – lima, 2017, siendo el Rho de ,685\*\*; Confirmando a mayor calidad de servicio, mayor satisfacción del usuario, también Se ha determinado la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario, siendo el Rho de ,278\*\*; es decir, Confirmando a mayores elementos tangibles, mayor satisfacción del usuario, por otro lado determinado la existencia de una correlación positiva baja y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, siendo el Rho de ,181\*; es decir, Confirmando a mayor fiabilidad, mayor satisfacción del usuario, luego determinado la existencia de una correlación positiva moderada y

significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, siendo el Rho de ,403\*\*; es decir, Confirmando a mayor capacidad de respuesta, mayor satisfacción del usuario y existencia de una correlación positiva baja y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario, siendo el Rho de ,343\*\*; es decir, Confirmando a mayor seguridad, mayor satisfacción del usuario, finalmente Se ha determinado la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario, siendo el Rho de ,402\*\*; es decir, Confirmando a mayor empatía, mayor satisfacción del usuario.

Se demostró con esta tesis que, si existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, en el Centro de Salud San Carlos del distrito de Santa Anita, 2017.

**PALABRAS CLAVES:** calidad del servicio, satisfacción del usuario, empatía, elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta.



## índice

Docentes de jurado.....	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación .....	vi
Resumen .....	vii
Lista de figuras .....	x
Lista de tablas .....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
1.1. Antecedentes .....	16
<b>1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística .....</b>	<b>20</b>
1.3. Justificación .....	30
<b>1.4. Problemas .....</b>	<b>31</b>
<b>1.5. Objetivo de la investigación .....</b>	<b>32</b>
1.6. Hipótesis.....	33
<b>II. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1. Variables.....</b>	<b>35</b>
2.2. Operacionalización de variables.....	36
<b>2.3. Metodología .....</b>	<b>39</b>
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>48</b>
3.1. Análisis descriptivo .....	49
<b>Prueba de hipótesis .....</b>	<b>73</b>
<b>Hipótesis específicas .....</b>	<b>74</b>
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>79</b>
4.1. Discusión.....	80
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>83</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>86</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>89</b>
<b>VIII. APENDICE.....</b>	<b>93</b>
Apéndice I.....	123
Artículo científico .....	123

## Lista de figuras

Figura 1. Centro de servicio de calidad	23
Figura 2. Centro de servicio de calidad	23
Figura 3 Triangulo del servicio	24
Figura 4. Triangulo del servicio	25
Figura 5. Centro de servicio de calidad	26
Figura 6. Relación de tipo y diseño de investigación	39
Figura 7: barras de frecuencias de la variable Calidad de servicio	49
Figura 8: barras de frecuencias de la D1 elementos tangibles	50
Figura 9: barras de frecuencias de la D2 fiabilidad	51
Figura 10: barras de frecuencias de la D3 Capacidad de respuesta	52
Figura 11: barras de frecuencias de la D4 seguridad	53
Figura 12: barras de frecuencias de la D5 empatía	54
Figura 13: barras de frecuencias de la variable Satisfacción del usuario	55
Figura 14: barras de frecuencias de la D1 básico	56
Figura 15: barras de frecuencias de la D2 esperado	57
Figura 16: barras de frecuencias de la D3 deseado	58
Figura 17: barras de frecuencias de la D4 imprevisto	59
Figura 18: barra de contingencia VY satisfacción del usuario * VX Calidad de servicio.	61
Figura 19: barra de contingencia VY satisfacción del usuario * VX elementos tangibles.	63
Figura20: barra de contingencia VY satisfacción del usuario * VX fiabilidad.	65

Figura 21: barra de contingencia VY satisfacción del usuario * VX Capacidad de respuesta.	67
Figura 22: barra de contingencia VY satisfacción del usuario * VX seguridad.	69
Figura 23: barra de contingencia VY satisfacción del usuario * VX empatía.	71

### Lista de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable X: Calidad de servicio.	36
Tabla 2: Operacionalización de la variable Y: Satisfacción del usuario.	38
Tabla 3 Indicadores y Criterios de Evaluación por Expertos	42
Tabla 4 Alfa de Cronbach / Variable (X): calidad de servicio	43
Tabla 5 Indicadores y Criterios de Evaluación por Expertos	46
Tabla 6: Estadísticos de fiabilidad de calidad de servicio laboral	47
Tabla 7: Estadísticos de fiabilidad de satisfacción laboral	47
Tabla 8:Frecuencias de la variable Calidad de servicio	48
Tabla 9:Frecuencias de la D1 elementos tangibles:	50
Tabla 10: Frecuencias de la D2 Fiabilidad	51
Tabla 11: Frecuencias de la D3 Capacidad de respuesta	52
Tabla 12: Frecuencias de la D4 seguridad	53
Tabla 13: Frecuencias de la D5 empatía	54
Tabla 14 Frecuencias de la variable Satisfacción del usuario	55
Tabla 15: Frecuencias de la D1 básico	56
Tabla 16: Frecuencias de la D esperado	57
Tabla 17: Frecuencias de la D3 deseado	58
Tabla 18: Frecuencias de la D4 imprevisto	59
Tabla 19 Frecuencia de contingencia entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario.	66
Tabla 20: Frecuencia de contingencia VY: Satisfacción del usuario * D1: Elementos tangibles.	58
Tabla 21: Frecuencia de contingencia VY: Satisfacción del usuario * D2: Fiabilidad.	64
Tabla 22: Frecuencia de contingencia VY: Satisfacción del usuario * D3 Capacidad de respuesta.	66
Tabla 23: Frecuencia de contingencia VY: Satisfacción del usuario * D4 seguridad.	68
Tabla 24: Frecuencia de contingencia VY: Satisfacción del usuario * D5 Empatía	70
Tabla 25: Cuadro de normalidad Kolmogorov-Smirnova	72
Tabla 26: Correlación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario	73
Tabla 27: Correlación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario	74
Tabla 28: Correlación entre fiabilidad y satisfacción del usuario	75
Tabla 29: Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario	76
Tabla 30: Correlación entre seguridad y satisfacción del usuario	77
Tabla 31: Correlación entre la empatía y satisfacción del usuario	78

## Abstract

This research paper titled “Quality service and user satisfaction at the community health center San Carlos in the CRED area in Santa Anita district – lima 2017”, the purpose of the study was to determine the relationship between the quality service and the user satisfaction at the community health center San Carlos in the CRED area in Santa Anita 2017. The method used to carry out the research was correlational descriptive of transversal cut, the sample consisted of 132 users including mothers with children between ages 0 and 1, who had taken her children to medical examination about the progress of the community health center San Carlos, the method used to data collection was a survey; the instrument used was a questionnaire according to Liker rating scale.

This thesis proved that there is a direct and significant relationship between the quality service and the user satisfaction, users of the community health center San Carlos in Santa Anita district, 2017.

The frequency results have shown that the quality of service is regular and user satisfaction, regular, likewise, It has been determined the existence of a moderate and significant positive correlation between quality of service and user satisfaction in the Health Center San Carlos in the CRED area of the district of Santa Anita - Lima, 2017, being Rho, 685 \*\*; Confirming the higher quality of service, greater user satisfaction, it has also been determined the existence of a moderate and significant positive correlation between the tangible elements and user satisfaction, being the Rho of, 278 \*\*; that is, confirming greater tangible elements, greater user satisfaction, on the other hand determined the existence of a low and significant positive correlation between reliability and user satisfaction, being the Rho, 181 \*; that is, confirming greater reliability, greater user satisfaction, then determined the existence of a moderate and significant positive correlation between the response capacity and user satisfaction, being the Rho of, 403 \*\*; that is, confirming greater responsiveness, greater user satisfaction and existence of a low and significant positive correlation between safety and user satisfaction, being the Rho, 343 \*\*; that is, confirming greater security, greater user satisfaction, finally the existence of

a moderate and significant positive correlation between empathy and user satisfaction has been determined, being the Rho of, 402 \*\*; that is, confirming greater empathy, greater user satisfaction.

It is demonstrated with this thesis that, there is a direct and significant relationship between the quality of the service and user satisfaction, at the San Carlos Health Center of the Santa Anita district, 2017.

Keywords: quality service, user satisfaction, empathy, tangible elements, reliability, security, answer capacity.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1. Antecedentes

### Antecedentes internacionales

Mongui (2015), realizó una investigación en Argentina, titulada *“Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación Asociación Pro-Rehabilitación Infantil la Plata (A.P.R.I.L.P)”*. El objetivo parte de la obligación que tiene todo Estado de garantizar el derecho fundamental a la salud sin discriminación por motivos de discapacidad, esta investigación describe la percepción de la calidad de la atención médica en un universo de 110 personas con discapacidad físico motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P. Es un estudio de corte transversal que permitió describir la Percepción con respecto a la Accesibilidad, Seguridad, Oportunidad, y Satisfacción Global, por medio de una encuesta de 30 preguntas cerradas con enfoque cuantitativo utilizando variables cualitativas.

Con la recolección de la información se concluyó que el 39,1% de los encuestados perciben que el desplazamiento desde su casa hasta el sitio de atenciones. Lejos, el 61,8% percibe que el ingreso, movilización y desplazamiento dentro de las Instituciones son complicadas, el 45,5% percibe que la silletería, camas y camillas es incómodo para su condición de discapacidad, y el 59,1% percibe que no se respetó su privacidad durante la consulta Médica. El estudio requiere que, en la República Argentina, no hay evidencia de investigaciones específicas sobre percepción de la calidad en el discapacitado físico-motor al momento de utilizar la atención médica. Por ello se fundamentan en la Organización Mundial de la Salud ONU (2013)

Del Salto,(2014), realizó una investigación en Ecuador, titulada *“Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012”*. La investigación tuvo como objetivo medir la eficiencia, efectividad y percepción por el paciente en la atención de su dolor y su sensación de bienestar físico y mental. La



investigación tuvo un estudio observacional con un diseño epidemiológico analítico transversal en una población de 4822 usuarios potenciales de los cuales la muestra fue de 391 y en la que se aplicó un cuestionario de 20 preguntas con una confiabilidad medida por alpha de Cronbach de 0,832. Concluyendo que a mayor grado de indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad en la atención. Aguirre Gas H. (2004)

Ugarte (2010), realizó una investigación en Chile, titulada *“Calidad en Atención Primaria de Salud: percepción de los profesionales de los Centros de Salud Familiar y Comunitaria de la ciudad de Valdivia, 2010”* La investigación, pretendió conocer desde la perspectiva de los profesionales de salud que trabajan en Atención Primaria en Salud (APS), la percepción que ellos tienen con respecto a la implementación de la gestión de calidad en APS. se planteo objetivos que dieran a conocer conceptos de los profesionales de salud en relación a la calidad de la gestión en salud enmarado en un paradigma cuantitativo seleccionando una muestra por conveniencia, utilizo la entrevista semi estructurada en profundidad para la recolección de datos teniendo al final una muestra de 17 profesionales en los resultados se evidenció una concepción del término gestión de calidad precaria por parte de los profesionales, donde no todos comprendían la finalidad de los cambios que están ocurriendo en los centros. Entre los factores facilitadores presentes en los equipos de salud se encontraban la motivación del equipo por cumplir con las exigencias ministeriales, la existencia de un equipo multidisciplinario, experimentado y capacitado que apoya a los profesionales que conforman las unidades de calidad. Por otro lado, dentro de los factores obstaculizadores se destacó la falta de recursos físicos, económicos y humanos, la falta de capacitaciones referente al tema y una inadecuada difusión de la información. El estudio concluyo que la percepción de los profesionales de salud que trabajan en APS con respecto a la gestión de calidad, es clara y frontal, aún faltan temas por solucionar a nivel ministerial. (Udaondo, 1992)

Sanchez (2012), en su investigación realizada en la ciudad de México sobre *“satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, nuevo león”*. El objetivo de la investigación era determinar la satisfacción que existía por parte de los usuarios que acudían a las consultas externas en relación a los siguientes dimensiones: infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta la metodología fue de tipo transversal en la que se aplicó encuestas a los usuarios siendo el instrumento que adapto sobre la encuesta que aplico el programa SICALIDAD lo cual se validó por expertos, en la cual también se considera las dimensiones de infraestructura, accesibilidad, trato personal, el tiempo de espera como también el tiempo de consulta. En usuarios que acudieron en el periodo de noviembre 2011 a enero de 2012, con un muestreo no probabilístico por conveniencia con un muestreo de 246 pacientes.

En conclusión, los elementos que rodean sobre infraestructura como un ambiente aseado determinan la satisfacción del usuario como también un trato administrativo bueno, trato médico, sin embargo, no es muy relevante el tiempo de atención, pero sí el tiempo de duración de la consulta. (Buitrago, 2007).

#### Antecedentes nacionales

Ramos (2015), presento en la universidad San Martin para optar grado de maestra en gerencia de servicios de salud una tesis titulada *“factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud de PICSJ, 2015”*. Esta investigación evaluó el grado de satisfacción de la atención en los diferentes servicios que presta el centro de salud desde la perspectiva del usuario externo, Para la obtención de la información realizaron una encuesta, se trabajó con un nivel de confianza muestra del 95%, un error estándar del 10% y como en ese centro de salud no existía referencia alguna de mediciones anteriores determinaron que la proporción de pacientes insatisfechos sea igual que la de pacientes o usuarios satisfechos. El instrumento empleado en la recolección de datos, es una encuesta validada por el MINSA, para este tipo de

centro de salud de atención primaria y consta de 22 preguntas sobre las expectativas y 22 sobre las percepciones, distribuidos en cinco dimensiones de evaluación de la calidad de los servicios recibidos, cada pregunta tiene un rango de respuestas que va del 1 al 7, siendo 1 la menor calificación y 7 la mayor calificación. Concluyéndola investigación que hay un 72,2% de usuarios satisfechos con los servicios brindados por el Centro de Salud de Picsi y un 27,84% manifiestan no estar satisfechos. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. (2012)

Huaman (2014) presento en la Universidad Cesar Vallejo de Chiclayo para obtener el grado académico de magister en gestión de los servicios de salud una tesis titulada. *“percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital General I “José Soto Cadenillas” Chota, setiembre 2014”*. La investigación tuvo como objetivo en encontrar los problemas reales y a partir de ello llegar a conclusiones y plantear recomendaciones a los directivos de este Nosocomio, estudio que permitirá mejorar la calidad de atención en el usuario interno y externo. La metodología empleada fue descriptivo y transversal con una población de un total de 24 trabajadores que laboran en el Servicio de Emergencia y 102 pacientes, sobre la calidad de atención en el servicio de emergencia; primero se alcanzará el cuestionario de 24 preguntas a todos los trabajadores del servicio en mención para ser contestados por ellos mismos con alternativas múltiples con un valor de 1,2,3,4,5, finalmente se concluye con que el 4.2% considera mala, el 75% considera regular y el 20.8% considera buena. Zoto, (2010), citado por Rodríguez (2012)

Podestá (2012) presento en la Universidad Mayor de San Marcos para obtener el Grado Académico de Magister de Gerencia de Servicios de Salud con mención en Seguros y Seguridad Social en Salud una tesis titulada *“Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital Es-Salud, Vitarte”*. La investigación tuvo como prevenir eventos adversos a los procesos de atención, coordinar con los diferentes actores la mejora de la

calidad en la atención; se seleccionó como población a 15,954 pacientes quirúrgicos referidos durante los años 2010 y 2011, de los cuales se obtuvo una muestra probabilística de 1000 pacientes, el Enfoque fue Cuantitativo, No Experimental con Diseño Descriptivo Correlacional, empleando el Método Deductivo, como instrumentos se usó la encuesta SERVQUAL adaptada a Salud, aplicándose la Estadística Descriptiva y el software SPSS versión 19.0. Como conclusión principal se demostró que se deben establecer criterios consensuados que permitan el diseño de un modelo de Gestión integral de la lista de espera quirúrgica (LEQ), que abarque desde la Indicación quirúrgica hasta la resolución del proceso. Zeithaml, Parasuraman y Berry (2012).

## **1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística**

### **Variable: Cálida de servicio.**

En la calidad de servicio tiene relación con muchos aspectos personales de los servidores públicos. Se debe definir calidad y servicio para entender que es calidad de servicio. La calidad puede entenderse como como la satisfacción del usuario o cliente con el hacer las cosas de forma correcta cumpliendo las especificaciones y deseos de los usuarios o clientes que muchas veces podría ser cumplir con lo requerido según el servicio o producto deseado.

*La Real Academia de la Lengua Española(RAE,2015), define a la calidad como “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”*

*La Real Academia de la Lengua Española(RAE,2015), define al servicio como “Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.”*

Vargas y Aldana (2014). En su libro *“Calidad y servicio Conceptos y Herramientas”* nos hace un recuento desde la segunda guerra mundial pensando

en las necesidades del cliente como un factor competitivo por ello resalta que no es exclusivo en departamentos de producción, sino que es la responsabilidad de toda la organización.

El proceso de calidad se tomó en muchas de las organizaciones colombianas debido al éxito que tuvo el proceso en Japón y estados unidos en aquellas empresas que lo implantaron tomando en cuenta la cultura y los elementos que correspondían a sus países. Este proceso se ha trabajado con orientaciones muy exactas, partiendo de una investigación de mercadeo y finalizando en la retroalimentación y el ajuste permanente que se deriva de la filosofía del mejoramiento continuo.

El servicio, sin duda alguna como la calidad, acompaña al hombre en todo su quehacer desde el inicio de la vida. Sin embargo, fue en los años 80 cuando se declaró como una estrategia empresarial que da valor agregado a las organizaciones. Aparecieron los primeros modelos de gerencia del servicio, entre los cuales se encuentran el de Albrecht y los primeros modelos de excelencia, que no solo se centran en el servicio sino en la calidad en el servicio y que enfocaron la organización hacia la excelencia. Es el caso del modelo de Peters y Waterman, modelo que en el siglo XXI sigue teniendo gran vigencia y se expresa muy claramente en el texto En busca de la excelencia.

Galviz (2011). En su libro "*Calidad en la Gestión de Servicio*" define la calidad como una estrategia competitiva, y que la competitividad de una empresa se manifiesta a su entorno cuando sus productos o servicios finales se convierten en una inversión para sus clientes: el cliente no deja el producto o servicio porque tiene valor para él, es decir, tiene aptitud para el uso.

Tigani (2006). En su libro "*Excelencia en Servicio*" define el servicio de cálida como situación en la cual, una empresa otorga calidad y servicios superiores a sus clientes, propietarios y empleados. Significa que todas las

características, actos e información deben aumentar la capacidad de producir valor para el cliente.

Ramírez (2010). En su libro “Calidad de Atención en Salud” entre los factores de la calidad de atención. Algunos aspectos son externos a los centros de salud y, otros, internos a los mismos.

Entre los factores externos, se menciona que están la infraestructura, acceso, medicamentos y personal que brinda el servicio y en los factores internos se puede encontrar la sensibilidad conocimiento que tenga el personal y el buen trato que brinde al usuario y pacientes.

La percepción de calidad aparece cuando se asocia el conocimiento con capacidad resolutive individuales en los centros de salud por parte de los diversos actores como también la necesidad de integrar las categorías indicadas se justifica ante la complejidad que rodea la temática de calidad de atención en los servicios de salud pública bolivianos. Los datos recogidos en el trabajo de campo sobrepasaron las expectativas planteadas inicialmente, de manera que, ya desde el comienzo de la investigación, se puso en cuestión el concepto de salud intercultural.

Tschohl (2008). En su libro “Servicio al Cliente” la define desde diversas concepciones que se pueda tener como el reparar un producto, brindar un servicio o vender algún producto.

En el transcurso del tiempo el concepto de servicio al cliente ha cambiado y se ha incluido; una localización conveniente como tener una gama variedad que ofrecer sin embargo hay aspectos que no han cambiado en el transcurso de los años que siguen siendo de vital importancia como la cortesía, conocimiento, disposición y entusiasmo para ayudar al cliente.



*Figura 1. Centro de servicio de calidad*

*Nota: tomado de Tschohl (2008)*

<p><b>Mentalidad de "El cliente es primero"</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pone ante todo las necesidades del cliente</li> <li>• Se asegura de que estas necesidades sean cubiertas</li> <li>• Se desprende de sí mismo (hasta el punto de sacrificarse para lograr la satisfacción del cliente)</li> </ul>	<p><b>Disponibilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resuelve problemas</li> <li>• Sugiere alternativas</li> <li>• Cuando es apropiado, es flexible con las reglas para resolver o evitar problemas</li> </ul>
<p><b>Actitud positiva</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demuestra entusiasmo</li> <li>• Tiene una actitud de que sí puede</li> <li>• Sabe manejar los problemas</li> </ul>	<p><b>Respuesta personalizada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Busca entender las preferencias y expectativas de los clientes</li> <li>• Toma en cuenta el punto de vista del cliente cuando le proporciona información</li> </ul>
<p><b>Profesionalismo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Busca estar tan preparado como sea posible en cuestiones relacionadas con su trabajo, para servir a los clientes</li> <li>• Si no tiene algún conocimiento, sabe a quién recurrir y está dispuesto a solicitar su ayuda</li> </ul>	<p><b>Respeto básico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se muestra cortés con todas las personas, sin importar su apariencia u otras características personales</li> <li>• Evita apenar a los clientes</li> <li>• Respeta el tiempo del cliente y su espacio personal</li> </ul>
<p><b>Orientación hacia las personas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma la iniciativa para establecer un entendimiento mutuo</li> <li>• Demuestra su interés personal en el cliente a través del contacto visual, sonriendo, llamándolo por su nombre, etcétera</li> <li>• Busca que el cliente se sienta cómodo</li> </ul>	<p><b>Confiabilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se toma el tiempo necesario para hacer el trabajo correctamente</li> <li>• Muestra su confiabilidad</li> <li>• Hace lo que es mejor y no lo que es más fácil</li> </ul>

*Figura 2. Centro de servicio de calidad*

*Nota: adaptado de Tschohl (2008)*

Albrecht(1992) en su libro Servicio Al Servicio Interno lo considera al brindar un servicio de calidad que es el distintivo del éxito ya que si se da una buena calidad habrá ganancias y el reconocimiento de la misma se da según la percepción de los clientes de como este valora el servicio que se le presta y no mucho de quien lo presta. Siendo importantes el hacer mediciones periódicas en la cual se toma en cuenta la perspectiva y poniendo en contacto con la impresión de calidad teniendo en cuenta tres factores como son:

La primera es determinar una estrategia que dirija la atención y necesidades de los clientes.

La orientación de la persona se debe dirigir al cliente teniendo una adecuada capacidad de respuesta para ayudar a satisfacer los deseos.

Sistema basado en un trato cordial a los clientes.

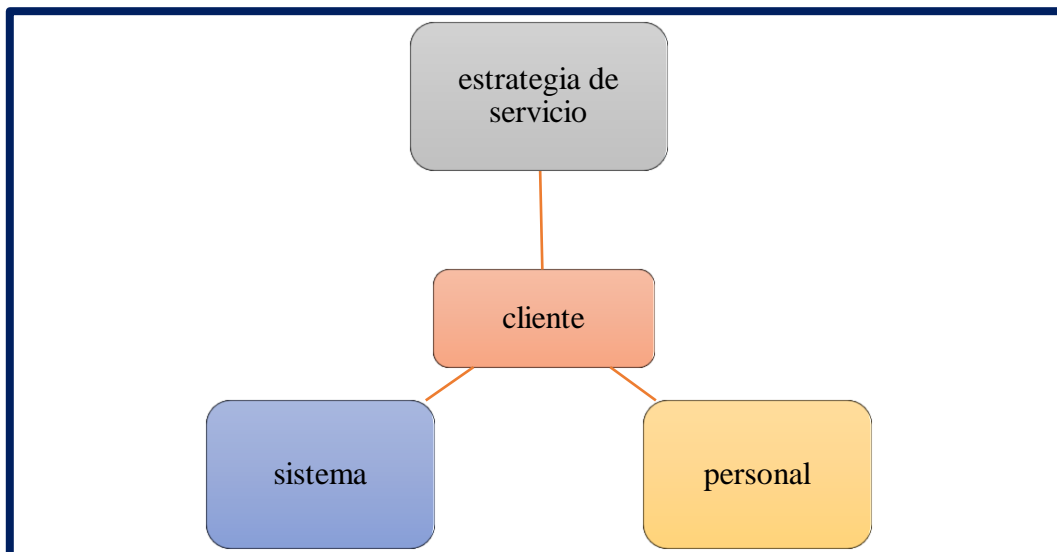


Figura 3 Triangulo del servicio

Nota: Tomado de Albrecht (1992)

Parasuraman, Zeithaml y Berry (2013) para tener un servicio de calidad se menciona que debe haber realidad como percepción es como el cliente percibe lo que ocurre basado en las expectativas que tiene del servicio por lo tanto la gestión de la calidad se fundamenta en la retroalimentación al cliente sobre la satisfacción o frustración de los momentos de verdad, referente al ciclo de servicio.



La satisfacción está directamente relacionada con la percepción que se tenga por el servicio prestado o la calidad del producto también se toma en cuenta los sistemas situacionales de las personas., la investigación se basa en dos partes cada una de ellas con 22 preguntas de las cuales teniendo una escala de respuesta múltiple.

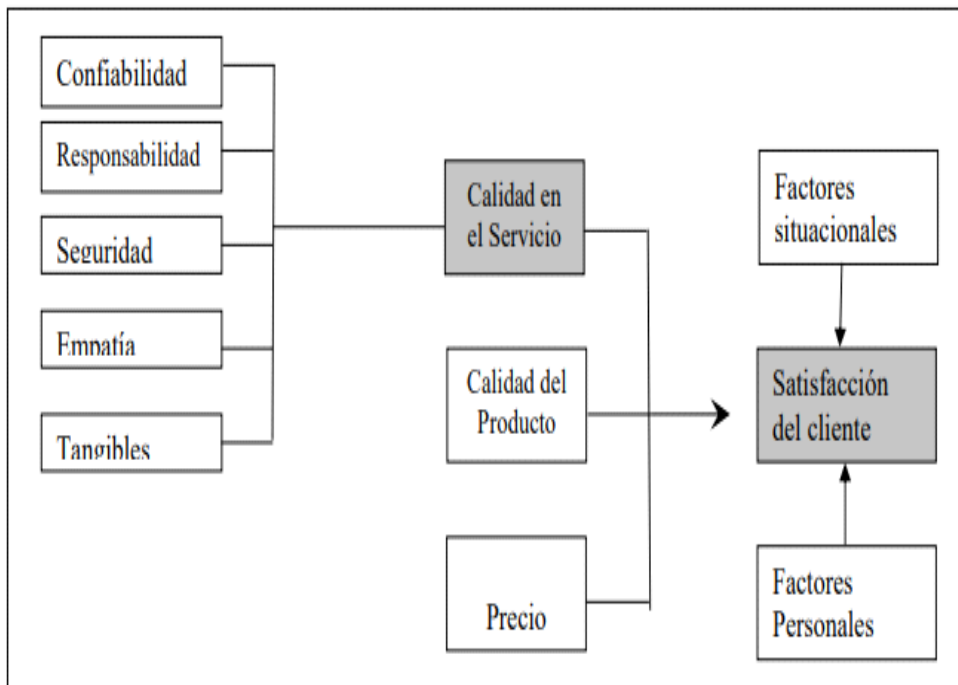


Figura 4. Triángulo del servicio

Nota: tomado de Valarie; Zeithaml; Parasuraman; Leonard y Berry (2013)

Tarí G.(2007) en una empresa lo importante de un bien o servicio es la calidad que se busca conseguir de diversas áreas y cada una de las funciones que puedan cumplir siendo muchas veces ello relacionado con el producto o servicio sin embargo lo que se pretende es no es relacionar a lo magnifico sin embargo lo que se busca es que se entienda que la calidad se determinara una satisfecho realmente este el usuario o cliente por tanto, no se refiere únicamente a productos o servicios de elevadas prestaciones.

Por consiguiente, se debe tomar en cuenta no la inspección sino la prevención en cada una de las funciones dentro de la empresa como la producción del bien o servicio siendo ello las dos principales características

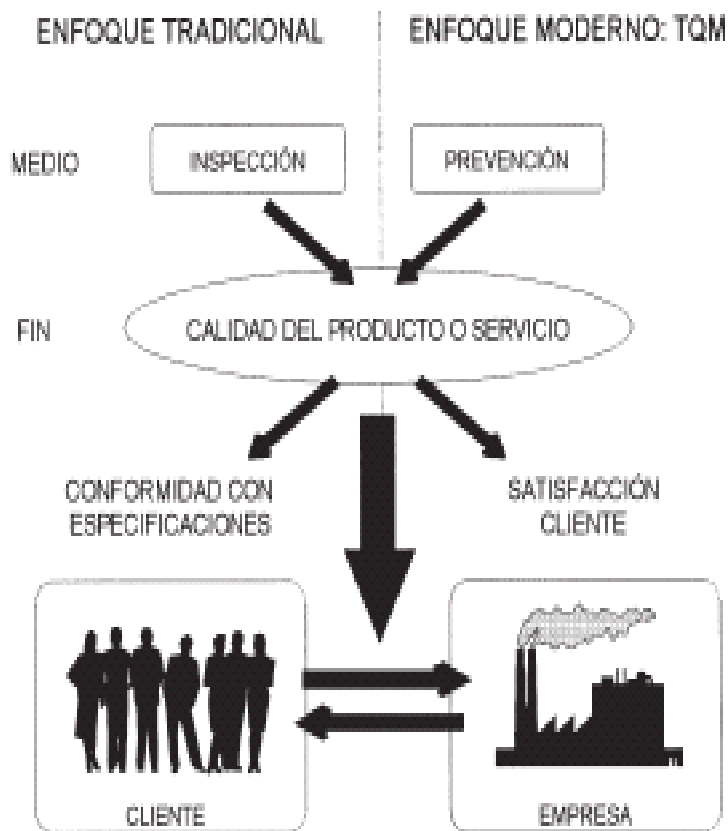


Figura 5. Centro de servicio de calidad

Nota: Tomado de Tarí G. (2007)

Las dimensiones de calidad de servicio

Según Valarie; Zeithaml; Parasuraman; Leonard y Berry (2013) las dimensiones son:

**Tangibilidad.** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal.

**Fiabilidad.** Habilidad en realizar el servicio que se promete de manera confiable como también requiriendo los cuidados necesarios.

**Capacidad de respuesta.** Voluntad para ayudar a los usuarios.

**Seguridad.** Conocimiento del servicio prestado y habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

**Empatía.** Atención individualizada al usuario.

Zeithaml, Parasuraman y Berry, (2013) en el libro “Calidad total de la gestión del servicio” definen la calidad del servicio en como los consumidores perciben el servicio en la totalidad de sus expectativas contrastado con las percepciones que puedan tener.

### **Variable: Satisfacción del usuario**

Comprendiendo que la satisfacción del cliente es un requisito indispensable, también se debe tener en cuenta que debe ser un objetivo común que no solo depende de la cálida sino de lograr cumplir las expectativas del cliente.

*La Real Academia de la Lengua Española(RAE,2015)*, cuando se refiere al termino satisfacción hace referencia como razón, acción con que se calma y atiende totalmente una necesidad que se pueda tener.

Considerando la importancia de los usuarios y su satisfacción, Thompson (2005) en su artículo *La Satisfacción del Cliente* nos menciona que dependiendo de los diversos niveles de satisfacción se podrá conocer el grado de lealtad a una marca o centro de servicio pueden disminuir los precios competencia como también puede incrementarlos.

Sutton, Fuentes y Aguirre (2013) en su libro *Un estudio de satisfacción con la atención médica* hacen referencia que las personas deciden buscar ayuda médica, según hayan tenido la experiencia y su valoración de las expectativas sean favorables en cada una de las atenciones de salud.

Moliner, Berenguer y Gil (2001) en su libro “la importancia de la performance y las expectativas en la formación de la satisfacción del consumidor” el concepto de satisfacción se ha ido matizando a lo largo del tiempo, según han ido avanzando sus investigaciones, enfatizando en distintos aspectos y variando su concepción.

La satisfacción implica:

- I. Poseer un objetivo por parte del consumidor que se desea lograr o llegar a tener.
- II. En consecuencia, del objetivo que tenemos solo puede ser sometido a juicio si es que se tiene un estándar como referencia para la comparación.
- III. para tener la satisfacción se debe tomar en cuenta un proceso entre la referencia que pueda tener y su resultado obtenido con lo cual se compara.

Como podríamos ver, por un lado, la satisfacción generalmente se asocia a un procesamiento de información del sujeto el cual relaciona, compara y otorga una valoración en función al cumplimiento de sus necesidades para lo cual determinara el grado de satisfacción del consumo o servicio recibido.

Martínez-tur, Piero y Ramos (2001) en su libro “Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial” la cataloga como consecuencia en una relación estrecha sobre la percepción de la calidad que recibe e influye en la valoración a largo plazo sobre la calidad del servicio que perciben los usuarios.

Por lo tanto, la satisfacción del usuario depende de un procesamiento cognitivo sin embargo también influye experiencias emocionales que haya tenido el proceso de consumo, siendo una evaluación después de recibido el producto o servicio teniendo en cuenta la relación que existe la parte social, cognitiva y afectivo

Hamui, Fuentes, Aguirre y Fernández (2013) en su libro “Un estudio de Satisfacción con la atención Médica” señala que el estado de la satisfacción está ligada al estado de bienestar de la persona no obstante por la variedad lo cual no puede ser imputado ni predeterminado de fuera, los usuarios realizan mediciones sobre la satisfacción como lo de felicidad pueda ser de un todo o de aspectos específicos y mencionan que hay un disfrute transitorio como también uno más durable.

El disfrute transitorio se refiere a estados de ánimo lo cual le llevara a tener una valoración de satisfacción basados en el estado de ánimo cuando reciba un servicio o una atención.

La dimensión más permanente se conecta a la valoración de un tiempo prolongado y se identifican cuatro fundamentos: en aspectos específicos de la vida, en el ámbito de lo transitorio, instantáneos y permanentes, la satisfacción como un dominio de la vida y la vida como un todo.

Denove y Power (2006) en su libro “La satisfacción del cliente” se menciona que si un proveedor de servicio desea asegurar la satisfacción de un cliente debe cumplir tres criterios, aunque distintos, pero de suma importancia:

- I. El servicio que se presta debe tener una calidad objetiva.
- II. Una experiencia subjetiva que el cliente o usuario tiene por la prestación de servicio que se le brindara.
- III. El proceso que se pueda brindar en la atención al cliente o usuario.

Según Tigani (2006). Las dimensiones de satisfacción del usuario son:

**Básico:** Son los atributos mínimos, sin ellos no tiene sentido alguno entrar en competencia. Sin embargo, existen empresas en este nivel cuando gozan de privilegios y se forma un monopolio u oligopolio.

**Esperado:** Son los atributos que el cliente está seguro de recibir.

**Deseado:** Son los atributos que el cliente no necesariamente espera, pero conoce y aprecia.

**Imprevisto:** Son los atributos excepcionales que agregan valor sorpresa para el cliente, una vez que el cliente los conozca, se convertirán en deseados. Es en este nivel donde comienza la excelencia.

### 1.3. Justificación

#### Justificación Teórica

Los usuarios en los establecimientos de salud, por lo general, esperan recibir atención de calidad deficiente, la aceptan sin quejarse por la necesidad del servicio también la expresaran en las encuestas de las que participen del centro de salud, no significa necesariamente que la calidad es buena; sino significa que las expectativas son bajas y posiblemente los usuarios digan que está satisfechos porque quiere complacer al entrevistador, porque teme que no se le presten servicios en el futuro, por ello la presente investigación es importante porque se basa en la teoría de excelencia en el servicio, lo cual permitirá que la atención primaria que da el centro de salud sea de calidad, logrando realmente en los usuarios la satisfacción por la atención brindada.

#### Justificación Social

La presente investigación permitirá que los usuarios del área de CRED se sientan satisfechos por la calidad del servicio prestado por los enfermeros del centro de salud San Carlos del distrito de Santa Anita

#### Justificación Práctica

La presente investigación ayudara en la solución de referencia de la mala atención que se tiene del área de CRED del centro de salud San Carlos del Distrito de Santa Anita en todos los usuarios.

### Justificación Normativa

La presente investigación se basa en la ley 27657-MINSA, Resolución Ministerial -692-2012/ MINSA, resolución Ministerial N°527 -2011/MINSA, Resolución Ministerial N°727-2009/MINSA y en la Resolución Ministerial -692-2012

### 1.4. Problemas

#### Problema general

**PG:** ¿cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de usuario de la posta San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita?

#### Problema específico

**PE1:** ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita – Lima, 2017 ?

**PE2:** ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita – Lima, 2017 ?

**PE3:** ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita – ¿Lima, 2017?

**PE4:** ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita – Lima, 2017?

**PE5:** ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita – Lima, 2017?

## 1.5. Objetivo de la investigación

### Objetivo general

**OG:** Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de usuario de la posta San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita la calidad del servicio y se relaciona con la satisfacción de usuario de la posta San – Lima, 2017.

### Objetivo específico

**OE1:** Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita – Lima, 2017.

**OE2:** Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita– Lima, 2017.

**OE3:** Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita– Lima, 2017.

**OE4:** Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita – Lima, 2017.

**OE5:** Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita – Lima, 2017.



## 1.6. Hipótesis

Hipótesis general

**HG:** Existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de usuario de la posta San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita – Lima, 2017

**Hipótesis específicas**

**HE1:** Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita – Lima, 2017.

**HE2:** Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Sanita – Lima, 2017.

**HE3:** Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita– Lima, 2017.

**HE4:** Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita – Lima, 2017.

**HE5:** Existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita – Lima, 2017.

## **II. MARCO METODOLÓGICO**

## 2.1. Variables

### V1: Calidad de servicio

La calidad de servicio es atender las necesidades de los usuarios de la mejor manera de con una atención cordial, saludable y siendo empático.

El fortalecimiento de un servicio de calidad debe recaer sobre todos lo que provocará una reacción en cadena beneficiando a los consumidores, empleados, usuarios, clientes trayendo consigo beneficios y por lo tanto el bienestar de las personas (Zeithaml, Parasuraman y Berry 2013)

### V2: La satisfacción del usuario

Si no se tienen los cuidados necesarios y enfocamos nuestra estrategia en generar la demanda por la satisfacción y fidelidad no podremos establecer relaciones duraderas con los usuarios por ello el 96 % de un cliente insatisfecho no es la queja por el servicio recibido sino simplemente se va y nunca regresa. Un cliente insatisfecho transmitirá su descontento por lo menos a nueve personas más, por el contrario, un cliente satisfecho referirá a tres personas por lo tanto el cliente adquiere un valor significativo (Tigani 2006)

## 2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1:

*Operacionalización de la variable X: Calidad de servicio.*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Escala de valoración</b>	<b>Rango</b>
<b>Calidad de servicio</b>	Zeithaml, Parasuraman y Berry, (2013) en el libro “Calidad total de la gestión del servicio” definen la calidad del servicio en como los consumidores perciben el servicio en la totalidad de sus expectativas contrastado con las percepciones que puedan tener.	Elementos tangibles	- Materiales y equipos adecuados 1-2	Escalamiento Likert. 1= Nunca. 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Mala Regular Buena	Mala 4-8
			- Servicios y ambientes limpios 3-4			Buena 9-14 Buena 15-20

	- Disposición a sugerencias y recibir lo que el enfermero recete 5-6	Mala 5-11 Buena 12-17 Buena 18-25
	II. Atención eficaz 7-9	
Fiabilidad		
Capacidad de respuesta	- Atención según turno y sin discriminación 10-12	Mala 3-6 Buena 7-10 Buena 11-15
	- Atención confiable respetando su privacidad 13-14	Mala 5-9 Buena 10-14 Buena 15-25
Seguridad		
	- calidad en la atención y orientaciones 15-17	
	- comprensión y respeto a la hora de atención 18-20	Mala 5-9 Buena 10-14
Empatía	- tolerancia y preocupación por el desarrollo del paciente 21-22	Buena 15-25

---

*Nota: Tomado de Zeithaml, Parasuraman y Berry, (2013)*

Tabla 2:

Operacionalización de la variable Y: Satisfacción del usuario.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala de valoración	Rango
<b>Satisfacción del usuario</b>	Tigani (2006). Satisfacción del cliente es recibir de quien le brinda el servicio acciones que van más allá de una buena atención.	Básico	- orden en la atención con historias clínicas 1-2	Escalamiento Likert. 1= Nunca. 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Mala Regular Buena	Mala 5-11
			- recibe el control según la edad 3-5			Buena 12-17
			- orden y cortesía en la atención 6-7			Buena 18-25
		Esperado	- el proceso de atención es normal 8-10			Buena 12-17
			- proactividad en la atención 11-13			Buena 18-25
			- Empatía en la atención 14-15			Buena 18-25
		Deseado	- Brindan orientación para el bienestar del paciente 16-18			Mala 5-11
			- Brindan información oportuna y actualizada 19-20			Buena 12-17
						Buena 18-25
						Buena 18-25

Nota: Tomado de Tigani (2006).

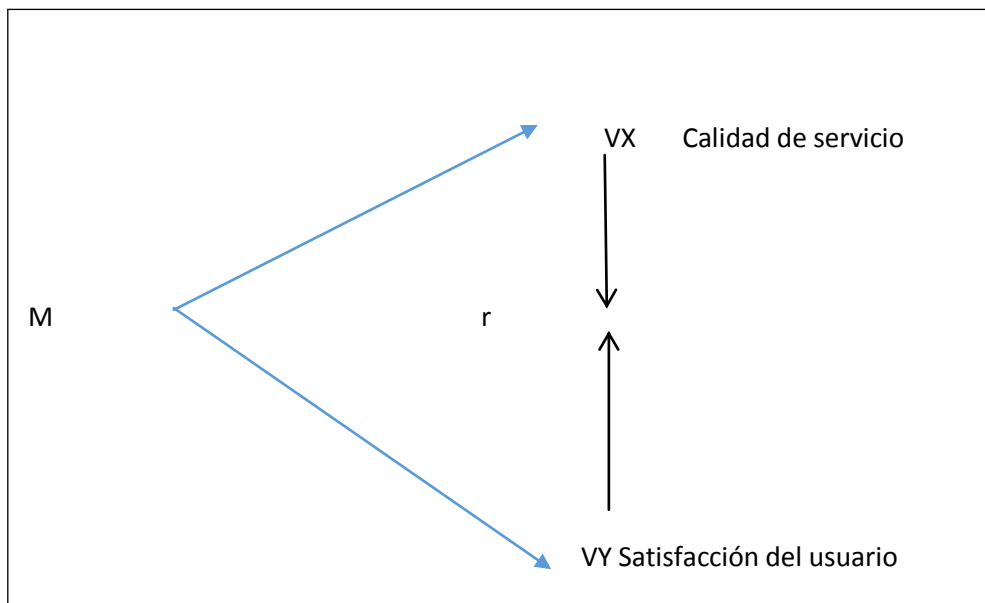
## 2.3. Metodología

### 2.4 Tipo de investigación

Considerando a Sampieri (2001), la presente investigación es correlacional este diseño describe relaciones entre dos o más variables en un momento determinado.

### 2.5 Diseño de investigación

Sampieri (2001), El diseño que se utilizó en la investigación es de tipo no experimental transaccional correlacional debido a que se establecerá la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de salud San Carlos 2017.



*Figura 6.* Relación de tipo y diseño de investigación

M = Muestra

VX= Variable (X) (Calidad de servicio)

VY= Variable (Y) (satisfacción del usuario)

r = Relación que existe entre las variables

Población, muestra y muestreo

## Población

La población se constituyó por madres y/o personas que llevan a bebés para la atención en el área de CRED del centro de Salud San Carlos 2017 en un total de 200 usuarios.

Criterios de inclusión y exclusión que fueron considerados para la delimitación poblacional son los siguientes:

### Criterios de Inclusión:

Todos los niños entre 0 a 1 año de edad como también personal entre médicos, enfermeras(as) y administrativos sean internos, nombrados y/o contratados.

### Criterios de Exclusión:

Usuarios de 1 a 5 años.

### Muestra:

La muestra constituida por personas que recibieron la atención en el Centro de San Carlos 2017 en un total de 132 usuarios.

Para hallar dicha muestra se siguió el siguiente procedimiento:

tamaño de la muestra

nivel de confianza(%):	95
Nivel de Significación(%):	5
Valor critico Z:	1.96
N:	200
p:	0.5
q:	0.5
d:	0.05

muestra: 131.7511489

132



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

### **Técnicas de recolección de datos**

Para recoger los datos de la variable (X): Calidad de servicio y satisfacción del usuario, se utilizó la técnica de la encuesta. La encuesta es una técnica que se para la búsqueda sistemática de información, mediante el cual el investigador pregunta referente a los datos que desea obtener, organiza los datos obtenidos en forma individual para luego procesar y obtener información de interés para la investigación.

Según Méndez (2008) el procedimiento de la encuesta se realiza por medio de formularios (instrumentos), los cuales se aplican para obtener información de problemas que se está investigando por métodos de la observación, el análisis documental, la entrevista y otros. La técnica de la encuesta permite conocer la actitud, la motivación y la opinión de los individuos en relación con el objetivo de la investigación. Tener presente que la técnica de la encuesta tiene de por medio la subjetividad y por tanto la presunción de hechos y situaciones por quien responda.

### **Instrumentos de recolección de datos**

Para recopilar los datos de la variable (X) Calidad de servicio y satisfacción del usuario se utilizó el instrumento cuestionario.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el instrumento de medición es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre la variable que se está estudiando, además se establece que uno de los instrumentos más adecuado y usado para recoger datos de modo objetivo, sistemático y estructurado es el cuestionario.

### **Ficha técnica del cuestionario para medir la Calidad de servicio y satisfacción del usuario**

Nombre: Cuestionario de calidad de servicio.

Autor: Zeithaml, Parasuraman y Berry, (2013) y tiganí (2008) / adaptado por el investigador

Objetivo: Describir la Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la posta San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita-Lima, 2017.

Lugar de aplicación: Centro de salud San Carlos, Lima, 2017.

Forma de aplicación: Directa / a los usuarios

Duración de la Aplicación: 15 a 20 minutos

Descripción del instrumento: El instrumento es un cuestionario impreso de aplicación directa a los usuarios y en forma individual, consta de 65 ítems de respuesta múltiple, bajo la escala Likert.

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Validez de los instrumentos

La validez del instrumento estuvo dado por los autores Calderón, Buitrago, Acevedo y Tobón (2013); y a la vez dicho instrumento fue validado por un juicio de expertos conformado por: Mg. Ana Marcos Bellido, Mg. Luis Sobrevilla Acosta y Mg. Silvia Allauca Linares; mediante los indicadores y criterios expresados en la tabla 2.

Tabla 3

*Indicadores y Criterios de Evaluación por Expertos*

Indicadores	Criterios
1. Claridad	Los ítems están formulado con lenguaje apropiado.
2. Objetividad	Los ítems están expresado en conductas observables.
3. Actualidad	El instrumento es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
4. Organización	Existe una organización lógica en el instrumento.
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad respecto a: Nivel de competencias en Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC)
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar : Nivel de competencias en Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC)

7. Consistencia	Basado en aspectos teórico-científicos de: Nivel de competencias en Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC)
8. Coherencia	Existe coherencia de índices, indicadores y las dimensiones respecto a las variables de estudio.
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico inicial de la investigación.
10. Pertinencia	El instrumento es adecuado y coherente según el tipo de investigación.

Nota: Adaptado de Universidad Cesar Vallejo (2016)

#### Confiabilidad de los instrumentos

La consistencia interna del cuestionario aplicado para medir la Calidad de servicio y satisfacción del usuario, fue estimado mediante el estadístico de fiabilidad “Alfa de Cronbach”, cuyo valor es de 0,553 lo cual representa una moderada confiabilidad, según muestra la tabla 3.

Tabla 4

*Alfa de Cronbach / Variable (X): calidad de servicio*

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,553	45

Nota: Resultado SPSS / Realizado por el Investigador

#### **Procedimiento de recolección de datos**

La recolección de los datos se realizó en forma directa mediante un cuestionario impreso, dicha recolección fue realizada directamente por el investigador a los integrantes de la muestra seleccionada.

#### **Método de análisis de datos**

Concluida la etapa de recolección de datos, se realizó el procesamiento de datos y el análisis para su interpretación, para ello se realizó las herramientas virtuales

tales como el Google Drive, hojas de cálculo virtual de Excel y paquete estadístico SPSS. Asimismo, se analizó el resultado de la variable de estudio mediante la estadística descriptiva. Finalmente, los resultados obtenidos se presentaron de tablas y figuras, referente a la variable X: Nivel de competencias en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

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

### **Técnicas de recolección de datos**

Para recoger los datos de la variable (X): Calidad de servicio y satisfacción del usuario, se utilizó la técnica de la encuesta. La encuesta es una técnica que se para la búsqueda sistemática de información, mediante el cual el investigador pregunta referente a los datos que desea obtener, organiza los datos obtenidos en forma individual para luego procesar y obtener información de interés para la investigación.

Según Méndez (2008) el procedimiento de la encuesta se realiza por medio de formularios (instrumentos), los cuales se aplican para obtener información de problemas que se está investigando por métodos de la observación, el análisis documental, la entrevista y otros. La técnica de la encuesta permite conocer la actitud, la motivación y la opinión de los individuos en relación con el objetivo de la investigación. Tener presente que la técnica de la encuesta tiene de por medio la subjetividad y por tanto la presunción de hechos y situaciones por quien responda.

Para recopilar los datos de la variable (X) Calidad de servicio y satisfacción del usuario se utilizó el instrumento cuestionario.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el instrumento de medición es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre la variable que se está estudiando, además se establece que uno de los instrumentos más adecuado y usado para recoger datos de modo objetivo, sistemático y estructurado es el cuestionario.

Ficha técnica del cuestionario para medir la Calidad de servicio

Nombre: Cuestionario de la calidad de servicio.

Autor: Zeithaml, Parasuraman y Berry, (2013) / adaptado por el investigador

Objetivo: Describir la Calidad de servicio del centro de salud San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita-Lima, 2017.

Lugar de aplicación: Centro de salud San Carlos, Lima, 2017.

Forma de aplicación: Directa / a los usuarios

Duración de la Aplicación: 10 a 15 minutos

Descripción del instrumento: El instrumento es un cuestionario impreso de aplicación directa a los usuarios y en forma individual, consta de 44 ítems de respuesta múltiple, bajo la escala Likert.

Nunca = (1)

Casi nunca = (2)

Algunas veces = (3)

Casi siempre = (4)

Siempre = (5)

Instrumentos de recolección de datos

Para recopilar los datos de la variable (Y) satisfacción del usuario se utilizó el instrumento cuestionario.

Ficha técnica del cuestionario para medir la satisfacción del usuario

Nombre: Cuestionario de satisfacción del usuario

Autor: Tigani (2006) / adaptado por el investigador

Objetivo: Describir la satisfacción del usuario en el centro de salud San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita-Lima, 2017.

Lugar de aplicación: Centro de salud San Carlos, Lima, 2017.

Forma de aplicación: Directa / a los usuarios

Duración de la Aplicación: 10 a 15 minutos

Descripción del instrumento: El instrumento es un cuestionario impreso de aplicación directa a los usuarios y en forma individual, consta de 20 ítems de respuesta múltiple, bajo la escala Likert.

Nunca	= (1)
Casi nunca	= (2)
Algunas veces	= (3)
Casi siempre	= (4)
Siempre	= (5)

## Validación y confiabilidad de los instrumentos

### Validez de los instrumentos

La validez del instrumento estuvo dado por los autores Calderón, Buitrago, Acevedo y Tobón (2013); y a la vez dicho instrumento fue validado por un juicio de expertos conformado por: Mg. Ana Marcos Bellido y Dr. Sebastián Sánchez Díaz

Tabla 5

### *Indicadores y Criterios de Evaluación por Expertos*

Indicadores	Criterios
1. Claridad	Los ítems están formulado con lenguaje apropiado.
2. Objetividad	Los ítems están expresado en conductas observables.
3. Actualidad	El instrumento es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
4. Organización	Existe una organización lógica en el instrumento.
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad para la calidad de servicio y la satisfacción del usuario
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar : La calidad de servicio y la satisfacción del usuario
7. Consistencia	Basado en aspectos teórico-científicos de: calidad respecto a: La calidad de servicio y la satisfacción del usuario
8. Coherencia	Existe coherencia de índices, indicadores y las dimensiones respecto a las variables de estudio.

9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico inicial de la investigación.
10. Pertinencia	El instrumento es adecuado y coherente según el tipo de investigación.

*Nota: Adaptado de Universidad Cesar Vallejo (2016)*

La confiabilidad de los instrumentos se ha realizado con el Alfa de Cronbach por ser de escala politómica.

Tabla 6:

*Estadísticos de fiabilidad de calidad de servicio laboral*

#### Calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,553	22

#### Interpretación

De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad que nos da es un Alfa de 0,553; y según la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición de la calidad de servicio es moderado la confiabilidad.

Tabla 7:

*Estadísticos de fiabilidad de satisfacción laboral*

#### Satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,582	20

#### Interpretación

De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad tenemos un Alfa de 0,582; y según la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición de la satisfacción del usuario es de moderado la confiabilidad.

### **III. RESULTADOS**



### 3.1. Análisis descriptivo

Descripción de la variable X: Calidad de servicio

Tabla 8:

*Frecuencias de la variable Calidad de servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	123	93,2	93,2	93,2
	Buena	9	6,8	6,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Figura 7: barras de frecuencias de la variable Calidad de servicio

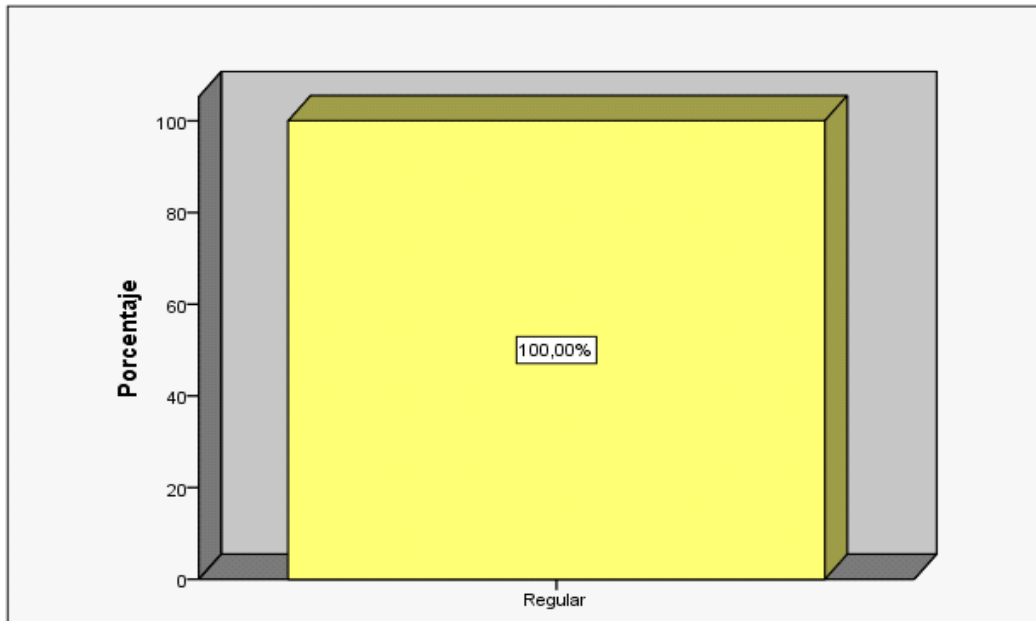
#### Interpretación

La tabla 8 y figura 7 relacionadas con las frecuencias de la Calidad de servicio dimensiones como: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, señalan: de los 132 usuarios de la salud encuestados, el 93.94% “Regular” y el 6.06% “Bueno”; esto hace notar que los usuarios del centro de salud San Carlos se encuentran en su mayoría regularmente satisfechos en la calidad de servicio.

Tabla 9:

*Frecuencias de la D1 elementos tangibles:*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	<b>132</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>



*Figura 8: barras de frecuencias de la D1 elementos tangibles*

### **Interpretación**

La tabla 9 y figura 8 relacionadas con la D1 elementos tangible, señalan: de los 132 usuarios de la salud encuestados, el 100% “regular, los usuarios del centro de salud San Carlos manifiestan una regular percepción de los elementos tangibles.

Tabla 10:

*Frecuencias de la D2 Fiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	36	27,3	27,3	27,3
	Relular	82	62,1	62,1	89,4
	Buena	14	10,6	10,6	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

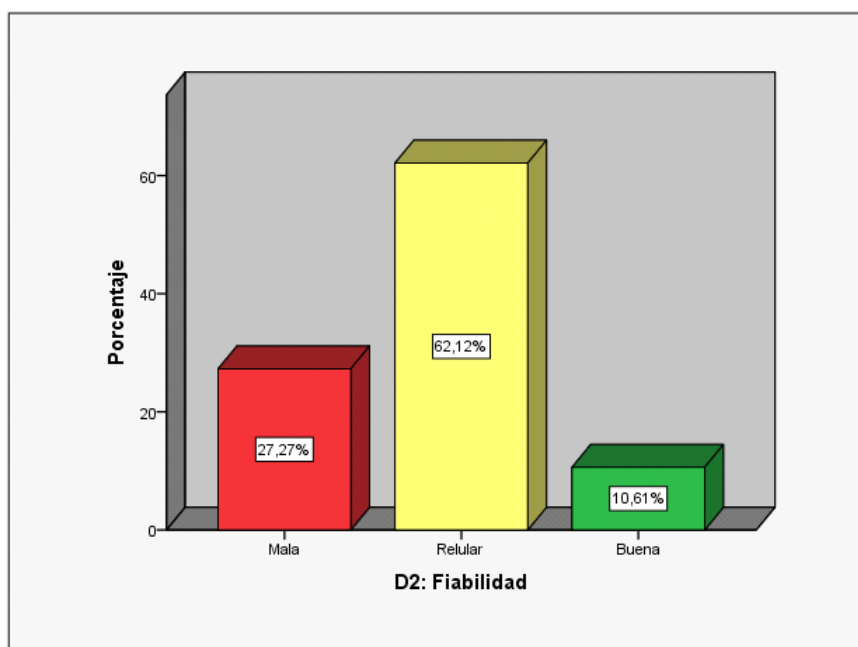


Figura 9: barras de frecuencias de la D2 fiabilidad

**Interpretación**

La tabla 10 y figura 9 relacionadas con la D2 fiabilidad, señalan: de los 132 usuarios encuestados, el 27.27% “Mala”; 62.12% “Regular” y 10.61% “Buena”; esto hace notar que los usuarios del centro de salud San Carlos manifiestan una regular percepción de la fiabilidad.

Tabla 11:

*Frecuencias de la D3 Capacidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	5	3,8	3,8	3,8
	Regular	63	47,7	47,7	51,5
	Bueno	64	48,5	48,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

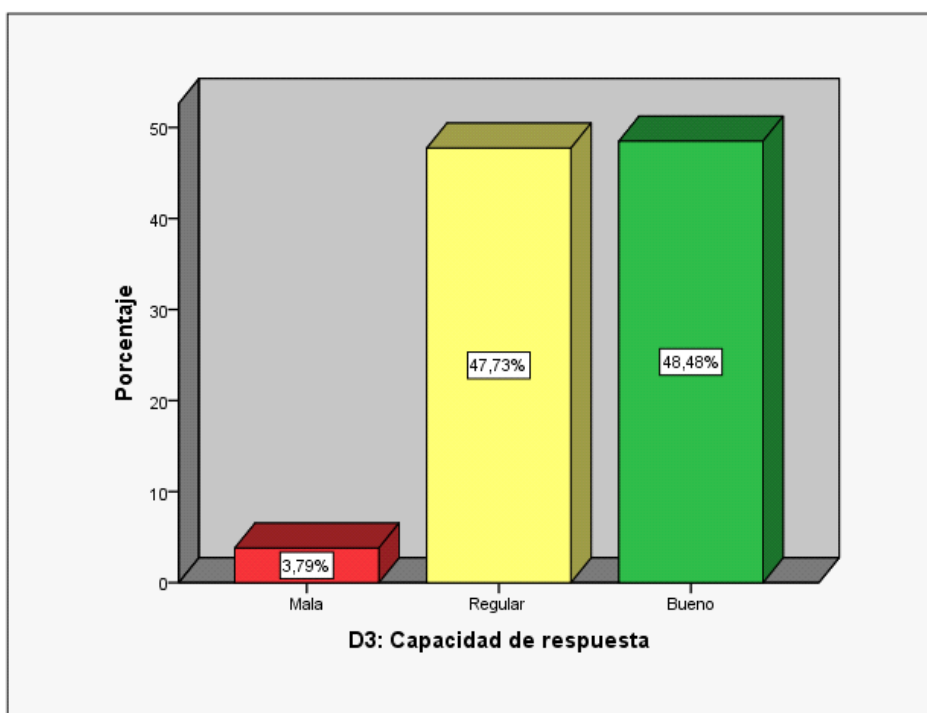


Figura 10: barras de frecuencias de la D3 Capacidad de respuesta

**Interpretación**

La tabla 11 y figura 10 relacionadas con la D3 fiabilidad, señalan: de los 132 usuarios de la salud encuestados, el 3.79% “Mala”, 47.73% “Regular” y el 48.48 “Buena”; esto hace notar que los usuarios del centro de salud San Carlos la mayoría manifiesta una buena percepción en la capacidad de respuesta.

Tabla 12:

## Frecuencias de la D4 seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	,8	,8	,8
	Regular	44	33,3	33,3	34,1
	Bueno	87	65,9	65,9	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

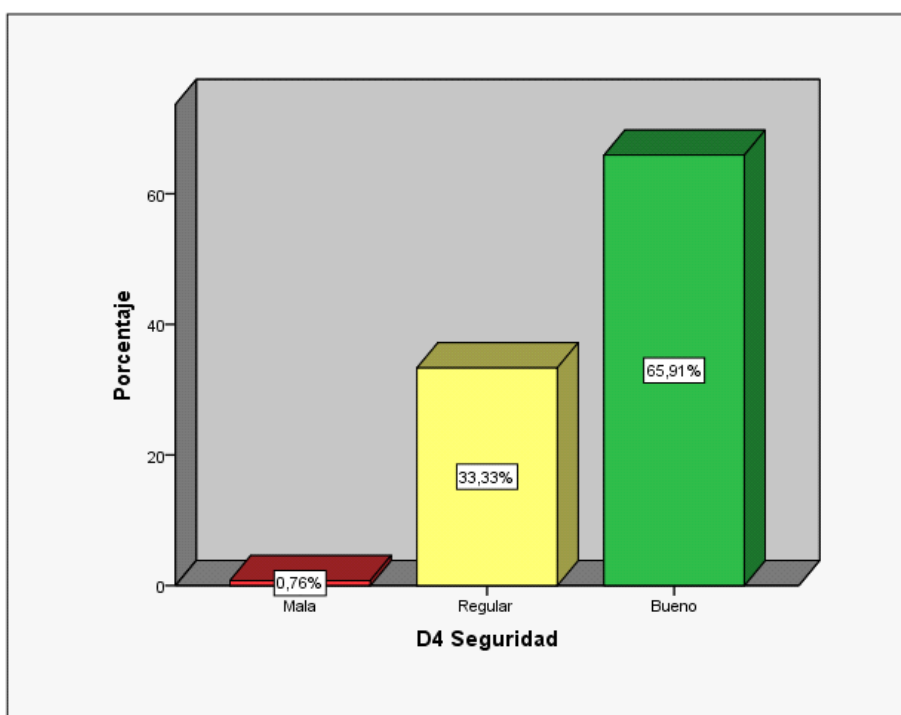


Figura 11: barras de frecuencias de la D4 seguridad

### Interpretación

La tabla 12 y figura 8 relacionadas con la D4 seguridad, señalan: de los 132 usuarios de la salud encuestados, el 0.76% “Mala”, el 33.33% “Regular” y el 65.91 Buena”; esto hace notar que los usuarios del centro de salud San Carlos la mayoría manifiesta una Buena percepción en la seguridad.

Tabla 13:

*Frecuencias de la D5 empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	2	1,5	1,5	1,5
	Regular	49	37,1	37,1	38,6
	Buena	81	61,4	61,4	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

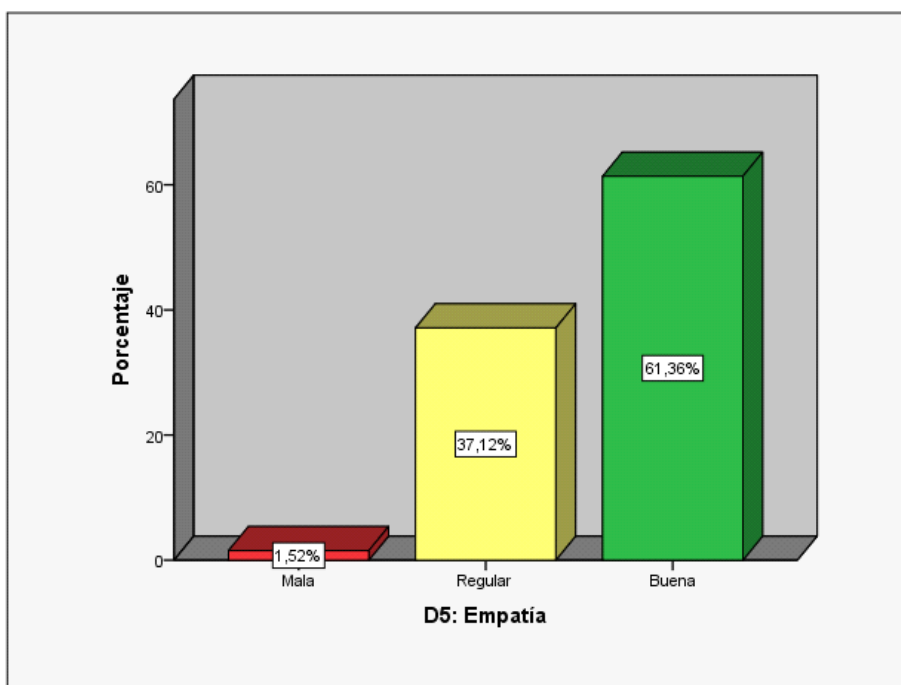


Figura 12: barras de frecuencias de la D5 empatía

**Interpretación**

La tabla 13 y figura 12 relacionadas con la D5 empatía, señalan: de los 132 usuarios encuestados, el 1.52% “Mala”, el 37.12% “Regular” y 61.32% “Buena”; esto hace notar que los usuarios del centro de salud San Carlos la mayoría manifiesta una buena percepción sobre la empatía.

## Descripción de la variable Y: Satisfacción del usuario

Tabla 14

*Frecuencias de la variable Satisfacción del usuario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	122	92,4	92,4	92,4
	Buena	10	7,6	7,6	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

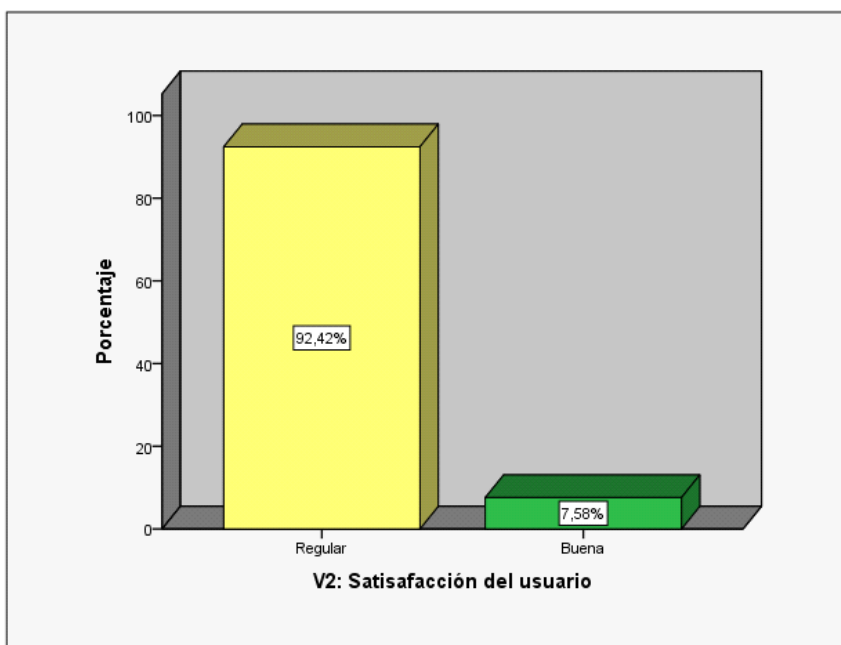


Figura 13: barras de frecuencias de la variable Satisfacción del usuario

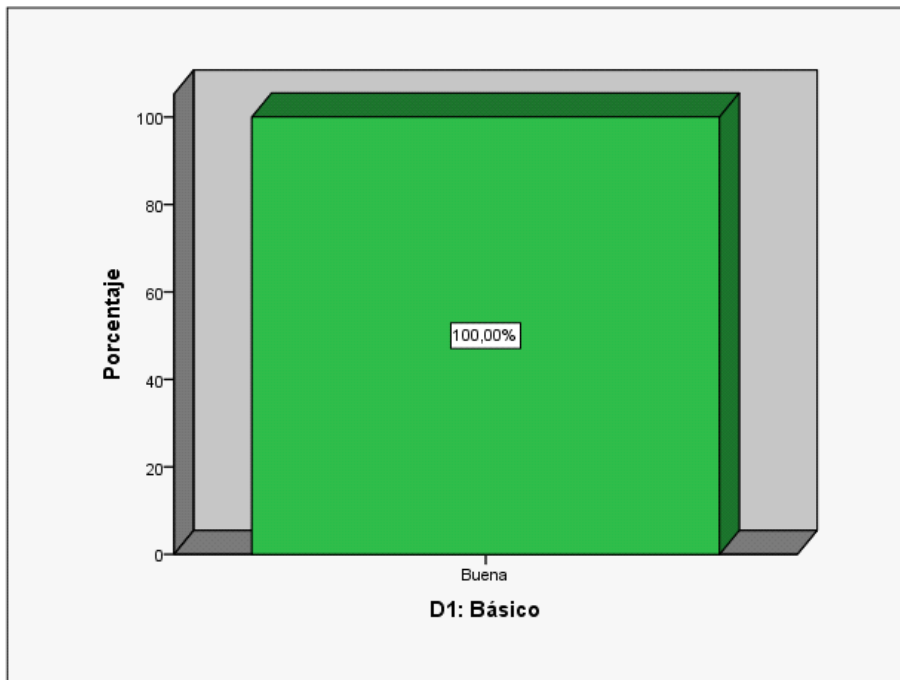
### Interpretación

La tabla 14 y figura 13 relacionadas con las frecuencias de la variable satisfacción del usuario con dimensiones como: básico, esperado, deseado e imprevisto, señalan: de los 132 usuarios de la salud encuestados, el 92.42% “Regular” y 7.58% “Buena”; esto hace notar que los usuarios del centro de salud San Carlos se encuentran en su mayoría regularmente satisfechos con el servicio brindado.

Tabla 15:

*Frecuencias de la D1 básico*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	132	100,0	100,0	100,0

Figura 14: *barras de frecuencias* de la D1 básico**Interpretación**

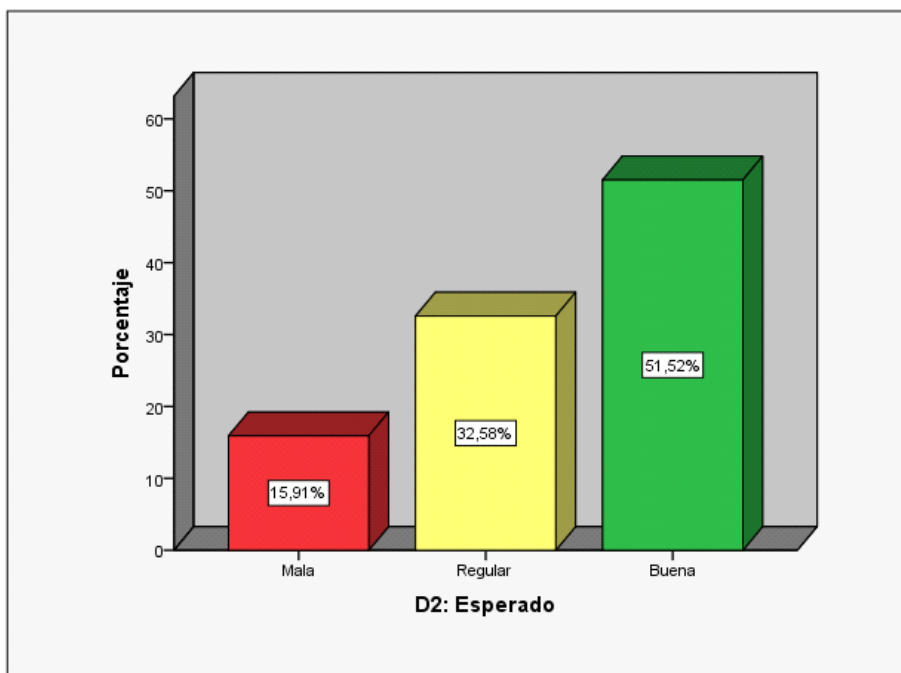
La tabla 15 y figura 14 relacionadas con la D1 básico, señalan: de los 132 usuarios de la salud encuestados, el 100% “Buena”; esto hace notar que los usuarios del centro de salud San Carlos todos reciben una atención básica.



Tabla 16:

*Frecuencias de la D esperado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	21	15,9	15,9	15,9
	Regular	43	32,6	32,6	48,5
	Buena	68	51,5	51,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

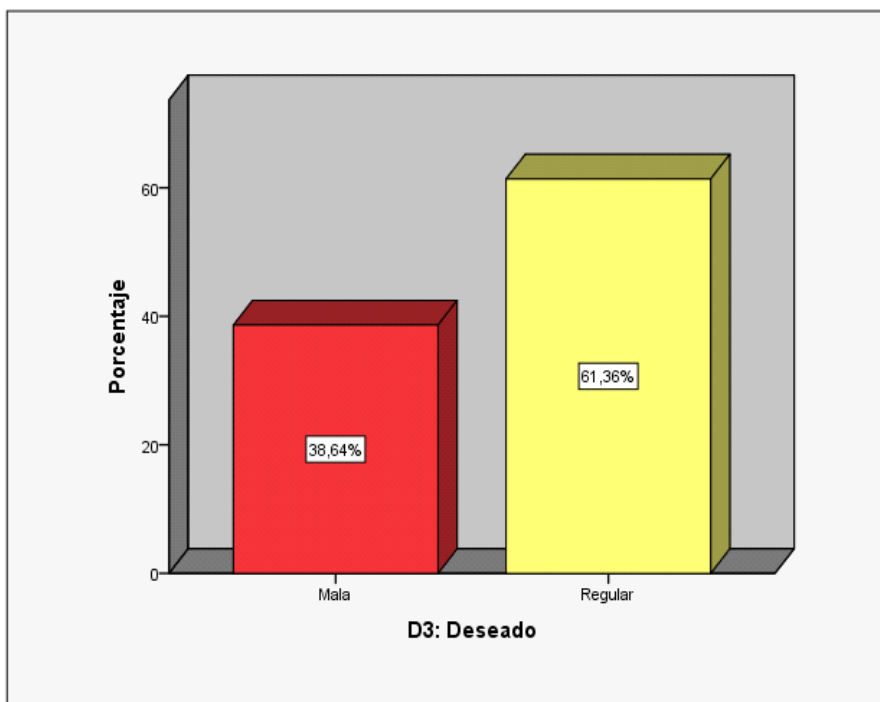
Figura 15: *barras de frecuencias de la D1 esperado***Interpretación**

La tabla 16 y figura 15 relacionadas con la D2 esperado, señalan: de los 132 usuarios de la salud encuestados, 15.91% “Mala”; el 32.58% “Regular” y 51.52% “Buena”; esto hace notar que la mayoría de usuarios del centro de salud San Carlos lo que esperan es lo que reciben en su atención.

Tabla 17:

*Frecuencias de la D3 deseado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	<b>51</b>	<b>38,6</b>	<b>38,6</b>	<b>38,6</b>
	Regular	<b>81</b>	<b>61,4</b>	<b>61,4</b>	<b>100,0</b>
	Total	<b>132</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

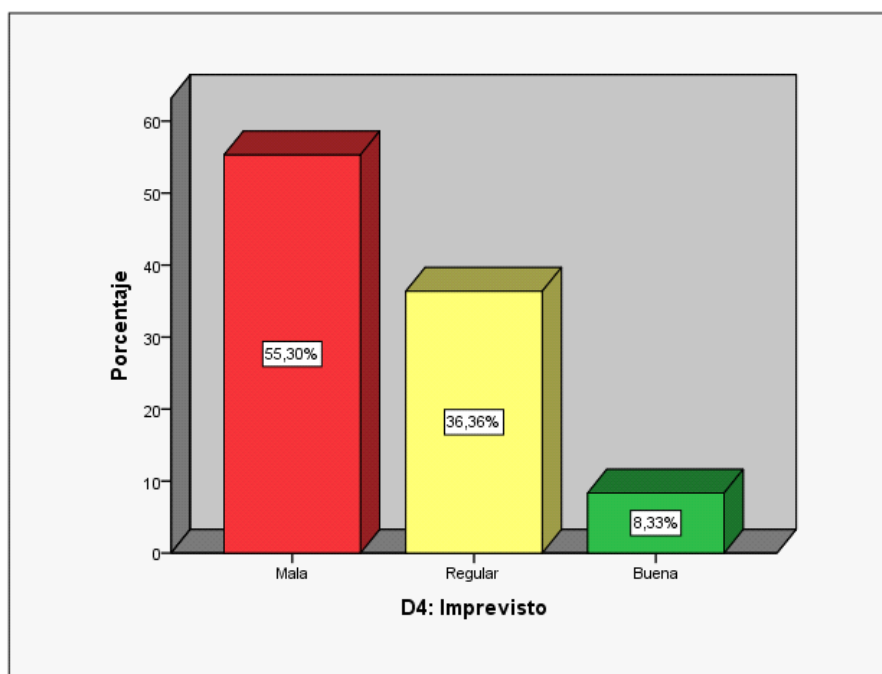
Figura 16: *barras de frecuencias de la D3 deseado***Interpretación**

La tabla 17 y figura 16 relacionadas con la D3 deseado, señalan: de los 132 usuarios de la salud encuestados, 38.64% “Mala” y el 61.36% “Regular” esto hace notar que los usuarios del centro de salud San Carlos la mayoría tiene una percepción regular según el deseo que tiene al acudir a recibir los servicios médicos.

Tabla 18:

*Frecuencias de la D4 imprevisto*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	<b>73</b>	<b>55,3</b>	<b>55,3</b>	<b>55,3</b>
	Regular	<b>48</b>	<b>36,4</b>	<b>36,4</b>	<b>91,7</b>
	Buena	<b>11</b>	<b>8,3</b>	<b>8,3</b>	<b>100,0</b>
	Total	<b>132</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Figura 17: *barras de frecuencias de la D4 imprevisto***Interpretación**

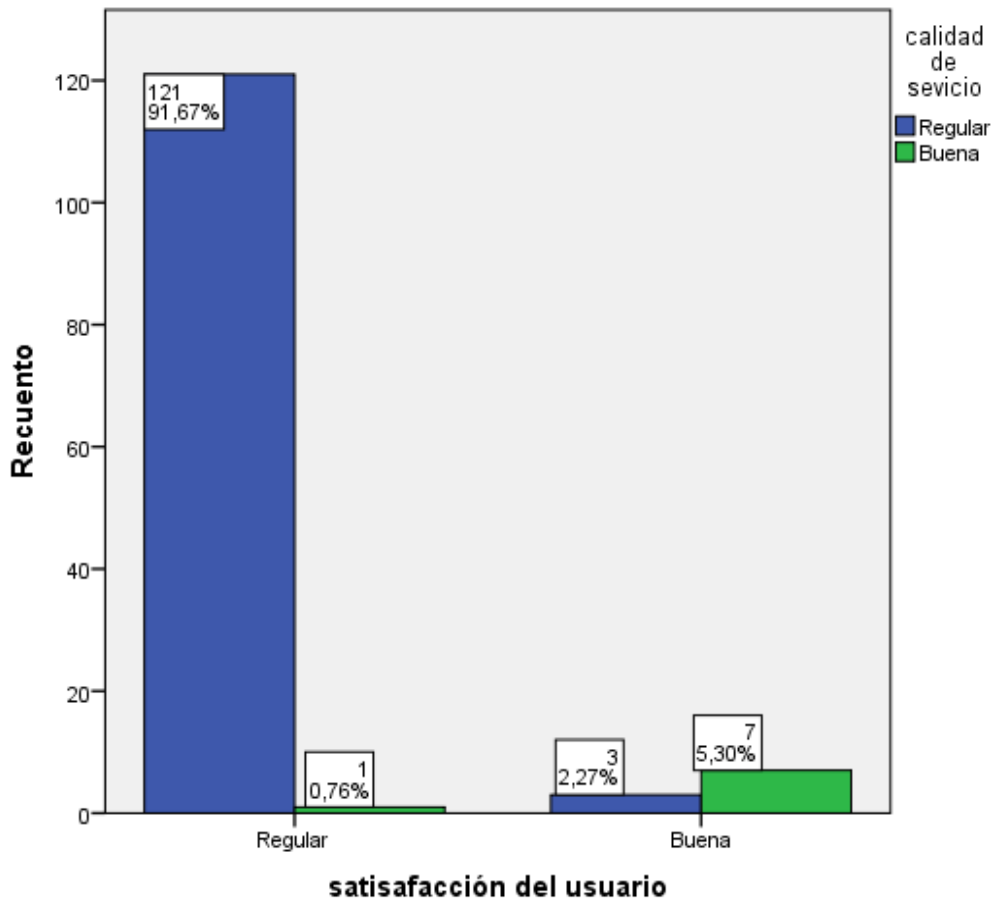
La tabla 18 y figura 17 relacionadas con la D4 imprevisto, señalan: de los 132 usuarios de la salud encuestados, 55.30% “Mala”; 36.36% “Regular” y el 8.33% “Buena”; esto hace notar que la mayoría de los usuarios del centro de salud San Carlos reciben regularmente atenciones imprevistas.

## Resultados de la tabla cruzada o de contingencia

Tabla 19

*Frecuencia de contingencia entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario.*

			Calidad de servicio		
			Regular	Buena	Total
Satisfacción del usuario	Regular	Recuento	<b>121</b>	<b>1</b>	<b>122</b>
		% dentro de Satisfacción del usuario	<b>99,2%</b>	<b>0,8%</b>	<b>100,0%</b>
		% del total	<b>91,7%</b>	<b>0,8%</b>	<b>92,4%</b>
	Buena	Recuento	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>10</b>
		% dentro de Satisfacción del usuario	<b>30,0%</b>	<b>70,0%</b>	<b>100,0%</b>
		% del total	<b>2,3%</b>	<b>5,3%</b>	<b>7,6%</b>
Total	Recuento	<b>124</b>	<b>8</b>	<b>132</b>	
	% dentro de Satisfacción del usuario	<b>93,9%</b>	<b>6,1%</b>	<b>100,0%</b>	
	% del total	<b>93,9%</b>	<b>6,1%</b>	<b>100,0%</b>	



**Figura 18:** barra de contingencia VY satisfacción del usuario \* VX Calidad de servicio.

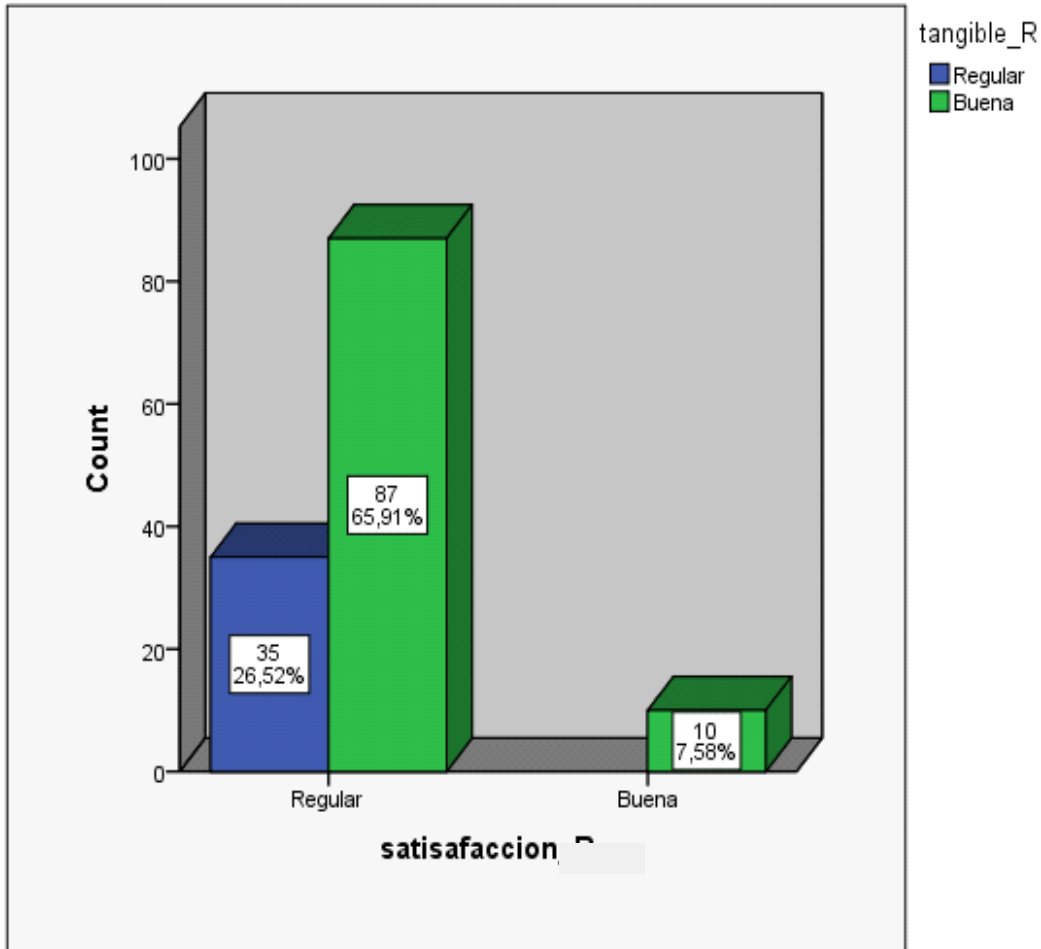
### Interpretación

Sobre la satisfacción del usuario cruzada con la calidad de servicio del centro de salud San Carlos del área de CRED 2017, en la tabla 19 y figura 18 se observa que para el 92.4% es regular la satisfacción y para el 7.6%, es Buena.

Sobre la calidad de servicio de los enfermeros del centro de salud San Carlos del área de CRED 2017, en la tabla 18 y figura 18 se observa que para el 93.9% es regular la calidad y para el 6.1%, es buena.

**Tabla 20:**  
*Frecuencia de contingencia VY: Satisfacción del usuario \* D1: Elementos tangibles.*

		Elementos tangibles			
		Regular	Buena	Total	
Satisfacción del usuario	Regular	Count	<b>35</b>	<b>87</b>	<b>122</b>
		% within satisfaccion_R	<b>28,7%</b>	<b>71,3%</b>	<b>100,0%</b>
		% of Total	<b>26,5%</b>	<b>65,9%</b>	<b>92,4%</b>
	Buena	Count	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
		% within satisfaccion_R	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
		% of Total	<b>0,0%</b>	<b>7,6%</b>	<b>7,6%</b>
Total		Count	<b>35</b>	<b>97</b>	<b>132</b>
		% within satisfaccion_R	<b>26,5%</b>	<b>73,5%</b>	<b>100,0%</b>
		% of Total	<b>26,5%</b>	<b>73,5%</b>	<b>100,0%</b>



**Figura 19:** barra de contingencia VY satisfacción del usuario \* VX elementos tangibles.

### Interpretación

Sobre la satisfacción del usuario cruzada con los elementos tangibles del centro de salud San Carlos del área de CRED 2017, en la tabla 20 y figura 19 se observa que para el 92.4% es regular la satisfacción y para el 7.6%, es buena.

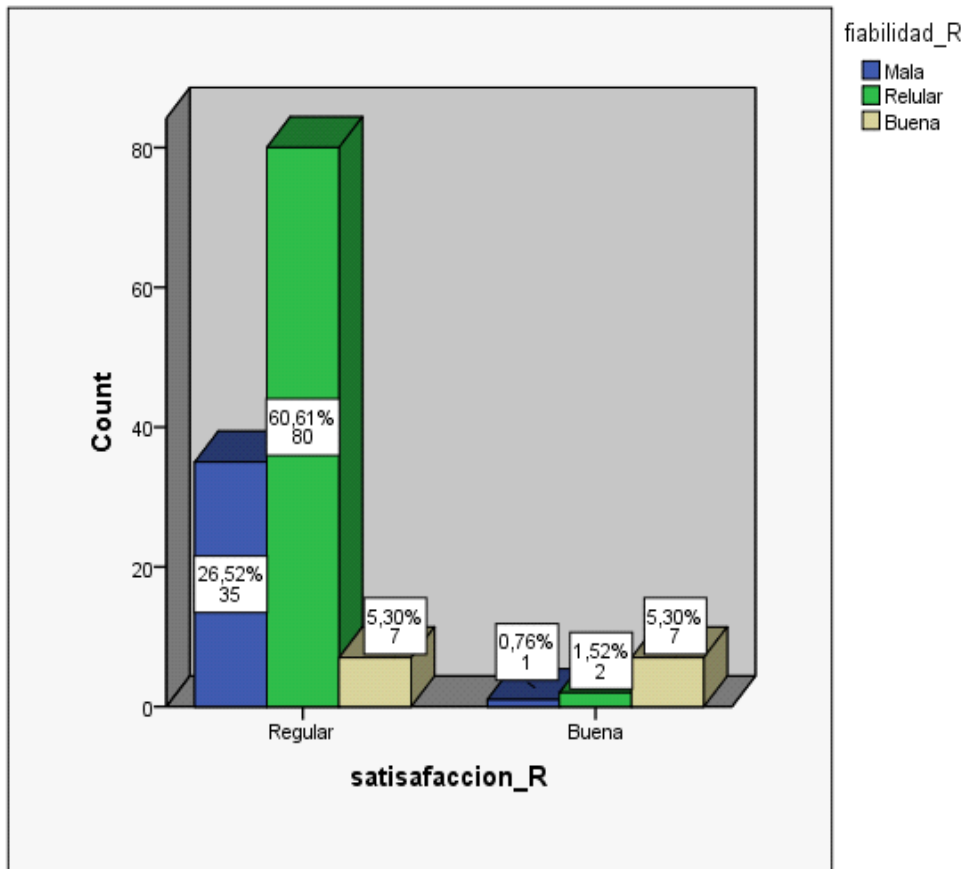
Sobre la satisfacción del usuario cruzada con los elementos tangibles del centro de salud San Carlos del área de CRED 2017, en la tabla 19 y figura 19 se observa que para el 26.5% es regular y para el 73.5%, es Bueno los elementos tangibles.

**Tabla 21:**

*Frecuencia de contingencia VY: Satisfacción del usuario \* D2: Fiabilidad.*

		fiabilidad			
		Mala	Regular	Buena	Total
Satisfacción del usuario	Regular	<b>35</b>	<b>80</b>	<b>7</b>	<b>122</b>
	Recuento	<b>28,7%</b>	<b>65,6%</b>	<b>5,7%</b>	<b>100,0%</b>
	% dentro de Satisfacción del usuario				
	% del total	<b>26,5%</b>	<b>60,6%</b>	<b>5,3%</b>	<b>92,4%</b>
Buena	Regular	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>10</b>
	Recuento	<b>10,0%</b>	<b>20,0%</b>	<b>70,0%</b>	<b>100,0%</b>
	% dentro de Satisfacción del usuario				
	% del total	<b>0,8%</b>	<b>1,5%</b>	<b>5,3%</b>	<b>7,6%</b>
Total	Regular	<b>36</b>	<b>82</b>	<b>14</b>	<b>132</b>
	Recuento	<b>27,3%</b>	<b>62,1%</b>	<b>10,6%</b>	<b>100,0%</b>
	% dentro de Satisfacción del usuario				
	% del total	<b>27,3%</b>	<b>62,1%</b>	<b>10,6%</b>	<b>100,0%</b>





**Figura20:** barra de contingencia VY satisfacción del usuario \* VX fiabilidad.

### Interpretación

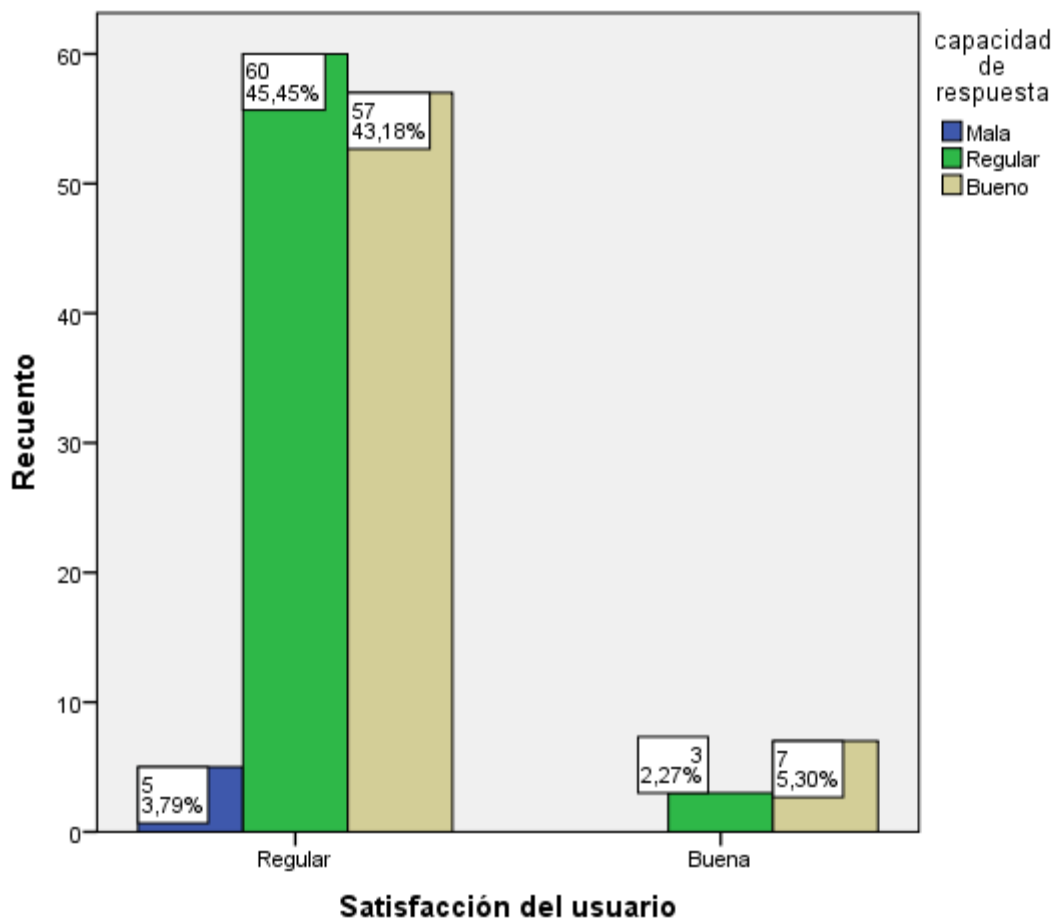
Sobre la satisfacción del usuario cruzada con la fiabilidad del centro de salud San Carlos del área de CRED 2017, en la tabla 21 y figura 20 se observa que para el 92.4% es regular la satisfacción y para el 7.6%, es buena.

Sobre la satisfacción del usuario cruzada con la fiabilidad del centro de salud San Carlos del área de CRED 2017, en la tabla 20 y figura 20 se observa que para el 27.3% es Mala; 62.1% es regular y para el 10.6%, es Bueno la fiabilidad. De lo cual se puede deducir que la satisfacción y la fiabilidad es regular

**Tabla 22:**

*Frecuencia de contingencia VY: Satisfacción del usuario \* D3 Capacidad de respuesta.*

		Capacidad de respuesta				
		Mala	Regular	Bueno	Total	
Satisfacción del usuario	Regular	Recuento	<b>5</b>	<b>60</b>	<b>57</b>	<b>122</b>
		% dentro de Satisfacción del usuario	<b>4,1%</b>	<b>49,2%</b>	<b>46,7%</b>	<b>100,0%</b>
		% del total	<b>3,8%</b>	<b>45,5%</b>	<b>43,2%</b>	<b>92,4%</b>
	Buena	Recuento	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>10</b>
		% dentro de Satisfacción del usuario	<b>0,0%</b>	<b>30,0%</b>	<b>70,0%</b>	<b>100,0%</b>
		% del total	<b>0,0%</b>	<b>2,3%</b>	<b>5,3%</b>	<b>7,6%</b>
Total		Recuento	<b>5</b>	<b>63</b>	<b>64</b>	<b>132</b>
		% dentro de Satisfacción del usuario	<b>3,8%</b>	<b>47,7%</b>	<b>48,5%</b>	<b>100,0%</b>
		% del total	<b>3,8%</b>	<b>47,7%</b>	<b>48,5%</b>	<b>100,0%</b>



**Figura 21:** barra de contingencia VY satisfacción del usuario \* VX Capacidad de respuesta.

### Interpretación

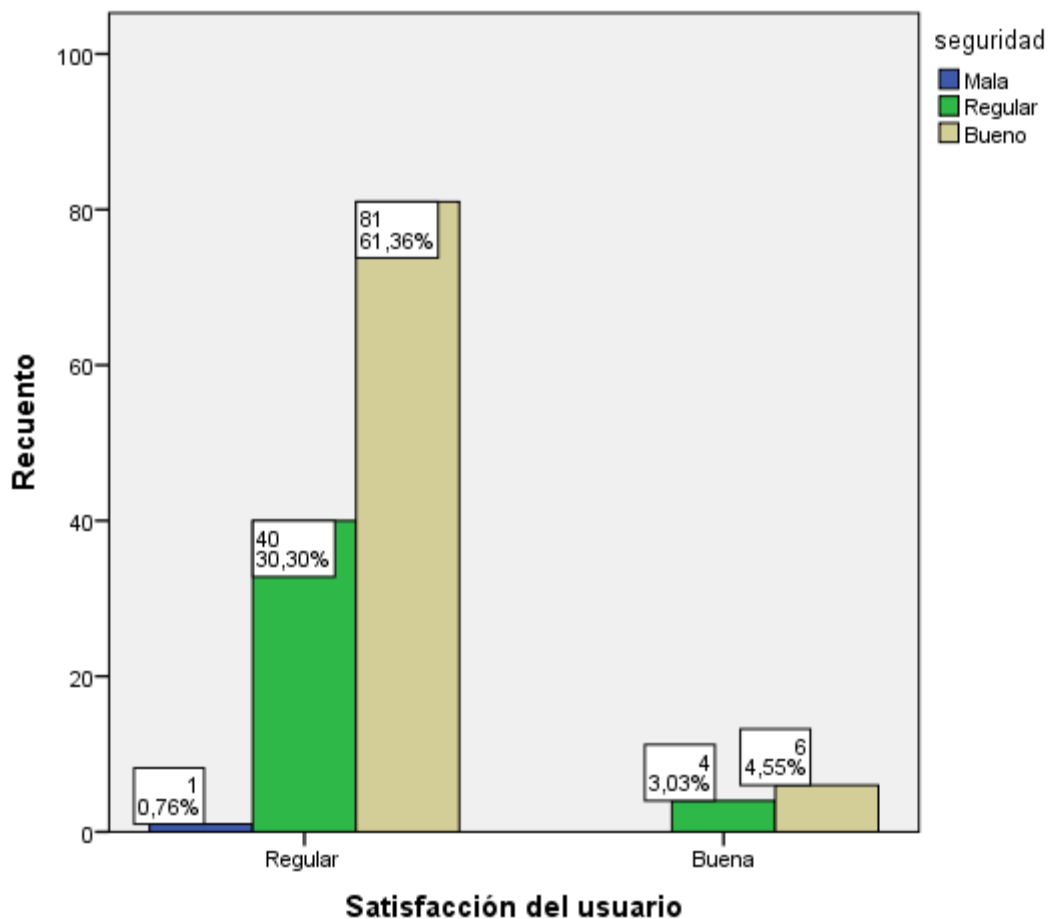
Sobre la satisfacción del usuario cruzada con la capacidad de respuesta del centro de salud San Carlos del área de CRED 2017, en la tabla 22 y figura 21 se observa que para el 92.4% es regular la satisfacción y para el 7.6%, es buena.

Sobre la satisfacción del usuario cruzada con la capacidad de respuesta del centro de salud San Carlos del área de CRED 2017, en la tabla 21 y figura 21 se observa que para el 3.8% es Mala, 47.7% es regular y 48.5% es buena la capacidad de respuesta. De lo cual se puede concluir que la satisfacción es regular y la capacidad de respuesta es buena.

**Tabla 23:**

*Frecuencia de contingencia VY: Satisfacción del usuario \* D4 seguridad.*

		seguridad				
		Mala	Regular	Bueno	Total	
Satisfacción del usuario	Regular	Recuento	<b>1</b>	<b>40</b>	<b>81</b>	<b>122</b>
		% dentro de Satisfacción del usuario	<b>0,8%</b>	<b>32,8%</b>	<b>66,4%</b>	<b>100,0%</b>
		% del total	<b>0,8%</b>	<b>30,3%</b>	<b>61,4%</b>	<b>92,4%</b>
Buena		Recuento	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>
		% dentro de Satisfacción del usuario	<b>0,0%</b>	<b>40,0%</b>	<b>60,0%</b>	<b>100,0%</b>
		% del total	<b>0,0%</b>	<b>3,0%</b>	<b>4,5%</b>	<b>7,6%</b>
Total		Recuento	<b>1</b>	<b>44</b>	<b>87</b>	<b>132</b>
		% dentro de Satisfacción del usuario	<b>0,8%</b>	<b>33,3%</b>	<b>65,9%</b>	<b>100,0%</b>
		% del total	<b>0,8%</b>	<b>33,3%</b>	<b>65,9%</b>	<b>100,0%</b>



**Figura 22:** barra de contingencia VY satisfacción del usuario \* VX seguridad.

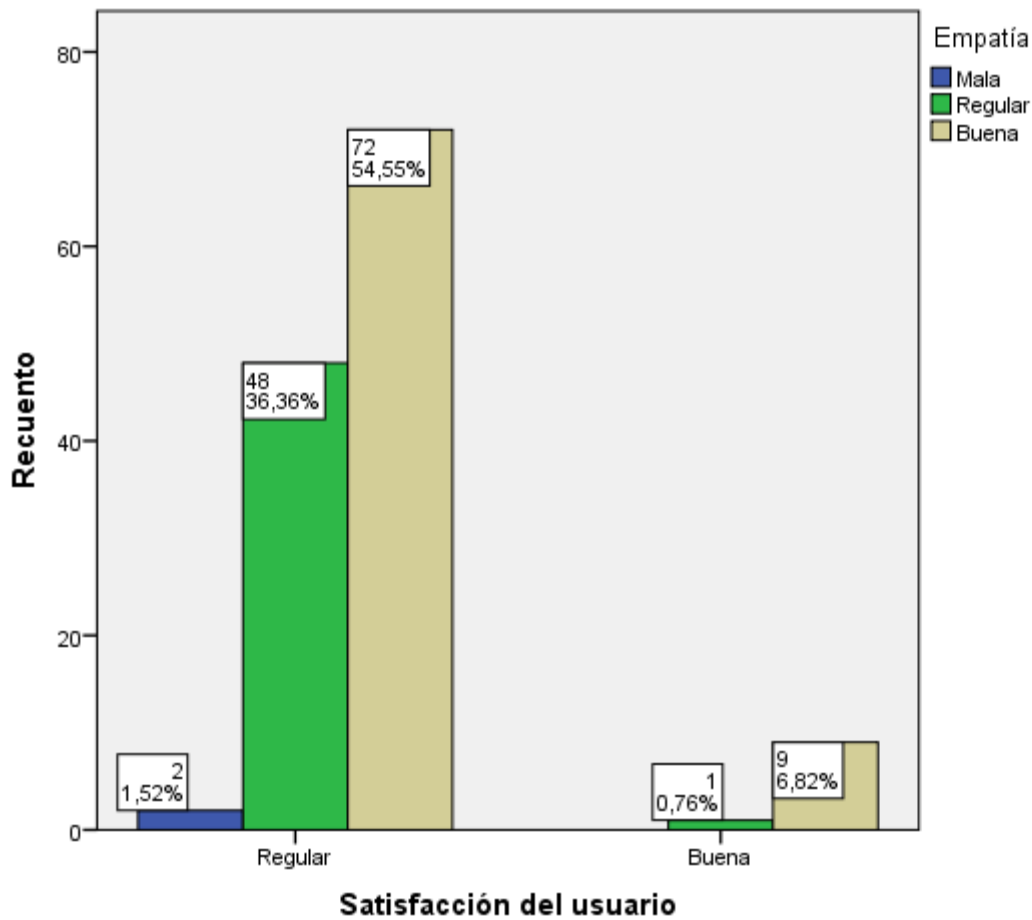
### Interpretación

Sobre la satisfacción del usuario cruzada con la seguridad del centro de salud San Carlos del área de CRED 2017, en la tabla 23 y figura 22 se observa que para el 92.4% es regular la satisfacción y para el 7.6%, es buena.

Sobre la satisfacción del usuario cruzada con la seguridad del centro de salud San Carlos del area de CRED 2017, en la tabla 22 y figura 22 se observa que para el 0.8% es mala, 33.3% es Regular y 65.9% es Buena la seguridad. De lo cual se puede concluir que la satisfacción es regulara y la seguridad es buena.

**Tabla 24:***Frecuencia de contingencia VY: Satisfacción del usuario \* D5 Empatía*

		Empatía				
		Mala	Regular	Buena	Total	
Satisfacción del usuario	Regular	Recuento	<b>2</b>	<b>48</b>	<b>72</b>	<b>122</b>
		% dentro de Satisfacción del usuario	<b>1,6%</b>	<b>39,3%</b>	<b>59,0%</b>	<b>100,0%</b>
		% del total	<b>1,5%</b>	<b>36,4%</b>	<b>54,5%</b>	<b>92,4%</b>
Buena		Recuento	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
		% dentro de Satisfacción del usuario	<b>0,0%</b>	<b>10,0%</b>	<b>90,0%</b>	<b>100,0%</b>
		% del total	<b>0,0%</b>	<b>0,8%</b>	<b>6,8%</b>	<b>7,6%</b>
Total		Recuento	<b>2</b>	<b>49</b>	<b>81</b>	<b>132</b>
		% dentro de Satisfacción del usuario	<b>1,5%</b>	<b>37,1%</b>	<b>61,4%</b>	<b>100,0%</b>
		% del total	<b>1,5%</b>	<b>37,1%</b>	<b>61,4%</b>	<b>100,0%</b>



**Figura 23:** barra de contingencia VY satisfacción del usuario \* VX empatía.

### Interpretación

Sobre la satisfacción del usuario cruzada con la seguridad del centro de salud San Carlos del área de CRED 2017, en la tabla 24 y figura 23 se observa que para el 92.4% es regular la satisfacción y para el 7.6%, es buena.

Sobre la satisfacción del usuario cruzada con la seguridad del centro de salud San Carlos del área de CRED 2017, en la tabla 23 y figura 23 se observa que para el 1.5% es mala, 37.1% es Regular y 61.4% es Buena la empatía. De lo cual se puede concluir que la satisfacción es regular y la empatía es buena.

**Tabla 25:**

*Cuadro de normalidad Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>*

	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	<b>,539</b>	<b>132</b>	<b>,000</b>
Fiabilidad	<b>,338</b>	<b>132</b>	<b>,000</b>
Capacidad de respuesta	<b>,319</b>	<b>132</b>	<b>,000</b>
Seguridad	<b>,419</b>	<b>132</b>	<b>,000</b>
Empatía	<b>,393</b>	<b>132</b>	<b>,000</b>
Satisfacción del usuario	<b>,537</b>	<b>132</b>	<b>,000</b>
Esperado	<b>,322</b>	<b>132</b>	<b>,000</b>
Deseado	<b>,399</b>	<b>132</b>	<b>,000</b>
Imprevisto	<b>,347</b>	<b>132</b>	<b>,000</b>

La variable de las calificaciones tiene distribución normal debido que: sig > 0.05

La prueba de normalidad tiene una significancia de 0.00 el cual indica que los datos no tienen distribución normal por lo tanto se aplicara una prueba de hipótesis no paramétrica, en este caso para la correlación se utilizara el Rho Spearman



## Prueba de hipótesis

### Hipótesis general

$H_0$ = La relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de usuario de la posta San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita – Lima, 2017 no es significativa.

$H_a$ = La relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de usuario de la posta San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita – Lima, 2017 es significativa.

**Tabla 26:**

*Correlación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario*

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	<b>1,000</b>	<b>,685**</b>
		Sig. (bilateral)	.	<b>,000</b>
		N	<b>132</b>	<b>132</b>
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	<b>,685**</b>	<b>1,000</b>
		Sig. (bilateral)	<b>,000</b>	.
		N	<b>132</b>	<b>132</b>

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

La tabla 25 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada alta entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario y es estadísticamente significativa (Rho = 0.685\*\*); y siendo el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ; y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el siguiente sentido: La relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de CRED 2017 es significativa; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, se afirma: a mayor calidad de servicio, mayor satisfacción del usuario.

## Hipótesis específicas

### Primera hipótesis

$H_0$ = La relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita – Lima, 2017 no es significativa.

$H_a$ = La relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita – Lima, 2017 es significativa.

**Tabla 27:**

*Correlación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario*

		Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	<b>1,000</b>	<b>,278**</b>
		Sig. (bilateral)	. <b>,001</b>
		N	<b>132</b>
	Satisfacción del usuario	<b>,278**</b>	<b>1,000</b>
		Sig. (bilateral)	<b>,001</b> .
		N	<b>132</b>

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

La tabla 26 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman baja entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario y no es estadísticamente significativa ( $Rho = 0.278^{**}$ ); y siendo el valor de  $p = 0,001 < 0.05$ ); y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el siguiente sentido: La relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de CRED 2017 es significativa; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, se afirma: que a mayor elementos tangibles mayor satisfacción del usuario.

## Segunda hipótesis

**H<sub>0</sub>**= La relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Sanita – Lima, 2017 no es significativa.

**H<sub>a</sub>**= La relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Sanita – Lima, 2017 no es significativa es significativa.

**Tabla 28:**

*Correlación entre fiabilidad y satisfacción del usuario*

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	<b>1,000</b>	<b>,181*</b>
		Sig. (bilateral)	.	<b>,037</b>
		N	<b>132</b>	<b>132</b>
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	<b>,181*</b>	<b>1,000</b>
		Sig. (bilateral)	<b>,037</b>	.
		N	<b>132</b>	<b>132</b>

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

La tabla 27 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman es baja entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario y no es estadísticamente significativa (Rho = 0.181\*); y siendo el valor de  $p = 0,037 < 0.05$ ; y con un 95% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el siguiente sentido: La relación que existe entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de CRED 2017 es significativa; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, se afirma: que a mayor fiabilidad mayor satisfacción del usuario.

### Tercera hipótesis

**H<sub>0</sub>**= La relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita– Lima, 2017 no es significativa.

**H<sub>a</sub>**= La relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita– Lima, 2017 es significativa.

**Tabla 29:**

*Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario*

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	<b>1,000</b>	<b>,403**</b>
	Sig. (bilateral)	.	<b>,000</b>
	N	<b>132</b>	<b>132</b>
	Satisfacción del usuario	<b>,403**</b>	<b>1,000</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>	.
	N	<b>132</b>	<b>132</b>

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

La tabla 28 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman es moderada entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario y es estadísticamente significativa (Rho = 0. 403\*\*); y siendo el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ); y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el siguiente sentido: La relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de CRED 2017 es significativa; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, se afirma: que a mayor capacidad de respuesta mayor satisfacción del usuario.

### Cuarta hipótesis

**H<sub>0</sub>**= La relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita – Lima, 2017 no es significativa.

**H<sub>a</sub>**= La relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita – Lima, 2017 es significativa.

**Tabla 30:**

*Correlación entre seguridad y satisfacción del usuario*

		Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	<b>1,000</b>	<b>,343**</b>
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	<b>,000</b>
	N	<b>132</b>	<b>132</b>
	Satisfacción del usuario	<b>,343**</b>	<b>1,000</b>
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>	.
	N	<b>132</b>	<b>132</b>

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

La tabla 29 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva baja entre la seguridad y satisfacción del usuario y es estadísticamente significativa (Rho = 0.343\*\*); y siendo el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ; y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el siguiente sentido: La relación que existe entre la seguridad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de CRED 2017 es significativa; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, se afirma: que a mayor seguridad mayor satisfacción del usuario.

### Quinta hipótesis

**H<sub>0</sub>**= La relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita – Lima, 2017 no es significativa.

**H<sub>a</sub>**= La relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita – Lima, 2017 es significativa.

**Tabla 31:**

*Correlación entre la empatía y satisfacción del usuario*

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	<b>1,000</b>	<b>,402**</b>
		Sig. (bilateral)	.	<b>,000</b>
		N	<b>132</b>	<b>132</b>
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	<b>,402**</b>	<b>1,000</b>
		Sig. (bilateral)	<b>,000</b>	.
		N	<b>132</b>	<b>132</b>

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

La tabla 30 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman es moderada entre la empatía y la satisfacción del usuario y es estadísticamente significativa (Rho = 0.402\*\*); y siendo el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ; y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el siguiente sentido: La relación que existe entre la empatía y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de CRED 2017 es significativa; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, se afirma: que a mayor empatía mayor satisfacción del usuario.

## **IV. DISCUSIÓN**

## 4.1. Discusión

Los resultados que se obtuvieron en la fase estadística, se determinó que la variable calidad de servicio que involucra: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía es significativa.

La interpretación que se da a dichos resultados es: Existencia de correlación es positiva, con grado de correlación moderado, presentando un  $p=0,000$  lo cual determina que existe relación significativa, ya que  $p$  es menor a  $0,05$ . De los 132 encuestados para el 93.94% la calidad es regular y para el 6.06%, buena, esto hace ver que en el centro de salud San Carlos se da una percepción regular y buena sobre los servicios que se ofrece. En ese sentido se concluye que la hipótesis nula se rechaza, aceptando la hipótesis alterna.

Los resultados que se obtuvieron en la fase estadística, se determinó que la variable satisfacción del usuario que involucra: básico, esperado, deseado e imprevisto es significativa.

La interpretación que se da a dichos resultados es: Existencia de correlación positiva, con grado de correlación moderado, presentando un  $p=0,000$  lo cual determina que existe relación significativa, ya que  $p$  es menor a  $0,05$ . De los 132 encuestados para el 92.42 % es regular la satisfacción y para el 7.58 % buena, esto hace ver que en el centro de salud San Carlos se da una satisfacción en su mayoría regular sobre los servicios que se ofrece. En ese sentido se concluye que la hipótesis nula se rechaza, aceptando la hipótesis alterna.

En las tablas cruzadas encontramos que la calidad de servicio con la satisfacción laboral de los usuarios del área de CRED del centro de salud San Carlos del distrito de Santa Anita 2017 se observa que para el 93.9% en calidad y con el 92.4% en satisfacción es regular.



Estas interpretaciones de los resultados coinciden con los estudios sobre calidad de servicio y la satisfacción del usuario del usuario del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo en el año 2013. De las cuales se puede relación a la investigación realizada sobre los resultados hallados en regular sin dejar de tomar en cuenta las otras dimensiones como la fiabilidad, empatía y aspectos tangibles que están como nivel regular y por otro lado las dimensiones de: seguridad, empatía y aspectos tangibles , siendo en nivel regular según porcentaje el Nivel Regular 66%, 62%, 56%, 55%, por otro lado las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la (94.3%, 89.6%,89.6 % y 84.5%; de lo cual la capacidad tuvo más usuarios insatisfechos, muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%) y con la presente tesis

Del Salto, (2014), en su investigación en Ecuador sobre *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*. La investigación tuvo como objetivo medir la eficiencia, efectividad y percepción por el paciente en la atención de su dolor y su sensación de bienestar físico y mental. La investigación tuvo un estudio observacional con un diseño epidemiológico analítico transversal en una población de 4822 usuarios potenciales de los cuales la muestra fue de 391 y en la que se aplicó un cuestionario de 20 preguntas con una confiabilidad medida por alpha de Cronbach de 0,832. Concluyendo que a mayor grado de indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad en la atención. Aguirre Gas H. (2004)

Ramos (2015), presento en la universidad San Martin para optar grado de maestra en gerencia de servicios de salud una tesis titulada *“factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud de PICSI, 2015”*. Esta investigación evaluó el grado de satisfacción de la atención en los diferentes servicios que presta el centro de salud desde la perspectiva del usuario externo, en ese centro de salud no existía referencia

alguna de mediciones anteriores determinaron que la proporción de pacientes insatisfechos sea igual que la de pacientes o usuarios satisfechos. El instrumento empleado en la recolección de datos, es una encuesta validada por el MINSA, para este tipo de centro de salud de atención primaria y consta de 22 preguntas sobre las expectativas y 22 sobre las percepciones, distribuidos en cinco dimensiones de evaluación de la calidad de los servicios recibidos. Concluyendo la investigación que hay un 72,2% de usuarios satisfechos con los servicios brindados por el Centro de Salud de Picsi y un 27,84% manifiestan no estar satisfechos.

Huaman (2014) presento en la Universidad Cesar Vallejo de Chiclayo para obtener el grado académico de magister en gestión de los servicios de salud una tesis titulada. *“percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital General I “José Soto Cadenillas” Chota, setiembre 2014”*. La investigación tuvo como objetivo en encontrar los problemas reales y a partir de ello llegar a conclusiones y plantear recomendaciones a los directivos de este Nosocomio, estudio que permitirá mejorar la calidad de atención en el usuario interno y externo. finalmente se concluye con que el 4.2% considera mala, el 75% considera regular y el 20.8% considera buena.

Sustentada por Valarie A. Zeithaml; A. Parasuraman; Leonard L. Berry (2013) donde se menciona que un servicio de calidad se debe haber como el cliente percibe lo que ocurre basado en las expectativas que tiene del servicio por lo tanto la gestión de la calidad se fundamenta en la retroalimentación al cliente sobre la satisfacción o frustración de los momentos de verdad, referente al ciclo de servicio debido a ello la satisfacción está directamente relacionada con la percepción que se tenga por el servicio prestado o la calidad del producto también se toma en cuenta los sistemas situacionales de las personas.

## **V.CONCLUSIONES**

**Primera**

Los resultados de frecuencia han evidenciado que la calidad de servicio es regular y la satisfacción del usuario, regular, asimismo, Se ha determinado la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita – lima, 2017, siendo el Rho de ,685\*\*.

Confirmando a mayor calidad de servicio, mayor satisfacción del usuario.

**Segunda**

Los resultados de frecuencia han evidenciado que el elemento tangible es regular y la satisfacción del usuario, regular, asimismo, Se ha determinado la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita – lima, 2017, siendo el Rho de ,278\*\*.

Confirmando a mayores elementos tangibles, mayor satisfacción del usuario.

**Tercera**

Los resultados de frecuencia han evidenciado que la fiabilidad es regular y la satisfacción del usuario, regular, asimismo, Se ha determinado la existencia de una correlación positiva baja y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita – lima, 2017, siendo el Rho de ,181\*;

Confirmando a mayor fiabilidad, mayor satisfacción del usuario.

**Cuarta**

Los resultados de frecuencia han evidenciado que la capacidad de respuesta es Buena y la satisfacción del usuario, regular, asimismo, Se ha determinado la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita – lima, 2017, siendo el Rho de ,403\*\*.

Confirmando a mayor capacidad de respuesta, mayor satisfacción del usuario.

**Quinta**

Los resultados de frecuencia han evidenciado que la seguridad es buena y la satisfacción del usuario, regular, asimismo, Se ha determinado la existencia de una correlación positiva baja y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita – lima, 2017, siendo el Rho de ,343\*\*.

Confirmando a mayor seguridad, mayor satisfacción del usuario.

**Sexta**

Los resultados de frecuencia han evidenciado que la empatía es buena y la satisfacción del usuario, regular, asimismo, Se ha determinado la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita – lima, 2017, siendo el Rho de ,402\*\*.

Confirmando a mayor empatía, mayor satisfacción del usuario.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera**

Los resultados de frecuencia han evidenciado que la calidad de servicio es regular y la satisfacción del usuario, regular, asimismo, Se ha determinado la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario por lo que se recomienda al Centro de Salud San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita – lima, 2017 mejorar las condiciones de la calidad para tener una mejor satisfacción de usuario.

**Segunda**

Los resultados de frecuencia han evidenciado que los elementos tangibles es regular y la satisfacción del usuario, regular, asimismo, Se ha determinado la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario, por lo que se recomienda al Centro de Salud San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita – lima, 2017, mejorar las condiciones físicas de infraestructura básica para tener una mayor satisfacción del usuario.

**Tercera**

Los resultados de frecuencia han evidenciado que la fiabilidad es regular y la satisfacción del usuario, regular, asimismo, Se ha determinado la existencia de una correlación positiva baja y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario por lo que se recomienda mejorar tiempos en la atención sean rápidas y eficientes como mejorar la capacidad de escucha para tener mayor satisfacción del usuario.

**Cuarta**

Los resultados de frecuencia han evidenciado que la capacidad de respuesta es Buena y la satisfacción del usuario, regular, asimismo, Se ha determinado la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario por lo que se sugiere al Centro de Salud San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita – lima, 2017, mantener

la capacidad de respuesta haciéndolo sostenible en el tiempo para tener mayor satisfacción del usuario.

#### **Quinta**

Los resultados de frecuencia han evidenciado que la seguridad es buena y la satisfacción del usuario, regular, asimismo, Se ha determinado la existencia de una correlación positiva baja y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario por lo que se recomienda seguir respetando la privacidad, atendiendo al paciente con profesionalismo para tener mayor satisfacción del usuario.

#### **Sexta**

Los resultados de frecuencia han evidenciado que la empatía es buena y la satisfacción del usuario, regular, asimismo, Se ha determinado la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario por lo que se recomienda al Centro de Salud San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita – lima, 2017, seguir conservando la comprensión y sensibilidad al atender al usuario y paciente para tener mayor satisfacción del usuario.



## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

ALBRECHT (1992) servicio al cliente interno (1ª ed). Paidós Ediciones Calidad (2015). *Real academia de la Lengua Española*. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=XLJpCxx>

DEL SALTO (2014) Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional mejía en el periodo 2012. Quito, Noviembre, 2014

EL COMERCIO. Recuperado de <http://elcomercio.pe/lima/peruanos-desaprueban-atencion-hospitales-minsa-essalud-302343>

GALVIZ, G.(2011). *Calidad en la Gestión de Servicio* (1ª ed). Venezuela: Universidad Rafael Urdaneta.

HUAMAN (2014) percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general I "jose soto cadenillas" chota, setiembre CHICLAYO – PERU, 2014 Investigaciones europeas de Dirección y Economía de la empresa, (2001)

MARTINEZ-TUR, V.; PIERÓ, J.M; y RAMOS, J. Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial. Madrid: Síntesis (2001)

MOLINER, B.; BERENQUER, G. y GIL, I . la importancia de la performance y las expectativas en la formación de la satisfacción del consumidor.

MONGUI (2015) percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P. La Plata, Argentina Peruanos desaprueban atención en hospitales del Minsa y Essalud(17.03.2014).

PODESTÁ (2012). Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital Es-Salud Vitarte Lima – Perú, 2012

RAMIREZ H(2010). Calidad de Atención en Salud (2ª ed). La paz 2010

RAMOS (2015) Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo centro de salud de picisi, LIMA – PERÚ 2015

REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA. (2015). Satisfacción, Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=XLJpCxx>

REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA. (2015). Servicio, Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=XLJpCxx>

SUTTON, L., FUENTES, R, y AGUIRRE, R. (2013) *Un estudio de satisfacción con la atención médica* (1ª ed). Mexico: Universidad Nacional Autónoma de México.

TARÍ G.(2007) *Calidad Total: fuente de ventaja competitiva* (1ª ed).España: Universidad de Alicante, Espagrafic.

THOMPSON I.(2005). *La Satisfacción del Cliente* recuperado de <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

TIGANI D.(2006). *Excelencia en Servicio* (1ª ed). Argentina: Dunken

TSCHOHL (2008) *Servicio al Cliente* (5ª ed). USA

UGARTE (2010) Calidad en Atención Primaria de Salud: percepción de los profesionales de los Centros de Salud Familiar y Comunitaria de la ciudad de Valdivia, CHILE 2010

VARGAS Y ALDANA (2014) Calidad y servicio Conceptos y herramientas (3a ed). Bogotá: Universidad de la Sabana, Ecoe Ediciones, 2014

## **VIII. APENDICE**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Título: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la posta San Carlos  
en el área de CRED del distrito de Santa Anita-Lima, 2017.**

**Autor: Henry Camac Lozano**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES</b>
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Variable (X)</b>
¿la calidad del servicio y se relaciona con la satisfacción de usuario de la posta San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita?	Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de usuario de la posta San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita	Calidad del servicio <b>Variable (Y)</b> Satisfacción del usuario del área de CRED
<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>(X1):</b>
<b>PE1:</b> ¿Qué relación existe entre la Elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita?	<b>OE1:</b> Determinar la relación entre la Elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita.	Elementos tangibles <b>(Y):</b> Satisfacción de los usuarios
<b>PE2:</b> ¿Qué relación existe entre la Fiabilidad y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita?	<b>OE2:</b> Determinar la relación entre la Fiabilidad y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita.	<b>(X2):</b> Fiabilidad <b>(Y):</b> Satisfacción de los usuarios
<b>PE3:</b> ¿Qué relación existe entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita?	<b>OE3:</b> Determinar la relación entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita.	<b>(X3):</b> Capacidad de respuesta <b>(Y):</b> Satisfacción de los usuarios
<b>PE4:</b> ¿Qué relación existe entre la Seguridad y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita?	<b>OE4:</b> Determinar la relación entre la Seguridad y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita.	<b>(X4):</b> Seguridad <b>(Y):</b> Satisfacción de los usuarios
<b>PE5:</b> ¿Qué relación existe entre la Empatía y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita?	<b>OE5:</b> Determinar la relación entre la Empatía y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita.	<b>(X5):</b> Empatía

---

<b>PE4:</b> ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita?	entre la seguridad y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita.	<b>(Y):</b> Satisfacción de los usuarios
<b>PE5:</b> ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita?	<b>OE5:</b> Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del área de CRED del distrito de Santa Anita.	

---

## INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN

### Apéndice A

#### Instrumento: Cuestionario

Variable (X): Calidad de servicio en la posta San Carlos  
en el área de CRED



#### I. Instrucciones

Estimado(a) usuario el presente cuestionario su finalidad es medir el nivel de satisfacción por el servicio brindado en el área de CRED de la Posta San Carlos

**II. Información específica:** Marque con una **X**, solo una de las opciones

<b>1: Nunca nunca</b>	<b>2: Casi nunca</b>	<b>3 : Algunas veces</b>	<b>4: Casi siempre Siempre</b>	<b>5:</b>
---------------------------	--------------------------	------------------------------	------------------------------------	-----------

	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIONES / ítems</b>					
<b>Primera Dimensión(X1): Elementos tangibles</b>					
1. Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes					
2. Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					
3. Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes					
4. Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes					
<b>Segunda Dimensión(X2): Fiabilidad</b>					
5. Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes					
6. Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico					
7. Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida					



8. Que la atención en el área de admisión sea rápida					
9. Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto					
<b>Tercera Dimensión(X3): Capacidad de respuesta</b>					
10. Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas					
11. Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada					
12. Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el Establecimiento de Salud					
<b>Cuarta Dimensión(X4): Seguridad</b>					
13. Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad					
14. Que el enfermero u otro profesional que le atenderá le inspire confianza					
15. Que el enfermero u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso					
16. Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud					
17. Qué el enfermero le brinde el tiempo necesario para orientar según el motivo de su atención					
<b>Quinta Dimensión(X5): Empatía</b>					
18. Que el enfermero u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia					
19. Que el personal de CRED comprenda cuando los niños están tristes o molestos					
20. Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia					
21. Que utilicen un lenguaje sencillo para la explicación que le brinda el enfermero u otro profesional sobre el desarrollo del paciente					
22. Que usted comprenda la explicación que el enfermero u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados a tener					

## Apéndice A (continuación)



### Instrumento: Cuestionario

Variable (X): Calidad de servicio en la posta San Carlos en el área de CRED

### I. Instrucciones

Estimado(a) usuario el presente cuestionario su finalidad es medir el nivel de satisfacción por el servicio brindado en el área de CRED de la Porta san Carlos

**II. Información específica:** Marque con una **X**, solo una de las opciones

<b>1: Nunca nunca</b>	<b>2: Casi</b>	<b>3 : Algunas veces</b>	<b>4: Casi siempre Siempre</b>	<b>5:</b>
---------------------------	----------------	------------------------------	------------------------------------	-----------

DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
<b>Primera Dimensión(X1): Elementos tangibles</b>					
1. Los carteles, letreros o flechas del establecimiento son adecuados para orientar a los usuarios?					
2. Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
3. El establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes?					
4. El consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes?					
<b>Segunda Dimensión(X2): Fiabilidad</b>					
5. El Establecimiento cuenta con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes?					
6. La farmacia cuenta con los medicamentos que receta el médico?					

7. La atención en el área de caja/farmacia es rápida?					
8. La atención en el área de admisión es rápida?					
9. El tiempo de espera para ser atendido en el consultorio es corto?					
<b>Tercera Dimensión(X3): Capacidad de respuesta</b>					
10. Usted es atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
11. La atención se realiza en orden y respetando según turno de llegada?					
12. La atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el Establecimiento de Salud?					
<b>Cuarta Dimensión(X4): Seguridad</b>					
13. Durante su atención en el consultorio se respete su privacidad?					
14. El enfermero u otro profesional que le atiende le inspira confianza ?					
15. El enfermero u otro profesional que le atiende, le realiza un examen completo y minucioso?					
16. El médico u otro profesional que le atiende le brinda el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?					
17. El enfermero le brinda el tiempo necesario para orientar según el motivo de su atención?					
<b>Quinta Dimensión(X5): Empatía</b>					
18. El enfermero u otro profesional que le atiende le trata con amabilidad, respeto y paciencia?					
19. El personal de CRED comprende cuando los niños están tristes o molestos?					
20. El personal de admisión trata con amabilidad, respeto y paciencia?					
21. El enfermero u otro profesional utiliza un lenguaje sencillo para la explicación sobre el desarrollo del paciente?					
22. Usted comprende la explicación que el enfermero u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados a tener?					

## Apéndice B



### Instrumento: Cuestionario

Variable (Y): Satisfacción del usuario en la posta  
San Carlos en el área de CRED

### I. Instrucciones

Estimado(a) usuario el presente cuestionario su finalidad es medir el nivel de satisfacción por el servicio brindado en el área de CRED de la Posta San Carlos

**II. Información específica:** Marque con una **X**, solo una de las opciones

<b>1: Nunca nunca</b>	<b>2: Casi</b>	<b>3: Algunas veces</b>	<b>4: Casi siempre Siempre</b>	<b>5:</b>
-----------------------	----------------	-------------------------	--------------------------------	-----------

DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
<b>Primera Dimensión(Y1): Básico</b>					
1. Los enfermeros del área de CRED recogen la tarjeta y le dice el número de orden para su atención					
2. Los enfermeros del área de CRED solicitan su historia clínica					
3. La atención se da por un enfermero(a) en el área de CRED					
4. Los enfermeros del área de CRED pesan y tallan a su bebe					
5. Los enfermeros del área de CRED colocan las vacunas según le corresponda					
<b>Segunda Dimensión(Y2): Esperado</b>					
6. Los enfermeros del área de CRED atienden en el turno que le toco					
7. Los enfermeros(as) del área de CRED saludan a lo hora que usted ingresa					
8. Los enfermeros del área de CRED les dan los micronutrientes si le corresponde a su niño					
9. Los enfermeros del área de CRED le colocan la vacuna si le corresponde a su niño					

10. Los enfermeros del área de CRED anotan en la tarjeta de control los datos de peso, talla y vacunas que está teniendo su bebe					
<b>Tercera Dimensión(Y3): Deseado</b>					
11. Los enfermeros(as) del área de CRED siempre le brindan u trato personal y considerado					
12. Los enfermeros(as) del área de CRED le preguntan sobre los intereses y necesidades del paciente					
13. Los enfermeros(as) del área de CRED se despiden y le mencionan que están para servirlo					
14. Los enfermeros(as) del área de CRED muestran interés en que el paciente se desarrolle de manera normal					
15. Los enfermeros(as) del área de CRED demuestran confianza					
<b>Tercera Dimensión(Y3): Imprevisto</b>					
16. Los enfermeros del área de CRED entregan folletos o trípticos con información que le ayuden para saber cómo va el desarrollo de su bebe					
17. Los enfermeros del área de CRED les enseñan cómo realizar ejercicios de estimulación para sus bebes					
18. Los enfermeros(as) del área de CRED le explican cómo va el progreso de desarrollo según los meses o años de su niño					
19. Los enfermeros(as) del área de CRED le explican cómo las condiciones socioculturales influyen en el desarrollo de su niño					
20. Los enfermeros(as) del área de CRED ante una en el desarrollo de su niño le recomiendan centro especializados para que usted lo pueda llevar					

## Apéndice C



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la  
variable: Calidad de servicio**

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 5.

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sug.
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Primera Dimensión(X1): Elementos tangibles</b>							
1. Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
2. Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (banacas y sillas) para comodidad de los pacientes							
3. Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
4. Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
<b>Segunda Dimensión(X2): Fiabilidad</b>							
5. Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
6. Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
7. Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
8. Que la atención en el área de admisión sea rápida							
9. Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
<b>Tercera Dimensión(X3): Capacidad de respuesta</b>							
10. Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
11. Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
12. Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el Establecimiento de Salud							
<b>Cuarta Dimensión(X4): Seguridad</b>							
13. Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							

14. Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
15. Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
16. Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
17. Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
<b>Quinta Dimensión(X5): Empatía</b>							
18. Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
19. Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
20. Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
21. Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
22. Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							

## Apéndice C (continuación)



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Calidad de servicio**

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1al 5.

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sug.
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Primera Dimensión(X1): Elementos tangibles</b>							
1. ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
2. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
3. ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
4. ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							
<b>Segunda Dimensión(X2): Fiabilidad</b>							
5. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
6. ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
7. ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
8. ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
9. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
<b>Tercera Dimensión(X3): Capacidad de respuesta</b>							
10. ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
11. ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
12. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
<b>Cuarta Dimensión(X4): Seguridad</b>							
13. ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							



14. ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
15. ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
16. ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
17. ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
<b>Quinta Dimensión(X5): Empatía</b>							
18. ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
19. ¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
20. ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
21. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
22. ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Satisfacción del usuario

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sug.
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI
<b>Primera Dimensión(Y1): Básico</b>							
1. Los enfermeros del área de CRED recogen la tarjeta y le dice el número de orden para su atención							
2. Los enfermeros del área de CRED pesan y tallan a su bebe							
3. Los enfermeros del área de CRED solicitan su historia clínica							
4. Los enfermeros del área de CRED colocan las vacunas según le corresponda							
5. La atención se da por un enfermero(a) en el área de CRED							
<b>Segunda Dimensión(Y2): Esperado</b>							
6. Los enfermeros del área de CRED le colocan la vacuna si le corresponde a su niño							
7. Los enfermeros(as) del área de CRED saludan a lo hora que usted ingresa							
8. Los enfermeros del área de CRED les dan los micronutriente si le corresponde a su niño							
9. Los enfermeros del área de CRED la atienden en el turno que le toco							
10. Los enfermeros del área de CRED anotan en la tarjeta de control los datos de peso, talla y vacunas que está teniendo su bebe							
<b>Tercera Dimensión(Y3): Deseado</b>							
11. Los enfermeros(as) del área de CRED se despiden y le mencionan que están para servirlo							
12. Los enfermeros(as) del área de CRED le preguntan sobre los intereses y necesidades del paciente							
13. Los enfermeros(as) del área de CRED siempre le brindan u trato personal y considerado							
14. Los enfermeros(as) del área de CRED muestran interés en que el paciente se desarrolle de manera normal							
15. Los enfermeros(as) del área de CRED demuestran confianza							
<b>Tercera Dimensión(Y3): Imprevisto</b>							
16. Los enfermeros del área de CRED entregan folletos o trípticos con información que le ayuden para saber cómo va el desarrollo de su bebe							
17. Los enfermeros del área de CRED les enseñan cómo realizar ejercicios de estimulación para sus bebes							
18. Los enfermeros(as) del área de CRED le explican cómo va el progreso de desarrollo según los meses o años de su niño							
19. Los enfermeros(as) del área de CRED le explican cómo las condiciones socioculturales influyen en el desarrollo de su niño							
20. Los enfermeros(as) del área de CRED ante una en el desarrollo de su niño le recomiendan centro especializados para que usted lo pueda llevar							

## Apéndice E

## Consolidado de datos variable: calidad de servicio

N°	CALIDAD DE SERVICIO																					
	ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA			SEGURIDAD					EMPATÍA				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	5	5	4	5	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	1	1
2	5	5	3	5	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	3	3	2	1
3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	3	2	3
4	5	4	3	5	3	2	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	4	3	1	2	3	3
5	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2
6	3	5	3	5	3	2	3	2	3	3	2	2	4	2	2	3	4	3	3	2	1	1
7	4	4	2	5	2	3	2	3	2	3	4	2	4	2	3	2	3	2	1	2	4	2
8	4	3	2	5	1	2	2	2	4	3	4	3	4	3	1	2	2	4	5	3	3	2
9	3	5	3	4	5	5	3	5	4	4	5	2	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3
10	5	5	5	5	2	3	3	3	4	5	3	3	5	1	3	3	2	2	3	2	2	1
11	2	3	2	5	1	2	2	2	2	3	5	2	2	2	1	2	2	1	3	3	3	4
12	3	4	3	5	3	2	3	2	3	3	5	3	5	2	2	3	4	2	3	3	3	4
13	5	5	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	1	3	2	4	3
14	5	4	4	4	2	3	2	2	1	5	5	2	5	2	2	3	2	2	2	2	2	3
15	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3	2	3	2	2	4	3	3	3
16	4	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	5	3	3	2	3	2	2	1	3	4	4
17	4	4	3	3	2	3	3	2	4	2	2	2	5	2	2	3	2	3	2	3	3	3
18	5	4	3	5	2	3	3	2	4	2	2	3	5	2	2	3	2	2	4	3	1	1
19	5	4	4	5	3	2	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2
20	5	4	3	5	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	1	3	3	3
21	4	3	2	4	1	2	2	2	2	3	4	4	3	2	1	2	2	2	3	3	4	4
22	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	3	3	3	5	3	3	3	4

23	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	3	4	2	3	3	2	5	3	3	4	4
24	4	3	4	5	4	3	2	5	5	4	4	2	5	5	1	2	2	3	1	3	3	4
25	5	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4
26	4	3	3	5	3	3	3	2	2	3	3	5	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3
27	3	3	2	5	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	2	1	3	3	4	4
28	5	3	3	4	2	2	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	4
29	4	4	4	4	2	3	2	2	1	3	4	2	5	3	2	3	2	5	3	2	2	3
30	5	3	3	3	2	3	3	2	2	5	4	4	4	5	2	3	2	3	2	3	2	3
31	4	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	2	1	4	3	4	4
32	5	5	3	3	2	2	2	3	2	3	5	3	5	2	3	2	3	1	3	2	3	4
33	5	3	4	4	2	3	2	2	1	5	5	5	3	5	2	3	2	1	1	2	2	3
34	5	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	1	4	3	4	4
35	5	4	3	4	3	2	3	2	3	3	5	3	5	3	2	3	4	3	3	3	3	4
36	4	4	2	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	4	4
37	5	4	3	4	3	2	3	2	3	3	5	3	3	3	2	3	4	3	4	2	3	4
38	4	5	2	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	2	2	3
39	5	5	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	1	2	3	3
40	4	5	2	5	2	3	2	3	2	3	3	4	5	2	3	2	3	3	4	2	3	4
41	4	4	5	4	1	2	2	2	4	4	4	4	5	3	1	2	2	3	4	3	2	3
42	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	4	4	5	3	3	3	2	1	3	2	3
43	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	1
44	4	3	2	5	1	2	2	2	2	5	4	1	4	4	1	2	2	4	3	3	3	4
45	5	5	3	5	3	2	3	2	3	3	5	3	4	4	2	3	4	3	2	3	2	3
46	5	3	2	5	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	5	3	2	2	3	3	4	4
47	4	3	3	5	2	2	2	3	2	3	4	4	3	4	4	2	3	5	4	2	3	4
48	4	3	2	5	3	2	3	2	3	3	3	4	3	5	5	3	2	3	4	3	4	4
49	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	4	4	5	5	5	2	3	4	2	2	3	4
50	5	4	4	5	2	3	2	2	3	4	4	3	3	5	5	3	2	4	2	2	2	3

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

79	5	4	4	5	2	3	2	2	1	4	4	4	4	2	2	5	5	1	3	2	2	3
80	4	3	3	5	2	3	3	2	2	4	4	4	4	3	2	5	5	1	2	3	3	3
81	5	5	3	5	3	2	3	3	2	3	4	2	4	3	4	5	5	3	4	4	3	4
82	5	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	5	5	3	3	4	2	3
83	5	5	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	5	2	2	3	2	3
84	4	3	2	5	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	5	5	2	4	4	4	5
85	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	5	3	4	4	2	2	3	4	3	5
86	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	2	2	3	3	3
87	4	4	3	5	2	2	2	2	2	3	3	2	4	5	2	5	5	3	4	4	4	4
88	5	5	5	5	3	5	4	5	3	2	3	2	3	3	3	5	5	3	3	4	3	5
89	5	5	5	5	3	5	4	5	3	2	3	4	3	3	2	4	4	3	4	2	3	1
90	4	3	5	3	2	2	2	2	2	3	5	3	3	5	2	3	3	3	3	2	2	1
91	5	3	4	5	2	3	2	2	1	5	5	4	3	5	2	5	5	2	3	2	2	3
92	4	3	3	4	3	3	3	2	2	5	5	5	4	3	2	3	4	5	4	3	3	3
93	4	3	4	5	3	2	3	2	3	5	3	3	4	3	2	3	5	5	4	3	4	4
94	5	5	5	4	2	2	2	3	2	3	5	5	4	3	3	2	4	4	3	2	3	2
95	3	3	4	4	2	3	2	2	1	5	5	4	3	5	2	3	5	5	3	2	2	3
96	4	3	2	4	3	2	3	2	3	5	3	3	3	4	2	3	5	5	4	3	4	4
97	4	4	3	5	2	2	2	3	2	4	5	2	4	2	3	2	4	4	5	2	3	4
98	4	4	4	5	2	3	2	2	2	5	4	3	5	5	2	3	4	5	3	2	2	3
99	3	3	4	5	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	2	3	4	5	2	3	4	4
100	4	3	3	4	2	2	2	3	2	5	5	3	3	5	3	2	4	3	4	2	3	4
101	5	3	4	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	5	2	3	4	4	4	3	4	4
102	4	3	3	3	2	2	2	3	2	5	5	5	4	5	3	2	4	4	4	2	3	4
103	5	4	4	4	2	3	2	2	4	4	3	3	4	5	2	3	4	4	2	2	2	3
104	5	5	3	4	2	3	3	2	2	4	4	3	4	2	2	3	5	5	3	3	3	3
105	4	5	3	4	2	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2	3	5	5	1	3	3	4
106	5	5	4	4	2	3	2	2	4	3	3	2	3	3	2	3	5	1	3	2	2	3

107	5	5	4	4	2	3	2	2	1	5	5	3	5	4	2	3	5	3	2	2	2	3
108	4	5	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	5	3	4	3	3	3
109	4	5	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	5	1	3	2	3	4
110	4	4	2	3	1	2	2	2	2	3	4	4	3	2	1	2	5	5	3	3	4	4
111	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	3	3	2	3	3	3	5	3	3	3	4
112	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	2	3	2	3	3	5	5	3	3	4	4
113	5	3	4	4	1	2	2	2	2	3	4	4	4	5	1	2	5	5	3	3	3	4
114	5	5	3	4	2	2	2	3	2	3	5	5	5	3	3	2	2	5	3	2	3	3
115	4	5	2	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	5	5	3	3	4	4
116	4	5	3	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	5	5	3	2	3	4
117	4	3	4	5	2	3	2	2	4	4	4	2	3	5	2	3	4	4	3	2	2	3
118	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	5	5	4	3	4	4
119	4	3	3	5	2	2	2	3	2	3	4	5	4	2	3	2	4	4	3	2	3	4
120	5	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4	5	4	2	2	3	4	4	3	3	4	4
121	5	4	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	4
122	3	5	3	4	3	2	3	2	3	3	4	5	5	3	2	3	5	5	4	2	2	3
123	4	5	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	5	2	3	2	5	5	3	2	4	4
124	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	2	3	5	3	3	2	3	4
125	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	5	2	3	2	5	5	3	2	2	3
126	5	3	2	3	1	2	2	2	2	5	4	3	4	5	1	2	5	5	3	3	4	4
127	4	5	5	5	2	3	3	3	3	5	3	2	5	2	3	3	2	5	4	3	2	2
128	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	3	4	4	2	3	3	2	5	4	3	4	4
129	5	5	5	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	2	2	3	3	3	4
130	3	5	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4
131	4	3	3	4	2	3	3	2	2	5	5	4	2	3	2	3	5	5	3	3	3	3
132	4	3	3	4	2	3	3	2	2	5	5	3	2	3	2	3	2	5	3	3	3	4

## Apéndice F

Consolidado de datos variable: satisfacción de usuario

N°	SATISFACCION DEL USUARIO																			
	BASICO					ESPERADO					DESEADO					IMPREVISTO				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	2	2	2	1	1	2	3	2	2	1
2	5	5	5	5	5	2	5	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3
3	5	5	5	5	5	3	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1
5	5	5	5	5	5	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3
6	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	1
7	5	5	5	5	5	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	1	2
8	5	5	5	5	5	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2
9	5	5	5	5	5	3	2	4	5	5	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3
10	5	5	5	5	5	3	2	3	4	5	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2
11	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1
12	5	5	5	5	5	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2
13	5	5	5	5	5	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2
14	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1
15	5	5	5	5	5	2	2	3	3	3	3	1	3	1	3	3	2	2	2	2
16	5	5	5	5	5	4	2	2	4	4	2	1	2	1	2	2	3	3	2	2
17	5	5	5	5	5	3	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	3	3	2	2
18	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	1
19	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3
20	5	5	5	5	5	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2
21	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	1
22	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	1	3	1	3	5	5	5	5	3



23	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	1	3	1	3	5	5	5	5	4
24	5	5	5	5	5	2	3	3	4	5	3	1	2	2	3	1	2	2	1	1
25	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	2	2	3	2	3	3	2	2	1	1
26	5	5	5	5	5	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	5	3	3	2	2
27	5	5	5	5	5	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	5	5	5	2	3
28	5	5	5	5	5	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	5	5	2	3
29	5	5	5	5	5	3	2	3	4	3	4	1	3	2	4	2	3	3	1	1
30	5	5	5	5	5	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	1	2	1
31	5	5	5	5	5	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	5	5	5	2	3
32	5	5	5	5	5	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	1	4	4	3	2
33	5	5	5	5	5	2	3	2	3	2	3	1	3	3	2	5	5	5	2	2
34	5	5	5	5	5	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	4	5	5	3	2
35	5	5	5	5	5	2	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	2	2	1	1
36	5	5	5	5	5	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	1	3	3	2	3
37	5	5	5	5	5	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2
38	5	5	5	5	5	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	1
39	5	5	5	5	5	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	4	5	5	2	3
40	5	5	5	5	5	3	3	2	3	3	4	1	2	3	3	1	4	4	3	1
41	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	3	2	3	2	3	2	2	1	2	1
42	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3
43	5	5	5	5	5	2	2	5	4	5	5	2	2	2	3	1	4	1	2	3
44	5	5	5	5	5	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	2	2	2
45	5	5	5	5	5	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	5	5	5	2	2
46	5	5	5	5	5	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	5	5	5	2	3
47	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1
48	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	2	2	3	1	3	4	3	2	1	2
49	5	5	5	5	5	4	2	4	4	5	4	1	2	1	4	3	1	3	1	2
50	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	1	3	1	3	4	2	3	1	1

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

79	5	5	5	5	5	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4	2	3	2	2
80	5	5	5	5	5	2	3	3	4	4	4	1	3	1	4	2	3	2	2	2	1
81	5	5	5	5	5	2	2	5	3	4	3	2	3	1	3	1	2	3	3	2	
82	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	3	2	3	1	3	4	2	3	3	2	
83	5	5	5	5	5	1	2	4	4	2	3	3	3	2	4	5	2	3	2	2	
84	5	5	5	5	5	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	
85	5	5	5	5	5	2	3	2	3	2	3	1	2	1	2	5	2	2	2	3	
86	5	5	5	5	5	1	2	2	2	2	2	2	3	3	4	1	2	3	2	2	
87	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	2	2	3	3	3	4	5	3	3	3	
88	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	2	3	3	3	4	4	2	3	2	
89	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	2	3	2	3	2	2	1	1	2	
90	5	5	5	5	4	4	2	4	4	5	5	2	1	2	3	1	2	2	2	1	
91	5	5	5	5	5	4	2	4	4	5	2	1	2	3	3	1	5	3	2	1	
92	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	
93	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	2	3	2	3	5	5	3	1	1	
94	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	2	3	2	4	3	3	3	1	1	
95	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	
96	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	2	3	2	3	2	1	3	3	1	
97	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	
98	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	2	3	2	3	3	3	2	1	1	
99	5	5	5	5	5	4	2	4	4	5	2	1	2	3	3	2	5	2	1	1	
100	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	1	3	2	3	4	4	2	1	1	
101	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	2	3	2	3	4	4	1	1	1	
102	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	1	3	2	3	5	5	1	1	1	
103	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	3	2	3	2	3	3	2	1	1	1	
104	5	5	5	5	5	4	2	4	4	5	2	1	2	3	3	2	5	1	1	1	
105	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	2	3	3	3	2	2	1	1	1	
106	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	2	1	1	3	2	2	1	1	1	

107	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	3	1	3	2	3	4	3	2	2	1
108	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	1	5	2	2	1
109	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2
110	5	5	5	5	5	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2
111	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	2	1	2	3	3	2	5	5	2	2
112	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	2	3	2	3	4	5	2	2	2
113	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	2	3	2	3	1	1	3	2	1
114	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	2	3	2	3	3	2	1	2	1
115	5	5	5	5	5	2	3	3	2	4	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2
116	5	5	5	5	5	3	3	5	4	3	2	1	2	1	1	2	3	2	2	1
117	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	2	1	2	1	1	2	3	2	2	1
118	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3
119	5	5	5	5	5	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2
120	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	2	1	2	3	1	2	3	2	2	1
121	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2
122	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2
123	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3
124	5	5	5	5	5	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2
125	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3
126	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2
127	5	5	5	5	5	3	2	4	4	3	3	1	2	2	4	2	3	2	2	1
128	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2
129	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	3	2	3	2	3	3	2	2	1	1
130	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	1	2	1	1	2	3	2	2	1
131	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2
132	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1

## Apéndice G

### Baremos de variable: calidad de servicio

V1 D1

ELEMENTOS TANGIBLES

Numero de preguntas		4	Valor minimo de la respuesta	1	Valor maximo de la respuesta	5
Maximo	20				TIPOS	
Minimo	4		Cantidad de rangos	3	Malo	
Rango	5				Regular	
					Buena	
Baremos	D1 V1					
Mala		4				8
Regular		9				14
Buena		15				20

V1 D2

FIABILIDAD

Numero de preguntas		5	Valor minimo de la respuesta	1	Valor maximo de la respuesta	5
Maximo	25				TIPOS	
Minimo	5		Cantidad de rangos	3	Malo	
Rango	7				Regular	
					Buena	
Baremos	v1 d2					

Mala	5	11
Regular	12	17
Buena	18	25

V1 D3 CAPACIDAD DE RESPUESTA

Numero de preguntas		3
Maximo	15	
Minimo	3	
Rango	4	

Baremos v1 d3

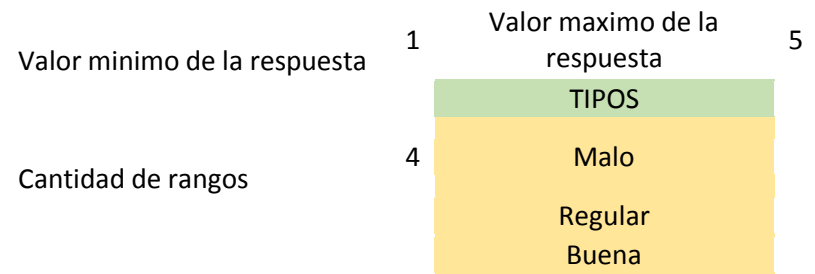
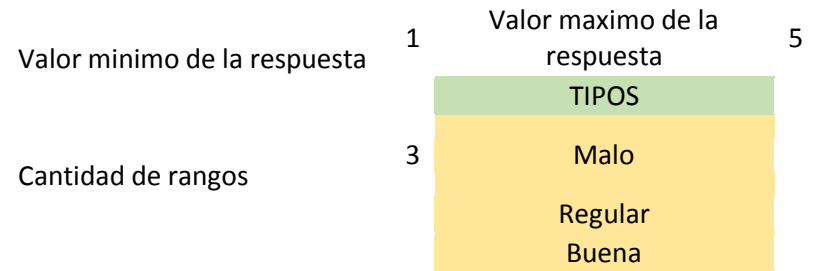
Mala	3	6
Regular	7	10
Buena	11	15

V1 D4 SEGURIDAD

Numero de preguntas		5
Maximo	25	
Minimo	5	
Rango	5	

Baremos v1 d4

Mala	5	9
------	---	---



Regular	10	14
Buena	15	25

V1 D5

EMPATÍA

Numero de preguntas

5

Valor minimo de la respuesta

1

Valor maximo de la respuesta

5

Maximo

25

Minimo

5

Cantidad de rangos

4

Rango

5

TIPOS
Malo
Regular
Buena

Baremos

v1 d5

Mala	5	9
Regular	10	14
Buena	15	25

Apéndice H

Baremo de variable: satisfacción del usuario

V2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Numero de preguntas	20	Valor minimo de la respuesta	1	Valor maximo de la respuesta	5
Maximo	100			<b>TIPOS</b>	
Minimo	20	Cantidad de rangos	3	Malo	
Rango	27			Regular	
				Buena	
Baremos	V1				
Malo	20	46			
Regular	47	72			
Buena	73	100			

V2 D1 BÁSICO

Numero de preguntas	5	Valor minimo de la respuesta	1	Valor maximo de la respuesta	5
Maximo	25			<b>TIPOS</b>	
Minimo	5	Cantidad de rangos	3	Malo	
Rango	7			Regular	
				Buena	
Baremos	D1 V2				
Mala	5	11			
Regular	12	17			



Buena	18	25
-------	----	----

V2 D2                      ESPERADO

Numero de preguntas		5	Valor minimo de la respuesta
Maximo	25		
Minimo	5		Cantidad de rangos
Rango	7		

1    Valor maximo de la respuesta    5

TIPOS	
3	Malo
	Regular
	Buena

Baremos	D1 V2		
Mala	5	11	
Regular	12	17	
Buena	18	25	

V2 D3                      DESEADO

Numero de preguntas		5	Valor minimo de la respuesta
Maximo	25		
Minimo	5		Cantidad de rangos
Rango	7		

1    Valor maximo de la respuesta    5

TIPOS	
3	Malo
	Regular
	Buena

Baremos	D1 V3		
Mala	5	11	
Regular	12	17	
Buena	18	25	

V2 D4

IMPREVISTO

Numero de preguntas

5

Valor minimo de la respuesta

1

Valor maximo de la respuesta

5

Maximo

25

Minimo

5

Cantidad de rangos

3

Rango

7

TIPOS
Malo
Regular
Buena

Baremos

D1 V4

Mala	5	11
Regular	12	17
Buena	18	25

Apéndice I  
Artículo científico

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el  
Centro de Salud San Carlos en el área de CRED del  
distrito de Santa Anita – lima, 2017.**

## RESUMEN

La presente investigación titulada: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita – lima, 2017”, tenía como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la posta San Carlos en el área de CRED del distrito de santa Anita 2017 se utiliza el método descriptivo correlacional de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 132 usuarios constituidos por madres de familia que tienen niños entre 0 a 1 años que llevan a sus niños para la sus controles sobre el desarrollo que viene teniendo en la posta San Carlos técnica empleada para recolección de datos fue la encuesta; y el instrumento utilizado fue un cuestionario con escalamiento Likert.

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de usuario de la posta San Carlos en el área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del distrito de Santa Anita

Los resultados de frecuencia han evidenciado que la calidad de servicio es regular y la satisfacción del usuario, regular, asimismo, Se ha determinado la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita – lima, 2017, siendo el Rho de ,685\*\*; Confirmando a mayor calidad de servicio, mayor satisfacción del usuario, también Se ha determinado la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario, siendo el Rho de ,278\*\*; es decir, Confirmando a mayores elementos tangibles, mayor satisfacción del usuario, por otro lado determinado la existencia de una correlación positiva baja y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, siendo el Rho de ,181\*; es decir, Confirmando a mayor fiabilidad, mayor satisfacción del usuario, luego determinado la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, siendo el

Rho de ,403\*\*; es decir, Confirmando a mayor capacidad de respuesta, mayor satisfacción del usuario y existencia de una correlación positiva baja y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario, siendo el Rho de ,343\*\*; es decir, Confirmando a mayor seguridad, mayor satisfacción del usuario, finalmente Se ha determinado la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario, siendo el Rho de ,402\*\*; es decir, Confirmando a mayor empatía, mayor satisfacción del usuario.

Se demostró con esta tesis que, si existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, en el Centro de Salud San Carlos del distrito de Santa Anita, 2017.

**PALABRAS CLAVES:** calidad del servicio, satisfacción del usuario, empatía, elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta.

## ABSTRACT

This research paper titled “Quality service and user satisfaction at the community health center San Carlos in the CRED area in Santa Anita district – lima 2017”, the purpose of the study was to determine the relationship between the quality service and the user satisfaction at the community health center San Carlos in the CRED area in Santa Anita 2017. The method used to carry out the research was correlational descriptive of transversal cut, the sample consisted of 132 users including mothers with children between ages 0 and 1, who had taken her children to medical examination about the progress of the community health center San Carlos, the method used to data collection was a survey; the instrument used was a questionnaire according to Liker rating scale.

This thesis proved that there is a direct and significant relationship between the quality service and the user satisfaction, users of the community health center San Carlos in Santa Anita district, 2017.

The frequency results have shown that the quality of service is regular and user satisfaction, regular, likewise, It has been determined the existence of a moderate and significant positive correlation between quality of service and user satisfaction in the Health Center San Carlos in the CRED area of the district of Santa Anita - Lima, 2017, being Rho, 685 \*\*; Confirming the higher quality of service, greater user satisfaction, it has also been determined the existence of a moderate and significant positive correlation between the tangible elements and user satisfaction, being the Rho of, 278 \*\*; that is, confirming greater tangible elements, greater user satisfaction, on the other hand determined the existence of a low and significant positive correlation between reliability and user satisfaction, being the Rho, 181 \*; that is, confirming greater reliability, greater user satisfaction, then determined the existence of a moderate and significant positive correlation between the response capacity and user satisfaction, being the Rho of, 403 \*\*; that is, confirming greater responsiveness, greater user satisfaction and existence of a low and significant positive correlation between safety and user satisfaction, being the Rho, 343 \*\*; that is, confirming greater security, greater user satisfaction, finally the existence of

a moderate and significant positive correlation between empathy and user satisfaction has been determined, being the Rho of, 402 \*\*; that is, confirming greater empathy, greater user satisfaction.

It is demonstrated with this thesis that, there is a direct and significant relationship between the quality of the service and user satisfaction, at the San Carlos Health Center of the Santa Anita district, 2017.

Keywords: quality service, user satisfaction, empathy, tangible elements, reliability, security, answer capacity.

## INTRODUCCIÓN

Señores miembros del Jurado, tengo a bien presentar ante ustedes la tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la posta San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita – lima, 2017”, la cual busca determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del centro de salud San Carlos del distrito de Santa Anita en el año 2017.

Este trabajo, ha respetado la normatividad establecida en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo y se realiza con el fin de obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requerimientos para su aprobación, dispongo para su valoración esta tesis.

El autor.



## INTRODUCCIÓN

En el desarrollo de la presente investigación se ha podido evidenciar lo importante que es tener en cuenta la calidad de servicio y la satisfacción laboral y eso es sustentada tener un servicio de calidad se menciona que debe haber realidad como percepción es como el cliente percibe lo que ocurre basado en las expectativas que tiene del servicio por lo tanto la gestión de la calidad se fundamenta en la retroalimentación al cliente sobre la satisfacción o frustración de los momentos de verdad, referente al ciclo de servicio. Parasuraman, Zeithaml y Berry (2013) por lo cual al realizar el descuento sobre las expectativas que uno tiene a lo que recibe es positiva es porque hay una buena calidad por lo tanto se dará la satisfacción por el contrario si fuese negativo es inevitable cambiar la insatisfacción. Tigani (2013)

## REVISIÓN DE LA LITERATURA

Dentro del marco de la investigación, se definió la calidad de servicio como atender las necesidades de los usuarios de la mejor manera de con una atención cordial, saludable y siendo empático.

El fortalecimiento de un servicio de calidad debe recaer sobre todos lo que provocará una reacción en cadena beneficiando a los consumidores, empleados, usuarios, clientes trayendo consigo beneficios y por lo tanto el bienestar de las personas (Zeithaml, Parasuraman y Berry 2013) y la satisfacción del usuario se da teniendo los cuidados necesarios y enfocamos nuestra estrategia en generar la demanda por la satisfacción y fidelidad no podremos establecer relaciones duraderas con los usuarios por ello el 96 % de un cliente insatisfecho no es la queja por el servicio recibido sino simplemente se va y nunca regresa.

Un cliente insatisfecho transmitirá su descontento por lo menos a nueve personas más, por el contrario, un cliente satisfecho referirá a tres personas por lo tanto el cliente adquiere un valor significativo (Tigani 2006)

## OBJETIVO

Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017.

## MÉTODO

Considerando a Sampieri (2001), la presente investigación es correlacional este diseño describe relaciones entre dos o más variables en un momento determinado.

Tabla 1

*Fiabilidad del instrumento de la calidad de servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,553	22

*Nota: La fuente se obtuvo de los resultados aplicados.*

Tabla 2.

*Fiabilidad del instrumento de satisfacción al usuario.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,582	20

*Nota: La fuente se obtuvo de los resultados aplicados.*

Tabla 3: Correlaciones entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario

	Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Calidad de servicio	<b>1,000</b>	<b>,685**</b>
Spearman de Coeficiente de correlación	.	<b>,000</b>
Sig. (bilateral)	.	<b>,000</b>
N	<b>132</b>	<b>132</b>
Satisfacción del usuario	<b>,685**</b>	<b>1,000</b>
Spearman de Coeficiente de correlación	<b>,000</b>	.
Sig. (bilateral)	<b>,000</b>	.
N	<b>132</b>	<b>132</b>

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

## RESULTADOS

La tabla 3 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada alta entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario y es estadísticamente significativa (Rho = 0.685\*\*); y siendo el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ); y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el siguiente sentido: La relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de CRED 2017 es significativa; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 68.5 %, y se afirma: a mayor calidad de servicio, mayor satisfacción del usuario.

## DISCUSIÓN

Los resultados que se obtuvieron en la fase estadística, se determinó que la variable calidad de servicio que involucra: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía es significativa.

La interpretación que se da a dichos resultados es: Existencia de correlación es positiva, con grado de correlación moderado, presentando un  $p=0,000$  lo cual determina que existe relación significativa, ya que  $p$  es menor a  $0,05$ . De los 132 encuestados para el 93.94% la calidad es regular y para el 6.06%, buena, esto hace ver que en el centro de salud San Carlos se da una percepción regular y buena sobre los servicios que se ofrece. En ese sentido se concluye que la hipótesis nula se rechaza, aceptando la hipótesis alterna.

Los resultados que se obtuvieron en la fase estadística, se determinó que la variable satisfacción del usuario que involucra: básico, esperado, deseado e imprevisto es significativa.

## CONCLUSIÓN

Los resultados de frecuencia han evidenciado que la calidad de servicio es regular y la satisfacción del usuario, regular, asimismo, Se ha determinado la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita – lima, 2017, siendo el Rho de ,685<sup>\*\*</sup>; es decir, el índice de correlación al 68.5 4%. Confirmando a mayor calidad de servicio, mayor satisfacción del usuario, también Se ha determinado la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario, siendo el Rho de ,278<sup>\*\*</sup>; es decir, el índice de correlación al 27.8 %.Confirmando a mayores elementos tangibles, mayor satisfacción del

usuario, por otro lado determinado la existencia de una correlación positiva baja y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, siendo el Rho de ,181\*; es decir, el índice de correlación al 18.1 %. Confirmando a mayor fiabilidad, mayor satisfacción del usuario, luego determinado la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, siendo el Rho de ,403\*\*; es decir, el índice de correlación al 40.3 %. Confirmando a mayor capacidad de respuesta, mayor satisfacción del usuario y existencia de una correlación positiva baja y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario, siendo el Rho de ,343\*\*; es decir, el índice de correlación al 34.3 %. Confirmando a mayor seguridad, mayor satisfacción del usuario, finalmente Se ha determinado la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario, siendo el Rho de ,402\*\*; es decir, el índice de correlación al 40.2 %.Confirmando a mayor empatía, mayor satisfacción del usuario.

### **RECOMENDACIÓN**

Los resultados de frecuencia han evidenciado que la calidad de servicio es regular y la satisfacción del usuario, regular, asimismo, Se ha determinado la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario por lo que se recomienda al Centro de Salud San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita – lima, 2017 mejorar las condiciones de la calidad para tener una mejor satisfacción de usuario.

Mejorando las condiciones físicas de infraestructura básica para tener una mayor satisfacción del usuario, se recomienda mejorar tiempos en la atención sean rápidas y eficientes como mejorar la capacidad de escucha para tener mayor satisfacción del usuario, sin embargo se debe mantener la capacidad de respuesta haciéndolo sostenible en el tiempo para tener mayor satisfacción del usuario y seguir respetando la privacidad, atendiendo al paciente con profesionalismo para tener mayor satisfacción del usuario, finalmente se debe seguir conservando la comprensión y sensibilidad al atender al usuario y paciente para tener mayor satisfacción del usuario.

## REFERENCIAS

ALBRECHT (1992) servicio al cliente interno (1ª ed). Paidós Ediciones Calidad (2015). *Real academia de la Lengua Española*. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=XLJpCxx>

DEL SALTO (2014) Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional mejía en el periodo 2012. Quito, Noviembre, 2014

EL COMERCIO. Recuperado de <http://elcomercio.pe/lima/peruanos-desaprueban-atencion-hospitales-minsa-essalud-302343>

GALVIZ, G.(2011). *Calidad en la Gestión de Servicio* (1ª ed). Venezuela: Universidad Rafael Urdaneta.

HUAMAN (2014) percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general I "jose soto cadenillas" chota, setiembre CHICLAYO – PERU, 2014 Investigaciones europeas de Dirección y Economía de la empresa, (2001)

MARTINEZ-TUR, V.; PIERÓ, J.M; y RAMOS, J. Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial. Madrid: Síntesis (2001)

MOLINER, B.; BERENGUER, G. y GIL, I . la importancia de la performance y las expectativas en la formación de la satisfacción del consumidor.

MONGUI (2015) percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P. La Plata, Argentina Peruanos desaprueban atención en hospitales del Minsa y Essalud(17.03.2014).

PODESTÁ (2012). Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital Es-Salud Vitarte Lima – Perú, 2012

RAMIREZ H(2010). Calidad de Atención en Salud (2ª ed). La paz 2010

RAMOS (2015) Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo centro de salud de picsi, LIMA – PERÚ 2015

REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA. (2015). Satisfacción, Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=XLJpCzk>

REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA. (2015). Servicio, Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=XLJpCzk>

SUTTON, L., FUENTES, R, y AGUIRRE, R. (2013) *Un estudio de satisfacción con la atención médica* (1ª ed). Mexico: Universidad Nacional Autónoma de México.

TARÍ G.(2007) Calidad Total: fuente de ventaja competitiva (1ª ed).España: Universidad de Alicante, Espagrafic.

THOMPSON I.(2005). *La Satisfacción del Cliente* recuperado de <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

TIGANI D.(2006). *Excelencia en Servicio* (1ª ed). Argentina: Dunken

TSCHOHL (2008) Servicio al Cliente (5ª ed). USA

UGARTE (2010) Calidad en Atención Primaria de Salud: percepción de los profesionales de los Centros de Salud Familiar y Comunitaria de la ciudad de Valdivia, CHILE 2010

VARGAS Y ALDANA (2014) Calidad y servicio Conceptos y herramientas (3ª ed). Bogotá: Universidad de la Sabana, Ecoe Ediciones, 2014



ANEXO



	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Sebastián Sánchez Díaz, docente de la Facultad y Escuela Profesional posgrado de la Universidad César Vallejo Lima Este San Juan de Lurigancho, revisor (a) de la tesis titulada

"Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del distrito de Santa Anita - lima, 2017", del (de la) estudiante Henry Rodrigo Camac Lozano., constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha.....



Firma

**Dr. Sebastián Sánchez Díaz**

DNI: .....

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita – lima, 2017.

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>cybertesis.unmsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.uncp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.upsb.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.postgradofcm.edu.ar</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>cybertesis.uach.cl</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>www.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>www.repositorioacademico.usmp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>