



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Calidad de servicio y satisfacción del usuario de un centro de salud de
la Región Lambayeque

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Morales Lopez, Lidia Manuelita (orcid.org/0000-0003-2465-1222)

ASESORES:

Dr. Chero Zurita, Juan Carlos (orcid.org/0000-0003-3995-4226)

Dr. Carmona Brenis, Marco Antonio (orcid.org/0000-0002-1993-3455)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de investigación a Dios por ser mi guía y por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta. A mis padres Julio y Violeta quienes me acompañan en cada paso y son pilar fundamental en mi vida. A mis hijos que son mi fuente de inspiración y la motivación para seguir adelante. A mi esposo por su apoyo y comprensión durante todo este tiempo.

Manuelita

AGRADECIMIENTO

Agradecer a mis padres por su apoyo incondicional para cumplir cada objetivo trazado, por sus consejos y buenos valores inculcados. A mi esposo por su amor y comprensión. A mi asesor Dr. Juan Carlos Chero Zurita por su dedicación y paciencia a lo largo del desarrollo de mi investigación. A mi mejor amiga por su apoyo moral en todo momento. A mis compañeros de maestría, los cuales se convirtieron en amigos y a todos los que estuvieron involucrados. Esta investigación es el resultado de un sinfín de acontecimientos.

La Autora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo.....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Calidad de servicio y satisfacción del usuario	18
Tabla 2	Calidad de servicio y satisfacción del usuario	19
Tabla 3	Dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario	20
Tabla 4	Dimensión seguridad y satisfacción del usuario	21
Tabla 5	Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.....	22

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diseño de investigación	14
----------	-------------------------------	----

RESUMEN

La salud es un tema que es considerado como derecho de todas las personas, fundamental, incuestionable y básico en todo ámbito de la sociedad. En la actualidad el sector salud está visto como una problemática en cuanto a la atención de los usuarios, puesto que no existe la suficiente capacidad tanto de equipos como profesionales para afrontar diversas enfermedades. El presente trabajo busca determinar la calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario de un centro de salud de la región Lambayeque, se ha considerado una metodología de investigación básica, con un diseño descriptivo, de enfoque cuantitativo, no experimental y transversal. Los resultados muestran que la calidad del servicio se está relacionada de manera significativa con la variable satisfacción del usuario, contándose con un p. valor de 0.000; a su vez el grado de correlación es positiva fuerte según la Rho de Spearman de 0.554. Por lo que se concluye, que al obtener los resultados estadísticos que nos permiten inferir de la relación de las variables, esto que cuando el usuario recibe una mayor calidad de servicio mayor es la satisfacción de este.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, salud y atención.

ABSTRACT

Health is an issue that is considered a right of all people, fundamental, unquestionable and basic in all areas of society. At present, the health sector is seen as a problem in terms of user care, since there is not enough capacity both in teams and professionals to deal with various diseases. The present work seeks to determine the quality of care and its relationship with the satisfaction of the user of a health center in the Lambayeque region, a basic research methodology has been considered, with a descriptive design, with a quantitative, non-experimental and cross-sectional approach. The results show that the quality of the service is significantly related to the user satisfaction variable, with a p. value of 0.000; in turn, the degree of correlation is strong positive according to Spearman's Rho of 0.554. Therefore, it is concluded that when obtaining the statistical results that allow us to infer from the relationship of the variables, that when the user receives a higher quality of service, his satisfaction is greater.

Keywords: Quality of service, user satisfaction, health and care.

I. INTRODUCCIÓN

La salud es un tema que es considerado como derecho de todas las personas, fundamental, incuestionable y básico en todo ámbito de la sociedad. La salud muchas veces vista como un gran problema de la sociedad, ha implicado las definiciones de diferentes procesos de la población y su vida en cuanto a su problemática, la cual necesita la atención del gobierno para solucionar o mejorar dicho tema. Cuando hablamos de cobertura sanitaria universal, este viene hacer un importante objetivo, tal como se define los objetivos del desarrollo sostenible los cuales son: garantizar la salud de manera segura, así como acceder a todo el servicio de salud, sin dificultades económicas para los ciudadanos, permitiendo una evolución positiva de este sector tanto en la sociedad como en la economía. Según una investigación existen ocho países, con una elevada tasa de mortalidad entre los que destacan África y El Caribe, el servicio de salud materno infantil efectivo y de excelente calidad son de gran ausencia en estos países, en los que uno imagina todo lo contrario ya que se ubican aisladamente. Así mismo se ha considerado como efectiva las siguientes atenciones: con un 28% las atenciones prenatales, seguido de la planificación familiar con 26%, en tanto las atenciones a los niños alcanzó un 21% (Banco Mundial, 2018)

Bustamante et al. (2020) nos mencionan en su investigación que los servicios que se otorgan en el sector salud, entre los cuales tenemos: las gestiones que realizan las personas, percepción de una atención de calidad, y el tiempo que se espera en ser atendido, son factores que están siendo evaluados de forma positiva en los usuarios que asisten a este servicio, por lo que se ha confirmado que la buena atención, ha conceptualizado la calidad de atención, la cual en los últimos tiempos ha venido convirtiéndose en un importante componente de los ciudadanos que requieren este servicio. Una cuestión fundamental y prioritaria que tiene que ser considerada para trabajar en el sector salud es la atención de calidad, puesto que actualmente se exige mucho este tema, considerando ello que la vida de las personas debe llevar a una mayor responsabilidad, cumpliendo con otorgar un servicio de calidad y oportuno para enfrentar a diversas enfermedades que se presenten (Salas, 2021)

En tanto Pedraja et al. (2019) nos manifiestan que la salud, viene siendo un importante tema, pues es de gran importancia en las autoridades de todos los niveles de gobierno, siendo que, al convertirse en las últimas décadas en algo indiscutible, impulsando a los gobiernos a volcar sus mayores esfuerzos para un mejor servicio, coberturar y dar una atención de calidad a los usuarios que asisten a un establecimiento de salud. En consecuencia, brindar un excelente servicio y de calidad en los centros de salud es prioritario, a su vez es importante revelar factores que impliquen al usuario, ya que la competencia del servicio de salud se está desarrollando aceleradamente. Para la Organización Mundial de la Salud (2023) el fin que busca la calidad, en cuanto a una buena atención en el sector salud es que las personas que utilicen este servicio reciban atenciones adecuadas, para ello se debe tener en cuenta todos los elementos y conocimiento del usuario a atender.

La cobertura en cuanto al servicio de la salud, en nuestro país ha avanzado y logrado resultados significativos, pero el efecto no es suficiente en términos del acceso oportuno en las personas que necesitan ser atendidas por diferentes necesidades en temas de salud. Del Carmen (2019) entre las cuestiones no resueltas se encuentran los esfuerzos por involucrar y coordinar a los diferentes entes en las actividades del rediseñamiento de los procedimientos de las atenciones, buscando el fortalecimiento de la ética, promoviendo a los ciudadanos su participación en construir dichas medidas dentro del sistema de salud. El servicio nacional de vigilancia en salud ha contribuido a este proceso reorientando su trabajo para sancionar únicamente a los participantes del sistema por incumplimiento, priorizando su participación en la identificación de riesgos, elaboración e implementación de planes de prevención y así mejorar la cobertura de salud.

De las atenciones en grupos pequeños de usuarios del Ministerio de Salud, ha presentado una negativa percepción en relación a la satisfacción de su atención, de esta manera se señala que en su mayoría (89.6%), la población recibe atención en el MINSA y en salud municipal, existen varios factores entre los usuarios del MINSA que se asocian. Entre los cuales está el tiempo de espera promedio de consulta externa para los servicios médicos del Ministerio de Salud y los usuarios de los hospitales regionales y nacionales fue de 2 horas y 15 minutos, 34 minutos

más que el promedio nacional y más que el tiempo de espera promedio en otros sistemas de seguro de salud de la región. Además, el tiempo promedio de atención fue de 12 minutos, que es menor al reporte del sector privado (Hernández et al., 2019)

Como se ha podido describir en lo referente al sector salud, existen problemas concerniente a la calidad de servicio, por lo que se creyó conveniente plantear la pregunta, ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio, y la satisfacción del usuario que son atendidos?, esta investigación es teóricamente sólida, ya que permitirá obtener datos que midan una asociación de la calidad de servicio, y la satisfacción de las personas que son atendidas; sus hallazgos sumarán a la teoría que sustenta el estudio y estimularán futuras investigaciones. En cuanto al aspecto social, este estudio nos permitirá superar algunas de las limitaciones que existen en los centros de bienestar para brindar servicios suficientes para satisfacer a los usuarios, por lo que se puede concluir que son tan importantes. Por otro lado, dicho estudio en lo que concierne al punto de vista práctico contribuye fundamentalmente en un mejor servicio de los estudiantes e investigadores a la sociedad. Por lo tanto, se formularon los siguientes objetivos: Como principal, tenemos determinar si la calidad del servicio brindado en un establecimiento sanitario se asocia con la satisfacción de los usuarios que acuden para ser atendidos, por consiguiente, se plantearon objetivos secundarios: comprobar la asociación de la dimensión fiabilidad, y satisfacción de los usuarios que asisten a un centro sanitario; determinar si la dimensión seguridad se asocia con la satisfacción de los usuarios que buscan ser atendidos en un centro sanitario; y por último comprobar, la dimensión capacidad de respuesta está asociada con la satisfacción de los usuario que asisten a un centro sanitario. Finalmente, en este estudio se han considerado hipótesis alterna: Si existe una relación significativa entre la calidad del servicio en un centro de salud de Lambayeque y la satisfacción de los usuarios, siendo la hipótesis nula: No existe una relación significativa entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario.

II. MARCO TEÓRICO

Muchas investigaciones internacionales nos otorgan informaciones muy relevantes, tal es así que, en Ecuador, Márquez et al. (2023) ha planteado como proposito en su estudio evindeciar la relación de un servicio de calidad y las satisfacciones que muestra los usuarios. De la metodología utilizada es descriptiva y correlacional puesto que va a determinar la relacion de dos variables, asimismo se hizo uso del instrumento del cuestionario el cual fue aplicado a la población bajo estudio. Del modelo estadístico para los indicadores se planteó el SERVQUAL. Se tuvo como poblacion a 23 comedores tomando como muestra a 114 comensales a quienes se les aplicaron las encuestas. Del resultado de la investigacion se reflejo una alta correlación de las variables. Por otro lado se encontraron deficiencias cuyos indicadores se detallan: limpieza de los locales, medidas de bioseguridad, utensilios que se usa. Finalmente de la conclusión se menciona que es primordial que se elimen residuos, aumento de limpieza asi como tener un buen trato al cliente, dichos puntos son importantes para el éxito del negocio y la cuena relacion con sus clientes.

En Malasia, los investigadores Izzudin et al. (2021) realizaron una investigación utilizando la metodología de tipo empirica que fue desde el año 2017 al 2019, en la cual se recogio información a traves de las paginas de facebook, tuvo como fin de estudio la identificación de dimensiones de variables de la calidad del servicio. El metodo estadistico utilizado fue del analisis de regresión logistica. Del resultado se obtuvo que el 74% de personas atendidas manifestaron tener una satisfaccion en el servicio brindado en el nosocomio en tanto un 26% indicaron la insatisfacion de la atención. Se demostró que las dimensiones se encuentran significativamente relacionadas con la insatisfacción del paciente. Dicha investigación concluye manifestando que la revisión en linea de los pacientes, utilizando las tecnologias digitales ha proporcionado una forma practica y útil de recoger información en relación a la atención que se le brinda. El hallazgo obtenido ofrece informacion relevante a las autoridades del sector salud, a fin de que se evalúe con mas frecuencia la atencion de los pacientes.

En el país de Nigeria Umoke et al. (2020) realizaron un trabajo investigativo el cual tuvo una población bajo estudio de 400 pacientes de diferentes nosocomios, cuyo fin fue establecer la existencia de relación de la satisfacción de los pacientes y la calidad que prestan los hospitales; se tomó como metodología en su investigación el tipo de estudio correlación y descriptiva, aplicándose un cuestionado con 27 preguntas de las dimensiones de las variables. Luego del procesamiento de los datos recogidos el resultado muestra que los pacientes se encuentran satisfechos, y muy satisfechos en cuanto a la respuesta oportuna, empatía y seguridad que les han brindado, a su vez se demuestra la existencia de correlación de las variables. Concluyéndose que se debe resaltar que la satisfacción más elevada es la empatía, en tanto la tangibilidad es la más baja; por lo que los directivos deben tomar acciones en mejorar las dependencias donde se aparenta un orden en los servidores, área de recepción de los pacientes y servicios de higiene.

En Colombia Varela et al. (2020) cuyo fin de su trabajo investigativo busca identificar del paciente su satisfacción luego de asistir a una consulta externa en un establecimiento de la salud. La metodología planteada fue cuantitativa, de tipo descriptivo y transversal ya que se ejecutó en un tiempo determinado, la muestra seleccionada fue de 76 pacientes utilizando un muestreo probabilístico; como resultados del proceso de la información los pacientes manifiestan su satisfacción en las atenciones brindadas, dejando ver que las dimensiones de fiabilidad, seguridad y sensibilidad, son puestas en práctica por el personal del hospital. De la conclusión se observa que los pacientes han manifestado su satisfacción en las consultas externas, de manera muy específica en las consultas de atención prenatal que tienen una excelente atención.

En España Valls & Abad (2019) es su investigación cuyo fin es identificar indicadores que están influyendo con la satisfacción del usuario que son atendidos por el médico especialista y de familia. La metodología es descriptiva y correlacional. Del resultado se aprecia que un 57% obtuvo satisfacción con el sistema de salud, un 54% manifestó su satisfacción con el médico de familia, y un 55% indico tener satisfacción de atención con el especialista, por lo que se estableció una influencia significativa y positiva en los ingresos hospitalarios,

médicos especialistas, en tanto se influye negativamente en las intervenciones de operación. De los equipos el tomógrafo y el índice de infección han influido de manera negativa en la satisfacción del servicio nacional de salud, por lo que la permanencia en promedio en el hospital ha generado una negativa relación con la satisfacción de los médicos de familia y especialistas. Como conclusión, se plantea que la política sanitaria, deben integrar el aumento de profesionales en la salud (médicos especialistas), los cuales favorecerían en las intervenciones quirúrgicas, y por ende se atendería con facilidad en tratamiento hospitalario, vigilancia de las intervenciones, tener con control de las infecciones y sugerir alternativas de medicamentos, para aumentar el grado de satisfacción del paciente.

De los estudios a nivel nacional, se aprecia que Vela (2021) en su investigación utilizó una metodología de tipo cuantitativa, descriptiva y transversal, dicho estudio tiene como fin indentificar el nivel de calidad de atención del usuario de un centro de salud. La muestra estuvo integrada por 181 pacientes que son atendidas. Del analisis que se realizó se obtuvieron los resultados siguientes, el componente de estructura, infraestructura y equipamiento, han cumplido con los requisitos señalados en un 33% y 45%. En cuanto al tiempo imputual de la presentación del paciente se reflejó en un 45%, del tiempo que el paciente tiene que esperar para su atención que va de cero a cinco minutos comprende un 66%. La perfección de la calidad del servicio al usuario de un centro de salud fue de manera satisfactoria en un 68%. De la conclusión se indica que la estructura como componente cumplia de manera parcial en un alto porcentaje con satisfaccion de la atención, como componente el resultado, en su mayoria informaron su satisfacción con la calidad del servicio.

A su vez Febres & Mercado (2020) quienes realizaron su estudio de investigación teniendo como muestra a 292 personas, y utilizó el instrumento SERVQUAL. La metodología que utilizó fue descriptiva, cuantitativa y transversal; luego del proceso de los datos se arrojó el resultado siguiente: el 60% de los encuestados manifestaron tener satisfacción en la calidad del servicio, de los factores estudiados seguridad 87% y empatía 81%, obtuvieron un alto nivel de satisfacción. En tanto se reflejó una insatisfacción alta en el factor de tangibilidad de un 57%, por consiguiente, el factor de respuesta fue de 56%. El estudio concluyó

que los directivos del sector salud deben aplicar mejoras a través de métodos en el servicio de atención sanitaria, conllevando a una atención oportuna y adecuada.

Por su parte Canzio (2019) en su estudio aplicó una metodología descriptiva de tipo cuantitativa y de correlación; se tuvo una muestra de 382 usuarios, utilizando el cuestionario como instrumento con 38 ítem, posterior al proceso de información se reflejó los siguientes resultados la dimensión más relevante fue la capacidad de respuesta, seguida del elemento tangible, seguridad, fiabilidad y la empatía, todas con un $p < 0.05$. Teniendo una asociación con un p de 0.000 y Rho de Spearman de 0.538, indicando una significativa relación, directa y moderada. Se llegó a la conclusión que la satisfacción de los usuarios mantiene una asociación relevante, coligiéndose que la influencia manifiesta positiva de calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios.

Portal (2022) realizó su investigación utilizando una metodología descriptiva y de correlación, de tipo básica, de corte transeccional, no experimental, del procesamiento de la información obtenida a través de la aplicación de una encuesta se reflejaron los resultados, los cuales fueron referentes en cuanto sean mayores los componentes de efectividad, seguridad, eficiencia, equidad y accesibilidad, en relación a la atención del usuario que en tanto será mejor la satisfacción del usuario. Precizando que en el nivel bueno la satisfacción llega a un 71%, regular 25% seguido de un 4% que indicó un nivel bajo. De la conclusión se llegó que si existe asociación alta y positiva de las variables en estudio, deduciendo que en una calidad de atención alta, más será la satisfacción del usuario, así también en una mayor aplicación de los componentes: equidad, seguridad, efectividad, accesibilidad y efectividad, la atención al usuario será cada vez mejor.

A nivel local, Gamarra (2023) ha desarrollado su investigación utilizando la metodología de diseño cuantitativo, correlacional, observacional, transversal y prospectivo, con una muestra de 193 usuarios que fueron atendidos en consulta médica. Se aplicaron cuestionarios SUCE para la satisfacción del usuario y SERVPERF para la evaluación de la calidad del servicio. Del proceso de la información se realizó a través del programa SPSS versión 25 obteniendo los resultados siguientes: el 56.5% manifestó tener una satisfacción en la atención brindada; en tanto un 49% manifestó haber recibido una buena calidad de servicio,

sintiéndose un 45% satisfechos; De las dimensiones de fiabilidad el 44% manifestó estar satisfecho, seguido de un 40% que indicó estar satisfecho de la dimensión capacidad de respuesta, en la dimensión seguridad manifestar estar satisfechos un 51%, en tanto un 49% manifestaron su satisfacción en la dimensión empatía y un 31% sostuvo estar satisfecho en la dimensión aspectos tangibles. Por otro lado un 83% de las personas encuestadas indicaron haber hecho un tiempo de espera de más de 50 minutos, de los cuales el 6% manifestó estar insatisfecho y un 29% refirieron su indiferencia. De la conclusión se manifiesta que al ser el valor del estadístico de prueba Rho Spearman de 0.736 y un $p < 0.05$, se determina que existe relación de variables.

Guevara (2022) realizó su trabajo de investigación en el que aplicó una metodología descriptiva, correlacional, de corte transversal y no experimental ya que se ejecutó en un tiempo determinado. La muestra fue de 372 usuarios. Luego del proceso de la información recogida de los usuarios se encontraron los siguientes resultados, la asociación de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario tienen un valor de 0.312 reflejando una asociación baja positiva con una significancia de 0.05. Se concluye que existe una relación baja directa entre las variables de estudio, por lo que en este caso la calidad de servicio y la satisfacción del usuario se relacionan de forma no muy fuerte.

Por su parte Gómez (2020) en su investigación ha utilizado una metodología de tipo básica, correlacional, cuantitativa, no experimental de corte transversal; se contó con 862 pacientes los cuales conformaron la población y la muestra estuvo integrada por 266 aplicando fórmula estadística. Posterior al procesamiento de los datos brindados por los usuarios externos de un hospital de la región Lambayeque, se obtuvo los resultados siguientes: De los encuestados el 26% manifestó deficiencia en la calidad de atención, en tanto un 59% precisó tener una regular satisfacción, ello por factores como infraestructura del hospital en estado no adecuado, escasos recursos, restringido personal médico y de enfermería. Se concluye que los directivos deben dar mayor atención a través del área de gestión de la calidad, en cuanto dentro de las prioridades de sus metas debe estar la calidad de atención a los usuarios de este nosocomio, implementando estrategias para la

mejora de la atención y por ende el usuario encuentre satisfacción en la calidad de atención recibida.

Diversas teorías desarrolladas, fundamentan el presente estudio Mora (2011) nos plantea que la calidad tiene diferentes definiciones por lo que se dice que es; la valoración, aprobación de determinaciones, cumplimiento de algún requisito exigido, la busqueda de la no perdida del cliente en la obtención de un producto o servicio, la expectativa del usuario se ve superada. Por lo que es definida como el trabajo, acciones y el beneficio que va a producir en el consumidor satisfacción.

La defición de calidad planteada por Cubillos & Rozo (2009) es contemplada cuando el cliente encuentra satisfacción, los costos son reducidos, ausencia de algún error, generación de competencia, los equipos se encuentran en una continua mejora y por ultimo crecimiento de la utilidad.

Sanabria et al. (2013) manifiesta que el concepto de calidad incluye dos aspectos básicos que permiten verificarlo: resultados y estándares, es decir, se revela al comparar los resultados obtenidos en el proceso (parcial o total) con unos requisitos predeterminados (estándares). Cuando se aplican a las organizaciones, estos dos aspectos tienden a diferir dependiendo de los desarrollos metodológicos y teóricos en el campo.

En tanto la OMS (2020) busca definir calidad de la atención como el aumento del servicio en la salud y por ende la probabilidad de la obtención de un resultado esperado para los usuarios y pacientes. Dicha definición es sustentada y fundamentada en conocimientos probados de investigación, que llevan al logro de impartir salud para todos quienes lo necesitan. Los países en el mundo realizan esfuerzos para conseguir la salud en sus ciudadanos, sumado a ello se debe tener especial cuidado con la calidad de atención en los usuarios. En tanto la atención en la calidad tiene los siguientes aspectos:

Ser eficaz, presta el servicio de salud, a quien realmente lo requiere.

Seguro, evitando perjuicio al usuario a quien está orientado el cuidado.

Centrado en la persona, proporcionando la debida atención, la cual responde a la necesidad del usuario.

Febres & Mercado (2020) las ilustraciones de satisfacción de los usuarios solo evalúan las características del producto como su característica principal, y el retorno de la inversión se evalúa en relación a su efecto dentro de la salud, de los usuarios que acceden a dichos servicios. De acuerdo con esto, se considera que la satisfacción como los resultados del procesamiento de datos e información de los usuarios quienes percibirán sus expectativas en los servicios de salud. En esencia, la satisfacción del usuario refleja si el servicio de salud cumple o supera sus expectativas. Se menciona además que el cuestionario SERVQUAL, es una herramienta importante ya que permitirá obtener información objetiva de la calidad de servicio de un determinado centro de salud, los cuales fortalecerán la capacidad de respuestas de las demandas de los usuarios.

Con respecto a la teoría de equidad, la satisfacción es producida en tanto se percibe un nivel de producción logrado, es un proceso que se equilibra de algún modo con su contribución (como el costo, el tiempo y el esfuerzo al proceso (Brooks, 2015)

El concepto de "calidad" tiene diversas definiciones, por lo que no existe un concepto universal, ya que su conceptualización ha cambiado paulatinamente, teniendo en cuenta el desempeño de los patrones de la calidad, el cumplimiento de requisitos y la complacencia del cliente. Se practica la calidad desde la antigüedad, y posterior a la Segunda Guerra Mundial, surgiendo dos personas que propusieron los principios básicos de la calidad (Fooss & Deceuster, 2017)

El cliente siempre evaluará la calidad de un bien o servicio, por tanto, su valoración estará sujeta a las características que recibe. En consecuencia, la calidad que se percibe es la mejor manera de sentar un concepto de la calidad, específicamente con un servicio (Duque, 2018)

La calidad en la vida de personas se ha convertido en algo primordial. Estas buscan constantemente productos y servicios de calidad Mosadeghrad (2013) las organizaciones que brindan servicios necesitan diferenciarse de otras

organizaciones para mantenerse competitivas en el mercado y seguir siendo competitivas, y esto se logra a través de servicios de calidad.

Lo que establece Zeithaml et al.(1990) la percepción de un servicio define la calidad de este, ya que se produce entre la interacción entre el usuario y componentes de una institución que presta servicio, plateándose las siguientes: Aspectos tangible, viene hacer el aspecto físico de la organización (limpieza, equipos, instalaciones, material de comunicación); Fiabilidad, son las características en las que se oferta un servicio que implica tener seguridad y cuidado; Capacidad de respuesta, viene hacer la rapidez y disposición del servicio el cual tiene que ser oportuno; Seguridad, se basa en el conocimiento y la prestación del servicio que brindan los trabajadores de la organización, así como deben inspirar credibilidad y confianza; y Empatía, el trabajador tiene que tener la capacidad para la atención del usuario, respondiendo al interés y necesidad de este.

Según Gerónimo et al. (2016) considera a la fiabilidad, como la destreza del cuidado y de forma fiable, para el ofrecimiento de un servicio. Para Acosta et al. (2021), capacidad de respuesta, viene hacer la prontitud para dar rápido un servicio. En cuanto a la seguridad, es lo que inspira al usuario a través de los trabajadores de una organización Contreras et al. (2019) y la empatía para Freire (2021) se relaciona con la familiaridad que se atiende al usuario; finalmente Izquierdo (2018) menciona que los aspectos tangibles, representa a los aspectos de infraestructura de la institución entre los cuales tenemos equipos y medios de comunicación.

Todos son diferentes cuando se trata de “servicios”, que es un concepto vago y complejo porque son heterogéneos, intangibles y perecederos en términos de producción y consumo Pakurar et al. (2019) el servicio es visto como un proceso (dinámico) que brinda soluciones a los problemas de los clientes y proporciona resultados beneficiosos para los clientes, Polyakova & Mirza (2015) no se propone un concepto único, sino que la calidad del servicio puede referirse a la evaluación integral de los servicios por parte de los usuarios cuando cumplen con las expectativas y la satisfacción.

La conceptualización de calidad del servicio, en el campo de la salud, en relación a su comprobación es complicado, ya que este tipo de servicio, a diferencia

de los bienes industriales, es intangible. Además, por su intangibilidad, dependerá de la interacción entre los procesos del servicio, los usuarios y los proveedores del servicio Vallejo (2016) la calidad de la atención también es un componente clave en el camino hacia el derecho a la salud y la equidad. Organización Mundial de la Salud (2020) el estado peruano es responsable de la adecuada prestación de los servicios sanitarios a la ciudadanía en general en condiciones aceptadas en seguridad, acceso y calidad. En la normativa nacional del Perú, esto corresponde a la (ley general de salud Ministerio de Salud, 2020)

Se afirma que la satisfacción es una actividad individual, en el cual ha intervenido solo la calidad de servicio del personal de en un determinado establecimiento, sustancialmente depende de la efectividad percibida, por el cual finalmente se verá la satisfacción (Fan et al. 2017)

Se han propuesto varios modelos de calidad de servicio, centrándose en los siguientes: El modelo nórdico (europeo) propuesto por Grönroos, quien propone dos dimensiones: "calidad funcional" (se refiere a cómo los usuarios reciben los servicios disponibles para ellos) y "calidad técnica" (se refiere a los resultados que los consumidores logran cuando interactúan con organizaciones de servicios); a su vez, cuentan con seis subsecciones: profesionalismo y habilidades, actitud y comportamiento, disponibilidad y flexibilidad, confiabilidad, persistencia y reputación y honradez (Polyakova & Mirza , 2015)

En cuanto a la "satisfacción", es un concepto subjetivo que se refiere al sentimiento íntimo de la experiencia del usuario y la evaluación del servicio por parte del usuario, que se utiliza para distinguir si una necesidad está satisfecha o si puede cumplir con las expectativas (Bustamante et al., 2019)

A su vez Mira et al. (2018) ha considerado la satisfacción como una sensación que genera bienestar luego de adquirir un bien o servicio, respondiendo y sobrepasando las expectativas. Tiene un componente subjetivo, puesto que se relaciona de manera directa con diferentes creencias como: culturales, religiosas, sociales, económicas, políticas, etc que cuenta cada usuario.

Este concepto creará un sentimiento de alegría o decepción por un servicio o producto y está relacionado con las preferencias del usuario; por tanto, la satisfacción se cuantifica siguiendo la opinión, y estos dos componentes básicos son el servicio esperado (el nivel de servicio que espera recibir un cliente) y el servicio adecuado (que corresponde al servicio mínimo que los usuarios pueden tolerar o aceptar) Bustamante (2019) o definida como satisfacción del deseo, placer o plenitud (Elegba & Adah, 2015)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

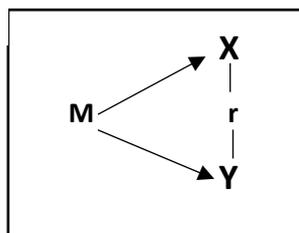
Se ha considerado una investigación de tipo básico, la misma que pretende lograr conocimientos precisos y detallados por medio de la comprobación de fundamentales hechos, fenómenos observables o de las relaciones que establecen y que se interactúan en las entidades CONCYTEC (2018). El diseño del estudio es descriptivo (Hernandez & Sampieri, 2018)

3.1.2. Diseño de investigación

De acuerdo a la consideración de la sustentación teórica y los objetivos que plantea Hernández et al. (2014) el enfoque del estudio es cuantitativo Chen (2018), diseño correlacional, el cual ha pretendido conocer la asociación entre las variables. Se utilizará un diseño de observacional, puesto que no existirá un control de las variables, transversal ya que se considerara una medición y no experimental puesto que la variables no seran manipuladas, Forero & Gómez (2017) la recolección de la información se tomará directamente de los usuarios.

Figura 1

Diseño de investigación



Dónde:

M: Usuarios de un centro de salud

X: Calidad de servicio

Y: Satisfacción del usuario

r: Relación

3.2. Variables y operacionalización

V.1. Calidad de atención

Definición conceptual: contiene dos aspectos básicos que permiten verificarlo resultados y estándares, es decir, se revela al comparar los resultados obtenidos, Sanabria et al. (2013) definición operacional: aumento del servicio de salud y por ende la probabilidad de la obtención de un resultado esperado para los usuarios y pacientes (OMS, 2020)

V.2. Satisfacción del usuario

Definición conceptual: sensación que genera bienestar luego de adquirir un bien o servicio, respondiendo y sobrepasando las expectativas, Mira et al. (2018) definición operacional: definida como los resultados del procesamiento de datos e información de los usuarios en esencia, las satisfacciones de las personas atendidas reflejaran si el servicio de salud cumple o supera sus expectativas (Febres & Mercado, 2020)

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Totalidad de los elementos sobre el cual interesa obtener conclusiones y al cual se somete a estudio o hacer inferencias Gamboa (2018) de acuerdo con el estudio que se plantea, la población está integrada por 350 personas (usuarios que son atendidos de forma mensual).

Los criterios de inclusión Salgado & Lévano (2018) todos aquellos que integren la población deberán cumplir ciertos criterios; se tomará a las personas que acuden al establecimiento de salud, para ser atendidos por diferentes enfermedades.

Los criterios de exclusión por Ramos (2019) son procesos mediante el cual las personas, o grupos de ellas, no tienen acceso. Las personas que asisten a un establecimiento de salud, que no pretenden ser atendidos por diferentes enfermedades.

3.3.2. Muestra

Subconjunto de la población al que tienen acceso las personas, y debe ser representativo porque frente a él se realizan las mediciones pertinentes Gamboa (2018). Se tomará una muestra de la población, utilizando la siguiente formula (Aguilar, 2005)

$$n = \frac{N z^2 p * q}{E^2 (N - 1) + z^2 p * q} \quad n = \frac{350 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.1^2 * (350 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

N = Población usuarios de un centro de salud = 350

n = Tamaño de la muestra

p = Éxito en porcentaje = 0.5

q = Fracaso en porcentaje = 0.5

z² = Nivel de confianza = 1.96

E² = Error = 0.1

3.3.3. Muestreo

Definida como una acción consistente obtenida de una parte elegida de la población es decir la muestra Alperin & Skorupka (2018). Para este estudio se utilizó el tipo de muestreo probabilístico.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según lo vertido por Katz et al. (2019) encuesta es una técnica que permite obtener y elaborar interrogantes de manera rápida y con eficiencia. Cuestionario, es definido por Meneses (2019) como un instrumento estandarizado utilizado para el recojo de información. Para la presente investigación de aplicará una encuesta SERVQUAL, la cual ha sido modificada, aprobada y de uso del Ministerio de Salud, dicha encuesta estará constituida por 22 ítems y 5 dimensiones, a su vez permitirá la identificación del nivel de calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. La validez se obtendrá de diferentes investigaciones realizadas en el Perú (Zeithaml et al., 1990)

3.5. Procedimientos

Se recolectarán los datos luego de la ejecución de la encuesta denominada SERVQUAL, mediante un cuestionario aplicado a los usuarios, quienes nos proporcionarán a través de una encuesta, información real y relevante para la investigación. Se realizará preguntas del nivel profesional y especializado, para luego realizar un análisis de la información recogida. Para ello se presentó un oficio establecimiento de salud de la región Lambayeque, requiriendo autorización para el recojo de información a los usuarios.

3.6. Método de análisis de datos

El procesamiento de la información se realizó, utilizando la herramienta estadística del SPSS26, cuyos resultados fueron presentados en tablas y gráficos los que presentaron frecuencias y porcentajes para un mayor entendimiento. Se empleó el Rho Spearman para la medición de la relación.

3.7. Aspectos éticos

Por autonomía, los participantes desarrollaron de forma voluntaria las encuestas, proporcionando información veraz en sus respuestas. Se les manifestó el objetivo de la investigación a su vez se ejecutó con un profesionalismo estricto.

Por beneficencia, se ha considerado la moral y ética, ya que con ello se obtuvo un mejor beneficio para los demás, como consecuencia los resultados favorecieron a la institución.

Por la no maleficencia, el presente estudio no busca de ninguna manera una mala intención que origine algún daño al personal de la institución y a los que contribuyeron en esta investigación, por ello se solicitaron las autorizaciones correspondientes. Con enfoque de justicia, todos los colaboradores y personal de la institución, fueron involucrados directamente en el presente estudio sin ningún tipo de distinción y/o discriminación

En lo que respecta a la información generada de esta investigación esta ha sido fidedigna, real y confiable, permitiendo que se entienda el procedimiento de las fases de contratación; por otro lado, se respetaron los lineamientos establecidos por normas APA en su séptima edición y guías.

IV. RESULTADOS

Estos se han ceñido a los objetivos que se plantearon, por lo que se tuvo como objetivo principal, determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de los usuarios que asisten a un centro de salud para ser atendidos.

Tabla 1

Calidad de servicio y satisfacción del usuario

		Correlación		
			Calidad del servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,554**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,554**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

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

Podemos observar, en la tabla 1 que los valores estadísticos procesados mediante el programa SPSS26, han evidenciado suficiente información la cual ha permitido deducir ver la asociativa significativa de la calidad del servicio y la satisfacción que tiene el usuario, el p. valor fue de 0.000, y un grado de correlación positiva y fuerte de 0.554 de la Rho de Spearman Hernández et al. (2018). Dado los valores obtenidos nos permiten manifestar que el usuario que recibe cierta atención en un centro de salud, e indica que habiendo recibido una calidad de servicio en un nivel mayor, consecuentemente será mayor su satisfacción. Así mismo evidenciamos a las variables bajo estudio que están asociadas en sentido directo, es decir ambas aumentan.

En la siguiente tabla, se muestran tablas cruzadas en la cual se encuentran la satisfacción y calidad de servicio, presentadas en porcentajes para un mejor análisis y lectura.

Tabla 2

Calidad de servicio y satisfacción del usuario

Tabla cruzada calidad del servicio (Agrupada)* satisfacción del usuario (Agrupada)						
		Satisfacción del usuario (Agrupada)				
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Total	
Calidad del servicio (Agrupada)	Regular	Recuento	4	2	0	6
		% del total	5,3%	2,6%	0,0%	7,9%
	Bueno	Recuento	1	15	54	70
		% del total	1,3%	19,7%	71,1%	92,1%
Total		Recuento	5	17	54	76
		% del total	6,6%	22,4%	71,1%	100,0%

Tal y como se muestra en la tabla 2, del 92.1% de los encuestados que manifestaron tener una buena satisfacción que se brinda en un centro de salud de la región Lambayeque, el 71.1% menciona que tiene satisfacción con las atenciones que se le otorgan; por lo que podemos deducir que existe una buena atención en dicho centro de salud. No obstante, se aprecia un 19.7% que se muestra indiferente con la satisfacción del servicio, a pesar que tuvo una buena calidad de servicio, es decir no muestra si se encuentra satisfecho o insatisfecho.

El presente estudio cuenta con objetivos específicos, dentro de los cuales se ha considerado comprobar si la dimensión fiabilidad se relaciona con la satisfacción de las personas que asisten a una atención en un del centro de salud región Lambayeque

Tabla 3

Dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario

		Correlación		
			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,344**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	76	76
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,344**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	76	76

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

Según lo que se observa en la tabla 3, se evidencia información estadística que permite deducir la relación significativa encontrada de la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las personas que asisten a un centro de salud para ser atendidos, en este caso el valor numérico de p. es 0.002, seguido de un Rho Spearman con un valor de 0.344, por lo que resulta tener un grado de correlación moderada y positiva Hernández et al. (2018). Por tanto los encuestados han manifestado que cuando se tiene mayor fiabilidad mayor sera su satisfacción en la atención dada en un centro de salud de la región Lambayeque, se muestra una asociación directa ya que tanto la dimensión como la variable aumentan una de la otra.

En muchas veces cuando se asiste a un determinado centro sanitario se busca tener seguridad en la atención, por ello dentro de los objetivos especificados, se ha plasmado comprobar si existe relación de la dimensión seguridad y la satisfacción de las personas que asistieron para una atención, ya que se quiere conocer la atención que prestan el personal médico a los usuarios que lo requieren.

Tabla 4

Dimensión seguridad y satisfacción del usuario

		Correlación		
			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,419**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,419**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		76	76	

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

Según lo que se observa en la tabla 4, se evidencia información estadística que permite deducir la significativa relación que existe en la dimensión seguridad y la satisfacción que tienen las personas que son atendidas en un centro de salud de la región Lambayeque, tal y como se muestra el valor de p. es de 0.000 y se tiene un Rho Spearman de 0.419 que indica una correlación moderada y positiva Hernández et al. (2018) vemos que los encuestados han puesto de manifiesto que la dimensión seguridad tiene una asociación directa con la satisfacción de la personas que buscaron ser atendidas, así mismo al aumentar una la otra hace lo mismo.

Finalmente tenemos al objetivo específico, el cual va a permitir determinar la relación de la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las personas que han sido atendidas en un determinado centro de salud de la región Lambayeque.

Tabla 5

Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario

Correlación			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	-,108
		Sig. (bilateral)	.	,375
		N	76	70
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	-,108	1,000
		Sig. (bilateral)	,375	.
		N	70	76

Se observa en la tabla 5, la ausencia de información estadística suficiente que permite deducir una relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, ya que se cuenta con un p. valor de 0.375, a su vez el valor que arroja para el grado de correlación es negativo con un Rho de Spearman de -0.108. Las personas que han recibido una atención en un determinado establecimiento de salud, han manifestado que, si bien la dimensión capacidad de respuesta del personal que labora en el centro de salud es en cierta forma buena, esta no ha significado que las personas hayan sentido una buena satisfacción, apreciándose que no existe relación de variables.

V. DISCUSIÓN

En la región Lambayeque existe un centro de salud, en el cual acuden los ciudadanos para ser atendidos en las diferentes especialidades que esté presente, se consideró realizar dicha investigación en este lugar, dado que en los últimos años existe una gran demanda del servicio sanitario, puesto que los ciudadanos necesitan ser atendidos con un servicio de calidad. Pues ello ha permitido que se conozca la existencia de una relación de la calidad de servicio y satisfacción que han sentido las personas que han sido atendidas.

Del estudio de investigación que se ha realizado se ha obtenido que los resultados estadísticos procesados en software SPSS26 han evidenciado suficiente información la cual ha permitido deducir la relación significativa de la calidad del servicio y la satisfacción que tiene el usuario, el p. valor fue de 0.000, y un grado de correlación positiva y fuerte de 0.554 de la Rho de Spearman Hernández et al. (2018) Dado los valores obtenidos nos permiten manifestar que el usuario que recibe cierta atención en un centro de salud, e indica que habiendo recibido una calidad de servicio en un nivel mayor, consecuentemente será mayor su satisfacción. Así mismo evidenciamos a las variables bajo estudio que están asociadas en sentido directo, es decir ambas aumentan. Así mismo se obtuvo que del 92.1% de los encuestados que manifestaron tener una buena satisfacción del servicio que se brinda en un establecimiento de salud de la región Lambayeque, el 71.1% mencionó que se encuentra satisfecho con la atención que se le brinda, por lo que podemos deducir que existe una buena atención en dicho centro de salud. No obstante, se aprecia un 19.7% que se muestra indiferente con la satisfacción del servicio, a pesar que tuvo una buena calidad de servicio, es decir no muestra si se encuentra satisfecho o insatisfecho. De similar resultado se obtuvo en la investigación de Márquez et al. (2023) quien quiso determinar si la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción del usuario, reflejándose una alta relación entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio. De equivalente resultado ha mostrado Portal (2022) quien realizó su investigación, cuyo fin fue la determinación de la relación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario

en una clínica de Lima, Se precisa que en el nivel bueno la satisfacción llega aun 71%, regular 25% seguido de un 4% que indico un nivel bajo, concluyendo que si existe asociación alta y positiva de las variables en estudio, deduciendo que en una calidad de atención alta, mas será la satisfacción del usuario. Por otro lado Gamarra (2023) ha desarrollado su investigación que tuvo como proposito determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, que es atendido en un consultorio externo de una clinica de la ciudad de Chiclayo. Del proceso de la información se obtuvo los resultados siguientes: el 56.5% manifesto tener una satisfaccion en la atención brindada; en tanto un 49% manifesto haber recibido una buena calidad de servicio, sintiendose un 45% satisfechos, de la conclusión se manifiesta que al ser el valor del estadístico de prueba Rho Spearmen de 0.736 y un $p < 0.05$, se determina la existencia de una relación fuerte, directa y significativa entre las variables satisfacción del usuario y la calidad del servicio, en una consulta externa. Dichos resultados coinciden con la teoría que plantea la OMS (2020), la cual busca definir la calidad de la atención como el aumento del servicio de salud y por ende la probabilidad de la obtención de un resultado esperado para los usuarios y pacientes. Dicha definición es sustentada y fundamentada en conocimientos probados de investigación, que llevan al logro de impartir salud para todos quienes lo necesitan. Los países en el mundo realizan esfuerzos para conseguir la salud en sus ciudadanos, sumado a ello se debe tener especial cuidado con la calidad de atención en los usuarios. A su vez Mora (2011) nos plantea que la calidad tiene diferentes definiciones por lo que se dice que es; la valoración, aprobación de determinaciones, cumplimiento de algun requisito exigido, la busqueda de la no perdida del cliente en la obtención de un producto o servicio, la expectativa del usuario se ve superada. Por lo que es definida como el trabajo, acciones y el beneficio que va a producir en el consumidor satisfacción. Sin duda hemos podido comprobar a traves de los resultados y lo estudios ya realizados por diferentes investigadores, que al brindar las instituciones u organizaciones una buena calidad de servicio a los usuarios, estos sentirán satisfacción en el servicio otorgado, es decir que, a una mejor calidad de servicio, mejor es la satisfacción.

En tanto, unos de los propósitos específicos que busca determinar la correlación de la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las personas que buscaron ser atendidas en un determinado establecimiento de salud, se menciona que la

fiabilidad en este caso se ha obtenido de la atención que ha brindado el personal en cuanto amabilidad de brindar información, respeto del orden de llegada, la disponibilidad inmediata de la documentación, y de la facilidad para la obtención de una cita médica; a todo ello dicha relación entre el factor fiabilidad y la satisfacción se evidencia información estadística que permite deducir la relación significativa encontrada de la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las personas que asisten a un centro de salud para ser atendidos, en este caso el valor numérico de p es 0.002, seguido de un Rho Spearman con un valor de 0.344, por lo que resulta tener un grado de correlación moderada y positiva Hernández et al. (2018) por tanto los encuestados han manifestado que cuando se tiene mayor fiabilidad mayor será su satisfacción en la atención dada en un centro de salud de la región Lambayeque, se muestra una asociación directa ya que tanto la dimensión como la variable aumentan una de la otra. Por tanto dicho resultado es similar al de Varela et al. (2020) cuyo fin de su trabajo investigativo busca identificar del paciente su satisfacción luego de asistir a una consulta externa en un centro de salud, como resultados del proceso de la información los pacientes manifiestan su satisfacción en las atenciones brindadas, dejando ver que las dimensiones de fiabilidad, seguridad y sensibilidad, son puestas en práctica por el personal del hospital. Corroborándose que la calidad en un determinado servicio hacia las personas es de gran importancia. Los usuarios buscan constantemente productos y servicios de calidad, Mosadeghrad (2013) las organizaciones que brindan servicios necesitan diferenciarse de otras organizaciones para mantenerse competitivas en el mercado y seguir siendo competitivas, y esto se logra a través de servicios de calidad. De las dimensiones de la calidad de servicio, según Zeithaml et al. (1990) la percepción de un servicio define la calidad de este, ya que se produce entre la interacción entre el usuario y componentes de una institución que presta servicio, plateándose las siguientes: Aspectos tangible, viene hacer el aspecto físico de la organización (limpieza, equipos, instalaciones, material de comunicación); Fiabilidad, son las características en las que se oferta un servicio que implica tener seguridad y cuidado; Capacidad de respuesta, esta relacionada con la rapidez y disposición del servicio el cual tiene que ser oportuno; Seguridad, se basa en el conocimiento y la prestación del servicio que brindan los trabajadores de la organización, así como deben inspirar credibilidad y confianza; y Empatía, el trabajador tiene que tener la

capacidad para la atención del usuario, respondiendo al interés y necesidad de este.

En cuanto al objetivo específico, que tiene la comprobación de la existencia de alguna relación de la dimensión seguridad y la satisfacción de las personas que han sido atendidas en un determinado establecimiento de salud; bien se sabe que cuando una persona asiste a un centro de salud, busca tener seguridad en cuanto a los profesionales que atienden como los médicos, enfermera y técnicos, si estos respetan la privacidad, que se le realice un examen minucioso y completo, que absuelva las dudas o preguntas que se tiene, y que el profesional inspire confianza. Se evidencia información estadística que permite deducir la significativa relación que existe en la dimensión seguridad y la satisfacción que tienen las personas que son atendidas en un centro de salud de la región Lambayeque, tal y como se muestra el valor de p . es de 0.000 y se tiene un Rho Spearman de 0.419 que indica una correlación moderada y positiva Hernández et al. (2018) vemos que los encuestados han puesto de manifiesto que la dimensión seguridad tiene una asociación directa con la satisfacción de las personas que buscaron ser atendidas, así mismo al aumentar una la otra hace lo mismo. De similares resultados en su estudio fueron Febres & Mercado (2020) luego del procesamiento de la información recogida, se tuvo un alto nivel de satisfacción es decir las variables se relacionan directamente. Por consiguiente, Canzio (2019) presentó los siguientes resultados la dimensión más relevante fue la capacidad de respuesta, seguida del elemento tangible, seguridad, fiabilidad y la empatía, todas con un $p < 0.05$. Teniendo una asociación con un p de 0.000 y Rho de Spearman de 0.538, indicando una relación significativa, directa y moderada entre las variables. De las bases teóricas se menciona que la calidad se ha convertido hoy en día en un factor de suma importancia en la existencia de la persona. Los ciudadanos buscan constantemente productos y servicios de calidad Mosadeghrad (2013) las organizaciones que brindan servicios necesitan diferenciarse de otras organizaciones para mantenerse competitivas en el mercado y seguir siendo competitivas, y esto se logra a través de servicios de calidad. Según Zeithaml et al. (1990) la percepción de un servicio define la calidad de este, ya que se produce entre la interacción entre el usuario y componentes de una institución que presta servicio, de la dimensión seguridad

esta se basa en el conocimiento y la prestación del servicio que brindan los trabajadores de la organización, así como deben inspirar credibilidad y confianza. Por lo que en este resultado se muestra que en un centro de salud de la región Lambayeque, se brinda confianza y credibilidad por parte de los profesionales de la salud, ello hace que la satisfacción del servicio se relacione con la dimensión de seguridad.

Muchas veces hemos observado que los ciudadanos que acuden a un centro de salud, buscan obtener una buena calidad del servicio, entre uno de los componentes que podemos mencionar está la capacidad de respuesta, que viene hacer la premura y disponibilidad que realizan los trabajadores a fin de satisfacer las necesidades del usuario, en este estudio el factor de capacidad de respuesta referido a la atención que se brinda en las diferentes áreas como farmacia, admisión, caja, y triaje, de un centro de salud; otros de los fines que se ha pretendido en este estudio de investigación es comprobar si la capacidad de respuesta está de alguna forma relacionada con la satisfacción de las personas que han sido atendidas en un establecimiento de salud de la región Lambayeque la ausencia de información estadística suficiente que permite deducir una relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, ya que se cuenta con un p. valor de 0.375, a su vez el valor que arroja para el grado de correlación es negativo con un Rho de Spearman de -0.108. Las personas que han recibido una atención en un determinado establecimiento de salud, han manifestado que, si bien la dimensión capacidad de respuesta del personal que labora en el centro de salud es en cierta forma buena, esta no ha significado que las personas hayan sentido una buena satisfacción, apreciándose que no existe relación de variables.

De similar resultado fue Valls & Abad (2019) en el cual se aprecia que un 57% obtuvo satisfacción con el sistema de salud, un 54% manifestó su satisfacción con el médico de familia, y un 55% indicó tener satisfacción de atención con el especialista, por lo que se estableció una influencia significativa y positiva en los ingresos hospitalarios, médicos especialistas, en tanto se influye negativamente en las intervenciones de operación. De los equipos el tomógrafo y el índice de infección han influido de manera negativa en la satisfacción del servicio nacional de salud, por lo que la permanencia en promedio en el hospital ha generado una negativa

relación con la satisfacción de los médicos de familia y especialistas Polyakova & Mirza (2015) nos hace mención que el modelo nórdico (europeo) propuesto por Grönroos, quien propone dos dimensiones: "calidad funcional" (se refiere a cómo los usuarios reciben los servicios disponibles para ellos) y "calidad técnica" (se refiere a los resultados que los consumidores logran cuando interactúan con organizaciones de servicios).

VI. CONCLUSIONES

1. En esta investigación se ha podido comprobar que la calidad del servicio y la satisfacción están asociadas de manera directa, dado que se cuenta con un p. valor de 0.000, y un grado de correlación positiva y fuerte de 0.554 de la Rho de Spearman Hernández et al. (2018). Así mismo la hipótesis que se planteó en esta investigación es aceptada al comprobar que existe relación en las variables estudiadas.
2. En cuanto a unos de los propósitos de este estudio como es la dimensión de fiabilidad se ha determinado que existe asociación con la satisfacción de las personas que fueron atendidas en un establecimiento de salud, puesto que en este caso el valor numérico de p. es 0.002, seguido de un Rho Spearman con un valor de 0.344, por lo que ha resultado tener un grado de correlación moderada y positiva Hernández et al. (2018)
3. Otras de las conclusiones en relación a la seguridad se ha determinado que existe asociación con la variable satisfacción, tal y como se muestra el valor de p. es de 0.000 y se tiene un Rho Spearman de 0.419 que indica una correlación moderada y positiva Hernández et al. (2018). Vemos que los encuestados han puesto de manifiesto que la dimensión seguridad tiene una asociación directa
4. Finalmente, otro objetivo en este estudio, se concluye que no existe una asociación, es la satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta de usuarios que fueron atendidos en un determinado centro sanitario de la región Lambayeque, en este caso se encontró un p. valor de 0.375 y se muestra un grado de correlación negativo, Rho de Spearman de -0.108.

VII. RECOMENDACIONES

1. Considerando, que se ha comprobado que la calidad del servicio está relacionada significativamente con la variable satisfacción del usuario en un centro de salud de la región Lambayeque, dicho resultado ha sido basado en las teorías de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Se sugiere a los directivos del mencionado centro de salud, planteen estrategias a través de un plan de mejoramiento, a fin de una mejorara en la calidad de atención.
2. Por su parte la dimensión fialibilidad y la satisfacción de los usuarios de un centro de salud región Lambayeque, la cual tiene una positiva correlación y es moderada con un Rho de Spearman de 0.344. Se recomienda capacitar a los trabajadores de las areas administrativas con profesionales expertos en la calidad del servicio, a fin de dichos servidores brinden una mayor amabilidad y respeto de los procedimientos que realiza el usuario.
3. En tanto la dimensión seguridad la cual se ha comprobado su significativa relación con la variable satisfacción del usuario, la cual tiene un valor de Rho Spearman de 0.419, siendo esta una correlación positiva y moderada. Se sugiere a los directivos plantear programas inductivos, cuyo fin permita a los profesionales de la salud se relacionen con sus pacientes, creando en los usuarios la seguridad que se busca; además de que se organice eventos entre los profesionales de la salud y otros de diferentes centros de salud, con la finalidad de acrecentar la competencia que dará lugar a una buena calidad de servicio.
4. Finalmente, dado los valores numéricos encontrados con un p. valor de 0.375 mayor a 0.05, a su vez el valor de la Rho de Spearman de -0.108 determinando una correlación negativa; por lo que no existe relación. Resulta necesario capacitar al personal a fin de que este atienda en un menor tiempo posible, a su vez se sugiere ampliar el horario de atención ya que solo se atiende en un solo turno.

REFERENCIAS

Acosta Vasquez, H., Álvarez Morales, S. A., Chable Cruz, T., & Gómez Xul, G. d. (2021). *Measurement of response capacity in restaurants using the ServQual method*. Digital Publisher CEIT, 6(6-1), 253-263. : doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.879

Aguilar Barojas, S. (2005). *Formula para el calculo de la muestra en investigaciones de salud*. Salud en Tabasco, vol. 11 núm 1-2 : <https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>

Alperin, M., & Skorupka, C. (2018). *Métodos de muestreo*. Artículo de estadística : <https://www.fcnym.unlp.edu.ar/catedras/estadistica/Procedimientos%20de%20muestreo%20A.pdf>

Banco Mundial. (2018). *La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo*. Comunicado de prensa: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>

Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). *From the expectations to the perception of quality of health services in Guayas, Ecuador*. Artículo Inf. tecnol. vol.31 no.1 La Serena: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>

- Canzio Meneses, C. Z. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018*. Tesis de Licenciatura, Repositorio de la Universidad San Ignacio del Oyola: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c-909f-076ad13f3ff6/content>
- Carrera Endara, C. F., Ligña Cumbal , C. H., Moreno Cueva, G. R., & Morales, C. R. (2018). *Sistema de gestión de calidad*. Primera edición - Ediciones Grupo Compás, Ecuador:
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/466/3/SISTEMAS%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf>
- Chaves Barboza, E., & Rodríguez Miranda, L. (2018). *Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje*. Revista Ensayos Pedagógicos Vol. XIII, N°.1: <http://dx.doi.org/10.15359/rep.13-1.4>
- Chen, Y. J., Spohrer, A., & Lelescu. (2018). *Three factors to sustainable service system excellence: A case study of service systems*. IEEE, International Conference on Services Computing:
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000100161&script=sci_arttext&tlng=pt#B2
- CONCYTEC . (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica*. Reglamento Renacyt:

https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Contreras Garduño, J. Q., Camacho Fernández, M., & Segura Fonseca, L. A. (2019). *Evaluación de la calidad en el servicio mediante el modelo SERVQUAL a una microempresa chocolatera*. Revista de desarrollo sustentable, negocios, emprendimiento y educación : <https://www.eumed.net/rev/rilcoDS/01/modelo-servqual.pdf>

Cordero Flores, K. N. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la prestación de servicios de salud. Centro de Salud San Juan Bautista - 2018*. Tesis de Maestría, Repositorio Universidad Cesar Vallejo Perú: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28733/cordero_fk.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cubillos Rodríguez , M. C., & Rozo Rodriguez, D. (2009). *El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad*. Revista de la Universidad de La Salle, Volumen 2009, Numero 48: <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls>

Del Carmen Sara, J. C. (2019). *Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud*. Rev Peru Med Exp Salud Pública. 2019;36(2):288-95: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4449/3277>

Dirección de calidad en salud - MINSA. (2016). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios*

médicos de apoyo. Imprenta MINSA, Perú:
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Duque Oliva, E. J. (2018). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 15, núm. 25:

<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Fan, L. H., Gao, X., Liu, S. H., & Zhao, H. T. (2017). *Patients' perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL model*. PloS one:

https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000100161&script=sci_arttext&tlng=pt#B4

Febres Ramos, R., & Mercado Rey, M. (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú*. Rev. Fac. Med. Hum. vol.20 no.3 Lima jul./sep 2020:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397

Forero, D. E., & Gómez, A. (2017). *Comparison of measurement models based on expectations and perceived performance for the satisfaction study in health services*. Suma psicológica, 24(2), 87-96:

https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000100161&script=sci_arttext&tlng=pt#B5

Freire Caluña , L. A. (2021). *Empatía en la atención al paciente por parte del personal de salud durante la emergencia sanitaria por el covid en el centro*

de salud Quero Tipo C. Tesis de licenciatura Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32547/1/FREIRE%20CALU%C3%91A%20CLIZBETH%20ALEXANDRA%20-M.pdf>

GAMARRA MUÑOZ, S. E. (2023). *Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario atendido en Consulta Externa Clínica San Juan De Dios Chiclayo*. Tesis de Maestría Universidad San Martín de Porres, Lima - Perú:

<https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11471/gamarras.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gamboa Grauss, M. E. (2018). *Estadística aplicada a la investigación educativa*.

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Políticas y Valores:
<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/427/443>

Gerónimo Carrillo , R., Guzmán Cejas, L., Magaña Olán, L., & Ramos Rendón, K.

C. (2016). *Quality of service in the external consultation of an urban medical clinic of Tabasco*. Revista Salud Quintana Roo Volumen 9 N°35:
<https://www.medigraphic.com/pdfs/salquintanaroo/sqr-2016/sqr1635c.pdf>

Gómez Díaz, C. A. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa de traumatología en el Hospital Regional Lambayeque*.

Tesis de Maestría Repositorio de la Universidad César Vallejo Chiclayo Perú:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48096>

Guevara Ramirez, C. (2022). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe*. Tesis de Maestría Repositorio Universidad Cesar Vallejo - Chiclayo Peú:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84035/Guevara_RCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández Lalinde, J. D., Espinosa Castro, F., Rodríguez, J. E., Chacón Rangel, J. G., Toloza Sierra, C. A., Arenas Torrado, M. K., Bermúdez Pirela, V. J. (2018). *Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones*. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica, vol. 37, núm. 5, Sociedad Venezolana de Farmacología Clínica y Terapéutica, Venezuela: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55963207025>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación - Sexta edición*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE. C.V: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Hernández Vásquez, A., Rojas Roque, C., Prado Galbarro, F. J., & Bendezu Quispe, G. (2019). *Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados*. Rev. Perú. med. exp. salud pública vol.36 no.4 Lima oct./dic. 2019: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009

- Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p. Mexico: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/82354154/METODOLOGIA_SAMPIERI_2018-libre.pdf?1647698613=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTA.pdf&Expires=1687836000&Signature=g1dgAqhtWtSBPC7ZX7GH3FW6YdJH0INMIRrU
- Izquierdo Zurita, C. A. (2018). *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa Burgos Restaurant en la ciudad de Puerto Maldonado*. Tesis de licenciatura. Repositorio de la Universidad Andina del Cusco: https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2425/Carlos_Tesis_bachiller_2018.PDF?sequence=1
- Izzudin A Rahim, A., Ismail Ibrahim, M., Imran Musa, K., Ling Chua, S., & Majdi Yaacob, N. (2021). *Patient Satisfaction and Hospital Quality of Care Evaluation in Malaysia Using SERVQUAL and Facebook*. National Library of Medicine: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34683050/>
- Katz, M., Seid, G., & Abiuso, F. L. (2019). *La técnica de encuesta: Características y aplicaciones*. Cuaderno de catedra N°07, Metodología de la investigación UBA: <http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>

Márquez Ortiz, L. E., Useche Castro, L. M., & Alcívar Delgado, S. G. (2023). *Quality of service and customer satisfaction in restaurants of the Portoviejo terminal*. Artículo Científico Universidad Técnica de Manabí. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Manabí, Ecuador:
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=ab24b67b-827a-4530-bb04-1a353c14a3fc%40redis>

Meneses, J. (2019). *El cuestionario*. Fre Documentation License Version 1.3 Universitat Oberta de Catalunya :
<https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>

Mira, J. J., Aranaz, J., Rodríguez, M. J., Buil, J. A., Castell, M., & Vitaller, J. (2018). *Un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria*. Medicina preventiva :
<https://studylib.es/doc/4761605/servqhos--un-cuestionario-para-evaluar-lacalidad-percibida>

Mora Contreras, C. E. (2011). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. Revista Brasileira de Marketing, vol 10, núm. 2 pp146-162:
<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Delivering quality health services: a global imperative for universal health coverage*. ISBN (OMS) 978-92-4-001603-3 (versión electrónica):
https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

Organización Mundial de la Salud. (2023). *Boletín de la Organización Mundial de la Salud*. Bulletin, volumen 101, número 7:
<https://www.who.int/publications/journals/bulletin/>

Organización Mundial de la Salud, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos y Banco Mundial. (2020). *Prestación de servicios de salud de calidad: Un imperativo global para la cobertura sanitaria universal*. Organización Mundial de la Salud.:
<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033-spa.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Pedraja Reja, L., Valdés González, G., Riveros Crawford, I., & Santibéñez Rey, D. (2019). *Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: Hacia un plan de mejora*. Interciencia, vol. 44, núm. 9, 2019, pp. 514-520:
<https://www.redalyc.org/journal/339/33961096009/33961096009.pdf>

Portal Almeyda , E. E. (2022). *La calidad de atención y la satisfacción del usuario en la Clínica Famisalud, Chincha, 2022*. Tesis de Maestría, Repositorio Universidad Cesar Vallejo, Perú:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110116/Portal_AEE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos Calderón , J. A. (2012). *Inclusión/Exclusión: Una unidad de la diferencia constitutiva de los sistemas sociales*. Iberóforum. Revista de ciencias sociales de la Universidad Iberoamericana, vol VII, núm. 14 :
<https://www.redalyc.org/pdf/2110/211026873003.pdf>

Salas Padilla, J. C. (2021). *Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud*. Ciencia Latina Revista Multidisciplina, Ciudad de México Volumen 5, Número 1 p.23:

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/223/297>

Salgado-Lévano, C. (2018). Manual de Investigación. *Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa*. Lima: Comité Editorial. Universidad Marcelino Champagnat. Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa. Lima: Comité Editorial. Universidad Marcelino Champagnat.

Sanabria Rangel, P. E., Romero Camargo, V. d., & Florez Lizacano, C. I. (2013). *The Concept of Quality in Organizations: An Approach from Complexity*. Universidad y Empresa, 16(26), 165-213, Colombia: <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187241606007.pdf>

Umoke, M., Ifeanchor Umoke, P. C., O Nwimo, I., Nwalieji, C. A., N Onwe, R., Ifeanyi, N. E., & Olaoluwa , A. S. (2020). *Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory*. National Library of Medicine:

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32782795/>

Valls Martínez, M., & Abad Segura, E. (2019). *Patient satisfaction in the Spanish National Health System*. Anales Sis San Navarra vol.41 no.3 Pamplona sep./dic. 2018 Epub 22-Mayo-2019:

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272018000300309

- Varela-Suárez, M., Guzmán-Garay, A., & Arenas, Y. (2020). *Satisfacción de los pacientes que asisten a consulta externa, Centro de Salud San Miguel de Tuta Boyacá 2019*. REVISTA DE INVESTIGACIÓN EN SALUD. UNIVERSIDAD DE BOYACÁ2020;7 (1):87-101:
<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/425/538>
- Vela Ruiz, J. (2021). *Calidad de Atención de los Usuarios Externos del Puesto de Salud de Huayana Apurímac 2017*. Tesis de Maestría, Repositorio de la Universidad de San Martín de Porres:
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8222/vela_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York, The Free Press a division of Macmillan. Inc., pag 1-33. y Bitner (2002):
https://books.google.com.pe/books/about/Delivering_Quality_Service.html?id=RWPMYP7-sN8C&redir_esc=y

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V. 1 Satisfacción del usuario	Sensación que genera bienestar luego de adquirir un bien o servicio, respondiendo y sobrepasando las expectativas. Tiene un componente subjetivo, debido a la relación directa de diferentes creencias como: culturales, religiosas, sociales, económicas, políticas, etc que cuenta cada usuario. Mira et al. (2018)	Resultados del procesamiento de datos e información de los usuarios, quienes percibirán sus expectativas en el servicio de salud. En esencia, la satisfacción del usuario refleja si el servicio de salud cumple o supera sus expectativas. Febres y Mercado (2020)	Clínica	La información recibida acerca de su condición de salud	Ordinal, tipo Likert: 1-5
				La claridad con que el médico le explicó sobre el tratamiento a seguir	
				Información brindada por el médico	
				Trato por parte del médico y enfermera	
				La duración de la consulta	
				El cuidado de su intimidad personal durante la atención médica	
			Administrativa	Tiempo transcurrido desde que solicitó la cita hasta la fecha de atención médica	
				La señalización y carteles de orientación en el centro de salud	
				Los trámites que realizó en el área de admisión	
				El tiempo que permaneció en espera de ser atendido	
La comodidad en sala de espera					

				La facilidad para sacar una nueva cita o cita de control	
V. 2 Calidad de servicio	Calidad incluye dos aspectos básicos que permiten verificarlo: resultados y estándares, es decir, se revela al comparar los resultados obtenidos en el proceso (parcial o total) con unos requisitos predeterminados (estándares). Sanabria et al. (2013)	Aumento del servicio de salud y por ende la probabilidad de la obtención de un resultado esperado para los usuarios y pacientes. Dicha definición es sustentada y fundamentada en conocimientos probados de investigación, que llevan al logro de impartir salud para todos quienes lo necesitan. OMS (2020)	Aspecto tangible	Equipos médicos infraestructura del centro de salud	Ordinal, tipo Likert: 1-5
			Fiabilidad	Valoración médica. Solución o tratamiento Habilidades del personal Orientación sobre cuidados Explicación del procedimiento	
			Capacidad de respuesta	Disponibilidad de procesos rápidos	
			Seguridad	Trato Respuestas Disposiciones	
			Empatía	Calidad Satisfacción general Adhesión	



**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN
GESTIÓN PÚBLICA
RM N°527-2011/MINSA**

Establecimiento de Salud	N° Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN UN CENTRO DE SALUD DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE		
Fecha: ____ / ____ / ____		
Estimado usuario (a), nos gustaría conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de consulta externa en este centro de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su colaboración		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a) ()	
	Acompañante ()	
2. Edad	<input style="width: 80px; height: 20px;" type="text"/>	
3. Sexo	Masculino ()	
	Femenino ()	
4. Nivel de estudio	Sin estudios	
	Educ. Primaria	
	Educ. Secundaria	
	Educ. Superior Técnico	
	Educ. Superior Universitario	
5. Tipo de usuario	Nuevo	
	Continuador	
Tiempo de espera para ser atendido en consulta desde que llegó al centro de salud	Menos de 10 minutos ()	
	De 10 a 30 minutos ()	
	De 30 a 50 minutos ()	
	Más de 50 minutos ()	
Tiempo que duró su atención médica	Menos de 10 minutos ()	
	De 10 a 20 minutos ()	
	De 20 a 30 minutos ()	
	Más de 30 minutos ()	



**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN
GESTIÓN PÚBLICA
RM N°527-2011/MINSA**

Califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa de este centro de salud. Teniendo en cuenta el siguiente criterio: 1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Indeciso, 4: De acuerdo y 5: Totalmente de acuerdo

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
01	¿El personal de informes, se mostró amable y le brindó información de forma clara sobre el procedimiento a realizar para ser atendido?					
02	¿Su atención se realizó respetando el horario programado?					
03	¿Se respetó la programación y el orden de llegada para ser atendido en consulta médica?					
04	¿ Al momento de ingresar a consulta médica, su historia se encontraba disponible?					
05	¿ Considera que es fácil obtener citas médicas?					
06	¿La atención en el área de farmacia fue rápida?					
07	¿La atención en el área de admisión fue rápida?					
08	¿La atención en el área de caja fue rápida?					
09	¿En el área de triaje, fue atendida (o) inmediatamente?					
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?					
11	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?					
12	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?					
14	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?					
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?					
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?					
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?					
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?					
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

Califique la calidad de servicio que el centro de salud le ha ofrecido. Teniendo en cuenta el siguiente criterio: **1: Muy insatisfecho, 2: Insatisfecho, 3: Indiferente, 4: Satisfecho y 5: Muy satisfecho**

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
01	Tiempo transcurrido desde que solicitó la cita hasta la fecha de atención médica					
02	La señalización y carteles de orientación en el centro de salud					
03	Los trámites que realizó en el área de admisión					
04	El tiempo que permaneció en espera de ser atendido					
05	La comodidad en sala de espera					
06	La facilidad para sacar una nueva cita o cita de control					
07	La información recibida acerca de su condición de salud					
08	La claridad con que el médico le explicó sobre el tratamiento a seguir					
09	Información brindada por el médico					
10	Trato por parte del médico y enfermera					
11	La duración de la consulta					
12	El cuidado de su intimidad personal durante la atención médica					

Anexo 3. Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	22

La validez se realizó a través de juicio de expertos por tres trabajadores del sector público y de salud. En cuanto a la confiabilidad, el instrumento 1 que medió la calidad del servicio tuvo un alfa de cronbach de 0.953 teniendo una confiabilidad de excelente, según Chaves y Miranda, (2018) lo indicado en su tabla de interpretación

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	12

La validez se realizó a través de juicio de expertos por tres trabajadores del sector público y de salud. En cuanto a la confiabilidad, el instrumento 2 que medió la satisfacción del servicio tuvo un alfa de cronbach de 0.941 teniendo una confiabilidad de excelente, según Chaves y Miranda, (2018) lo indicado en su tabla de interpretación

<i>Escala de interpretación del coeficiente de confiabilidad</i>	
Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Media
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Nota. Tomado de Palella y Martins (2012, p. 169). Metodología de la investigación cuantitativa.

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 : 0,5[Inaceptable
[0,5 : 0,6[Pobre
[0,6 : 0,7[Debil
[0,7 : 0,8[Acceptable
[0,8 : 0,9[Bueno
[0,9 : 1]	Excelente

Chávez-Barboza y Rodríguez-Miranda (2018)

Chávez-Barboza, E. y Rodríguez-Miranda, L. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). *Revista Ensayos Pedagógicos*, 13(1), pp. 71-106. <http://dx.doi.org/10.15359/rep.13-1.4>

<https://dx.doi.org/10.15359/rep.13-1.4>

Correlaciones

			Engagement	Rotación de Personal
Rho de Spearman	Engagement	Coefficiente de correlación	1,000	,469**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	59	59
Rotación de Personal	Rotación de Personal	Coefficiente de correlación	,469**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	59	59

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

Según lo observado en la tabla "x" se cuenta con suficiente evidencia estadística para inferir que la variable engagement se relaciona significativamente con la variable rotación de personal con un p.valor de 0,000; y se tiene además, un grado de correlación positiva moderada según la Rho de Spearman de 0,469.

Anexo 4. Evaluación de experto



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	FIABILIDAD													
01	¿El personal de informes, se mostró amable y le brindó información de forma clara sobre el procedimiento a realizar para ser atendido?				X				X				X	
02	¿Su atención se realizó respetando el horario programado?				X				X				X	
03	¿Se respetó la programación y el orden de llegada para ser atendido en consulta médica?				x				x				x	
04	¿ Al momento de ingresar a consulta médica, su historia se encontraba disponible?				x				x				x	
05	¿ Considera que es fácil obtener citas médicas?				X				X				X	
	N° CAPACIDAD DE RESPUESTA													
01	¿La atención en el área de farmacia fue rápida?				X				X				X	
02	¿La atención en el área de admisión fue rápida?				X				X				X	
03	¿La atención en el área de caja fue rápida?				X				X				X	
04	¿En el área de triaje, fue atendida (o) inmediatamente?				X				X				X	
	N° SEGURIDAD													
01	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?				X				X				X	
02	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?				X				X				X	
03	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				X				X				X	
04	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?				X				X				X	
	N° EMPATIA													
01	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				X				X				X	
02	¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				X				X				X	
03	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				X				X				X	
04	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?				X				X				X	

05	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?			X				X				X
Nº	ASPECTOS TANGIBLES											
01	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?			X				X				X
02	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?			X				X				X
03	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?			X				X				X
04	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?			X				X				X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **BARRANTES QUIROZ MARIA MAGDALENA: 16402634**

Especialidad del validador (a): **Economista María Magdalena Barrantes Quiroz – DOCTORA EN ECONOMIA**

14 de julio de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	CLINICA													
01	La información recibida acerca de su condición de salud				X				X				X	
02	La claridad con que el médico le explicó sobre el tratamiento a seguir				X				X				X	
03	Información brindada por el médico				X				X				X	
04	Trato por parte del médico y enfermera				X				X				X	
05	La duración de la consulta				X				X				X	
06	El cuidado de su intimidad personal durante la atención médica				X				X				X	
	ADMINISTRATIVA													
01	Tiempo transcurrido desde que solicitó la cita hasta la fecha de atención médica				X				X				X	
02	La señalización y carteles de orientación en el centro de salud				X				X				X	
03	Los trámites que realizó en el área de admisión				X				X				X	
04	El tiempo que permaneció en espera de ser atendido				X				X				X	
05	La comodidad en sala de espera				X				X				X	
06	La facilidad para sacar una nueva cita o cita de control				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **BARRANTES QUIROZ MARIA MAGDALENA: 16402634**

Especialidad del validador (a): **Economista María Magdalena Barrantes Quiroz – DOCTORA EN ECONOMIA**

14 de julio de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Firma del experto informante



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	BARRANTES QUIROZ
Nombres	MARIA MAGDALENA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16402634

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Rector	JORGE AURELIO OLIVA NUÑEZ
Secretario General	WILMER CARBAJAL VILLALTA
Directora	OLINDA LUZMILA VIGO VARGAS

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTORA EN ECONOMIA
Fecha de Expedición	25/03/19
Resolución/Acta	82-2019-CU
Diploma	UNPRG-EPG-2019-0268



CÓDIGO VIRTUAL 0000134083

Santiago de Surco, 28 de Febrero de 2021

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 28/02/2021 22:28:10-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Firma mecánica al amparo del numeral 4.4 del artículo 4° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y de los artículos 141° y 141°-A del Código Civil.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(**) Tiene una vigencia de 180 días calendario que vence el 27 de Agosto de 2021

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	FIABILIDAD													
01	¿El personal de informes, se mostró amable y le brindó información de forma clara sobre el procedimiento a realizar para ser atendido?				X				X				X	
02	¿Su atención se realizó respetando el horario programado?				X				X				X	
03	¿Se respetó la programación y el orden de llegada para ser atendido en consulta médica?				X				X				X	
04	¿ Al momento de ingresar a consulta médica, su historia se encontraba disponible?				X				X				X	
05	¿ Considera que es fácil obtener citas médicas?				X				X				X	
	CAPACIDAD DE RESPUESTA													
01	¿La atención en el área de farmacia fue rápida?				X				X				X	
02	¿La atención en el área de admisión fue rápida?				X				X				X	
03	¿La atención en el área de caja fue rápida?				X				X				X	
04	¿En el área de triaje, fue atendida (o) inmediatamente?				X				X				X	
	SEGURIDAD													
01	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?				X				X				X	
02	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?				X				X				X	
03	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				X				X				X	
04	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?				X				X				X	
	EMPATIA													
01	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				X				X				X	
02	¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				X				X				X	
03	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				X				X				X	
04	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?				X				X				X	

05	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?			X				X				X
Nº	ASPECTOS TANGIBLES											
01	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?			X				X				X
02	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?			X				X				X
03	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?			X				X				X
04	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?			X				X				X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Elvia Jesús Sánchez Santisteban** DNI: 42734818

Especialidad del validador (a): **Contador Público Colegiado – Magister en Gestión Pública**

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

14 de julio de 2023


Mg. CPC. Elvia J. Sánchez Santisteban

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	CLINICA													
01	La información recibida acerca de su condición de salud				X				X					X
02	La claridad con que el médico le explicó sobre el tratamiento a seguir				X				X					X
03	Información brindada por el médico				X				X					X
04	Trato por parte del médico y enfermera				X				X					X
05	La duración de la consulta				X				X					X
06	El cuidado de su intimidad personal durante la atención médica				X				X					X
	ADMINISTRATIVA													
01	Tiempo transcurrido desde que solicitó la cita hasta la fecha de atención médica				X				X					X
02	La señalización y carteles de orientación en el centro de salud				X				X					X
03	Los trámites que realizó en el área de admisión				X				X					X
04	El tiempo que permaneció en espera de ser atendido				X				X					X
05	La comodidad en sala de espera				X				X					X
06	La facilidad para sacar una nueva cita o cita de control				X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Elvía Jesús Sánchez Santisteban DNI: 42734818

Especialidad del validador (a): Contador Público Colegiado – Magister en Gestión Pública

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

14 de julio de 2023


Mg. CPC. Elvía J. Sánchez Santisteban

Firma del experto informante



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SANCHEZ SANTISTEBAN
Nombres	ELVIA JESUS
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	42734818

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	10/11/21
Resolución/Acta	0684-2021-JCV
Diploma	052-134527
Fecha Matrícula	06/04/2020
Fecha Egreso	08/08/2021

Fecha de emisión de la constancia:
01 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001349972

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 01/07/2023 21:24:09-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	FIABILIDAD													
01	¿El personal de informes, se mostró amable y le brindó información de forma clara sobre el procedimiento a realizar para ser atendido?				X				X				X	
02	¿Su atención se realizó respetando el horario programado?				X				X				X	
03	¿Se respetó la programación y el orden de llegada para ser atendido en consulta médica?				x			x					X	
04	¿ Al momento de ingresar a consulta médica, su historia se encontraba disponible?			x					x				X	
05	¿ Considera que es fácil obtener citas médicas?				X				X				X	
	N° CAPACIDAD DE RESPUESTA													
01	¿La atención en el área de farmacia fue rápida?				X				X				X	
02	¿La atención en el área de admisión fue rápida?				X				X				X	
03	¿La atención en el área de caja fue rápida?				X				X				X	
04	¿En el área de triaje, fue atendida (o) inmediatamente?				X			x					X	
	N° SEGURIDAD													
01	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?				X				X				X	
02	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?				X				X				X	
03	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?			X				X					X	
04	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?				X				X				X	
	N° EMPATIA													
01	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				X				X				X	
02	¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				X				X				X	
03	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				X				X				X	
04	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?				X				X				X	

05	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?				X					X							X	
N°	ASPECTOS TANGIBLES																	
01	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?				X					X								X
02	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?				X					X								X
03	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?				X					X								X
04	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?				X					X								X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Urupeque García Myleidy Eufemia** DNI: 47234757

Especialidad del validador (a): **Mg. Myleidy Eufemia Urupeque García CEP 73464 – Magister en GESTIÓN Y SERVICIOS DE LA SALUD**

14 de julio de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	CLINICA													
01	La información recibida acerca de su condición de salud				X				X					X
02	La claridad con que el médico le explicó sobre el tratamiento a seguir				X				X					X
03	Información brindada por el médico				X				X					X
04	Trato por parte del médico y enfermera				X				X					X
05	La duración de la consulta				X				X					X
06	El cuidado de su intimidad personal durante la atención médica				X				X					X
	ADMINISTRATIVA													
01	Tiempo transcurrido desde que solicitó la cita hasta la fecha de atención médica				X				X					X
02	La señalización y carteles de orientación en el centro de salud				X				X					X
03	Los trámites que realizó en el área de admisión				X				X					X
04	El tiempo que permaneció en espera de ser atendido				X				X					X
05	La comodidad en sala de espera				X				X					X
06	La facilidad para sacar una nueva cita o cita de control				X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Urupeque García Myleidy Eufemia** DNI: 47234757

Especialidad del validador (a): **Mg. Myleidy Eufemia Urupeque García CEP 73464 – Magister en GESTIÓN Y SERVICIOS DE LA SALUD**

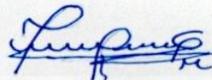
14 de julio de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Firma del experto informante



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	URUPEQUE GARCIA
Nombres	MYLEIDY EUFEMIA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	47234757

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud
Fecha de Expedición	08/05/2023
Resolución/Acta	0289-2023-UCV
Diploma	052-203827
Fecha Matrícula	05/04/2021
Fecha Egreso	01/09/2022

Fecha de emisión de la constancia:
12 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001365176

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 12/07/2023 18:45:47-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(* El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación:

Investigador (a) (es):

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada ".....", cuyo objetivo es..... Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional o programa, de la Universidad César Vallejo del campus, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución



Describir el impacto del problema de la investigación.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "....."
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de de la institución Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) email:
y Docente asesor (Apellidos y Nombres) email:

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHERO ZURITA JUAN CARLOS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario de un centro de salud de la Región Lambayeque", cuyo autor es MORALES LOPEZ LIDIA MANUELITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 30 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHERO ZURITA JUAN CARLOS DNI: 16689094 ORCID: 0000-0003-3995-4226	Firmado electrónicamente por: CZURITAJC el 05-08- 2023 16:36:46

Código documento Trilce: TRI - 0627090