**Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional**

Esta licencia permite a otras distribuir, combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial y, a pesar que son nuevas obras deben siempre rendir crédito y ser no comerciales, no están obligadas a licenciar sus obras derivadas bajo los mismos términos.

http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0

**UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA**
**FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**
**EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD**

AT_2025-FFBB-002

## CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título de **Informe final de tesis** es:

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud de la Tinguiña, Ica-2024**

Presentado por:

**HERNANDEZ UCHUYA, MARICARMEN LILI**

**Bachiller** del nivel **PREGRADO** de la Facultad de **FARMACIA Y BIOQUÍMICA.** El resultado obtenido es **1%** por el cual se otorga el calificativo de:

**APROBADO, según Reglamento de Evaluación de la Originalidad.**

Con Código de Matricula: 20175457

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad. Observaciones:

Ica, 21 de enero de 2025

.....
**Dr. PEÑA GALINDO JULIO JOSE**
**DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACION**
**FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

PGJJ/hadp

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad de Farmacia y Bioquímica

# Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud de la Tinguiña, Ica-2024

Línea de investigación

Salud Pública y Conservación del Medio Ambiente

INFORME FINAL DE TESIS

Bach. MARICARMEN LILI HERNÁNDEZ UCHUYA

**Ica, Perú**

**2024**

## *Dedicatoria*

*Mi eterno agradecimiento a Dios, por ser mi guía en todo momento dándome la fuerza y sabiduría para culminar esta maravillosa etapa de mi vida, gracias padre amado.*

***A mis queridos padres Lily y Edilberto***

*Por ser mi apoyo incondicional y motivarme, enseñarme que todo se puede y que todo esfuerzo tiene su recompensa, los amo mucho este logro es para ustedes.*

***A mi adorada hija Estela,*** *por brindarme su amor incondicional y ser mi motivación día a día para superarme profesionalmente.*

***A la memoria de mi papito Renan,*** *este logro es para ti se que desde el cielo estas orgulloso y celebras conmigo.*

***También a mis familiares y amistades*** *quienes estuvieron apoyándome durante todo este proceso para alcanzar este gran sueño profesional.*

***Agradecimiento***

*A mi **ASESORA:** Dra. Eddie Loyola Gonzales, a ella mi eterna gratitud por sus valiosas enseñanzas y sugerencias que hizo posible la culminación de mi tesis.*

**ÍNDICE DE CONTENIDO**

Portada ..... i
*Dedicatoria* ..... ii
*Agradecimiento* ..... iii
ÍNDICE DE CONTENIDO ..... iv
Índice de tablas ..... v
Índice de Figuras ..... vi
Resumen ..... vii
ABSTRACT ..... viii
I. INTRODUCCIÓN ..... 9
1.1.- Situación problemática ..... 9
1.2. Antecedentes de la investigación. ..... 9
1.3.- Bases teóricas ..... 11
1.4. Formulación del problema. ..... 13
1.5. Justificación e importancia de la investigación ..... 14
1.6. Objetivos de la investigación ..... 15
1.7.- Hipótesis y variables de la investigación ..... 15
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA. ..... 17
2.1. Tipo y diseño de investigación ..... 17
2.2. Población y Muestra ..... 17
III. RESULTADOS ..... 19
Discusión de Resultados ..... 35
Conclusiones ..... 37
Recomendaciones ..... 38
Referencias bibliográficas ..... 39
ANEXOS ..... 41

## Índice de tablas


**Tabla 1.** Variable 1: Calidad de servicio 19

**Tabla 2.** Variable 2: Satisfacción usuario 20

**Tabla 3.** Dimensiones de la Calidad de servicio 21

**Tabla 4.** Dimensiones de Satisfacción usuario 22

**Tabla 5.** Cruce de Calidad de servicio y satisfacción usuario 23

**Tabla 6.** Cruce de dimensiones: Confiabilidad y satisfacción usuario 24

**Tabla 7.** Cruce de dimensiones: Capacidad de respuesta y satisfacción usuario 25

**Tabla 8.** Cruce de dimensiones: Seguridad y satisfacción usuario 26

**Tabla 9.** Cruce de dimensiones: Empatía y satisfacción usuario 27

**Tabla 11.** Cruce de dimensiones: Elementos tangible y satisfacción usuario 28

# Índice de Figuras

**Figura 1.** Variable 1: Calidad de servicio 19

**Figura 2.** Variable 2: Satisfacción usuario 20

**Figura 3.** Dimensiones de la Calidad de servicio 21

**Figura 4.** Dimensiones de la Satisfacción usuario 22

**Figura 5.** Cruce de Calidad de servicio y satisfacción usuario 23

**Figura** 6. Cruce de dimensiones: Confiabilidad y satisfacción usuario 24

**Figura 7.** Cruce de dimensiones: Capacidad de respuesta y satisfacción usuario 25

**Figura 8.** Cruce de dimensiones: Seguridad y satisfacción usuario 26

**Figura 9.** Cruce de dimensiones: Empatía y satisfacción usuario 27

**Figura 10.** Cruce de dimensiones: Elementos tangible y satisfacción usuario 28

## Resumen

**Objetivo.** Determinar la calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud de la Tinguiña, Ica - 2024

**Estrategia metodológica.**

Tipo de investigación: Básica, porque busca llevar a cabo nuevos conocimientos sobre los fundamentos de fenómenos y hechos observables, sin intención de aplicarles ningún uso determinado. Diseño de investigación: No experimental, porque no se manipulan las variables para contratar su efecto sobre otras variables en su contexto natural para ser analizados, la población y muestra estuvo conformada por el total de 116 usuarios que acudieron a ser atendidos en el centro de salud, el instrumento utilizado fue el cuestionario y la técnica la encuesta.

**Resultados y conclusiones:** En lo referente a la calidad de atención de los 116 usuarios que fueron atendidos en el Centro de Salud de la Tinguiña, se tuvo que, 45,7 % manifestaron que la atención es regular, un significativo 44,8 % expresaron que es bueno y 9,5 % de ellos indicaron que es deficiente. En cuanto a la satisfacción del usuario se tuvo que: 44,8 % expresaron que es bueno, 43,1 % dijeron que es regular y solo un 12,1 % referenciaron que es deficiente, estos resultados indican que la calidad de servicio es un factor importante para determinar la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud.



**Palabras claves: Usuarios, calidad, atención, satisfacción.**

## ABSTRACT

Aim. Determine the quality of service and its relationship with the satisfaction of the user served at the Tinguiña Health Center, Ica - 2024

Methodological strategy.

Type of research: Basic, because it seeks to carry out new knowledge about the foundations of observable phenomena and facts, without the intention of applying any specific use to them. Research design: Non-experimental, because the variables are not manipulated to contract their effect on other variables in their natural context to be analyzed, the population and sample were made up of a total of 116 users who came to be treated at the health center. , the instrument used was the questionnaire and the technique was the survey.

Results and conclusions: Regarding the quality of care of the 116 users who were treated at the Tinguiña Health Center, 45.7% (53) stated that the care is regular, a significant 44. 8% (52) expressed that it is good and 9.5% (11) of them indicated that it is poor. Regarding user satisfaction, 44.8% (52) said it is good, 43.1% (50) said it is average and only 12.1% (14) said it is poor.



Keywords: Users, quality, attention, satisfaction.

# I. INTRODUCCIÓN

## 1.1.- Situación problemática

Es importante proporcionar la calidad de los servicios, porque es un elemento clave de esta institución.

En particular, las personas responsables de los servicios de gestión utilizados anteriormente, dependiendo de los requisitos, deben resolver algunos de los problemas que tienen. No se resolvió correctamente debido a la necesidad.

Es inexacto tener molestias y opciones de salud, y este elemento no está bien proporcionado al usuario. Por lo tanto, no probamos que ofrecemos investigaciones de calidad en instituciones médicas y, debido a que no podemos usar el método apropiado y aplicado, porque no podemos usar las mediciones especificadas que no pueden comunicarse con el usuario, las instituciones médicas ofrecen una investigación de alta calidad en las instituciones médicas. Este tema, que abarca diversos aspectos de la institución y sus actividades actuales, se refleja en el enfoque hacia los usuarios.

Por lo tanto, estos estudios se centran en la calidad de los servicios en términos de precisión, confiabilidad, capacidades de respuestas, resguardos y empatías.

También vemos en el campo qué problemas surgen en las dimensiones de la satisfacción de los usuarios (expectativa, percepción, preocupación sobre reclamo y queja, privacidad, información).

## 1.2. Antecedentes de la investigación.

### Internacionales

Ayoví (2021)[1] , se propuso analizar el impacto de la calidad de la atención médica en la satisfacción de los usuarios del Hospital Base de Esmeraldas. La investigación utilizó una metodología descriptiva y no experimental, con una muestra de 436 usuarios. Los resultados mostraron que el 52,7% (230 personas) evaluó la calidad de la atención como deficiente, el 28,2% (123 personas) como regular y el 19,1% (83 personas) como buena. En cuanto a la satisfacción de los usuarios, el 63,5% (277 personas) expresó estar insatisfecho, mientras que el 36,5% (159 personas) manifestó estar satisfecho. Se concluyó que la mayoría de los pacientes estaban insatisfechos con la atención, especialmente en relación con los tiempos de espera y la falta de explicaciones claras por parte de los especialistas.

**Paredes y Santos (2022)[2]**, El objetivo era investigar la calidad de la atención del hospital y la satisfacción del cliente. metodología; Una muestra no experimental, emparejada por 384 usuarios. Resultados: se evidenciaron r=0,8880 y p=0,000 para calidad de atención y satisfacción. Para las mediciones: se encontró el material r=0,647. Desde el punto de vista de la fiabilidad se alcanzó r=0,808. Se encontró que la reactividad era r=0,789. Para estar

seguro, encontré r=0,835. Sin embargo, si concluimos que el hospital está dotado de infraestructura y equipamiento moderno, los usuarios no están completamente satisfechos con los servicios que reciben. Al hacerlo, los usuarios indican que aceptan los servicios.

Vinueza (2021)[3,] El objetivo fue correlacionar la satisfacción con la calidad de la atención en el Hospital Teodoro Maldonado Carbó. La metodología fue no experimental y correlacional y se seleccionaron 94 usuarios. Resultados: El 83,3% (78) refirió la calidad de la atención como alta, sólo el 8,5% (8) reportó media y el 8,5% (8) baja. La satisfacción de los usuarios fue 79,0% (74 personas) satisfechos, 15,0% (14 personas) satisfechos y 6,0% (6 personas) insatisfechos. Además, r=0,668, p=0,000. Por tanto, se puede concluir que existe una relación tanto positiva como moderada entre calidad y satisfacción.

**Antecedentes nacionales**

**Rosales JM. (2021)[4]**, El propósito de este estudio es "determinar la relación entre la calidad médica y la satisfacción de los usuarios en la Clínica de Medicina Interna del Hospital Huacho Huaura Oyón. Materiales y Métodos: Investigación aplicada, enfoques cuantitativos, niveles de correlación descriptiva, diseños no experimentales y transaccionales. El método utilizado fue una encuesta mediante un instrumento de encuesta. La población estuvo compuesta por 180 pacientes. Resultados: el 52,2% de los hombres y el 47,8% de las mujeres de 21 a 82 años, el 75,6% y el 75,6% de las variables de investigación relacionadas con la calidad de la atención y las medidas de confiabilidad, capacidades de respuestas, resguardos, empatías y valores materiales han alcanzado niveles razonables.

**Hinostroza (2022)**[5], El objetivo fue "comparar la calidad de la atención y los niveles de satisfacción en los departamentos de farmacia del Hospital Santa Rosa". Metodología no experimental y 89 niveles de correlación seleccionados por el usuario. Resultados: El 46,0% (41) calificó la calidad de la atención como media, el 37,1% (33) como alta y el 16,6% (15) como bajas. Los niveles de satisfacción fueron de 49,4% (44 personas) satisfecho, 31,4% (28 personas) muy satisfecho y 19,1% (17 personas) insatisfecho. Hay evidencia de una asociación positiva alta con r=0,709, p=0,000. Esto significa que las mayores atenciones aumentan la satisfacción

**Castillo, B., (2023)[6],** El objetivo principal fue "determinar la relación entre la calidad de la atención en salud y la satisfacción de los usuarios de los servicios de farmacia en el establecimiento de salud Tacala Piura". La metodología usada fue cuantitativa y no experimental, se correlacionó la validez y confiabilidad de la calidad médica, la muestra fue de 343 personas, la encuesta fue el instrumento utilizado, la validez y confiabilidad fueron $\alpha = 0,955$ y la satisfacción fue $\alpha = 0,940$. Por opinión de expertos. Como resultado de la encuesta, el número de encuestados que consideraban que la calidad de la atención médica era alta fue del 43,1% (148 personas), en comparación con el 56,9% (195 personas) que

consideraban que la calidad de la atención médica era baja o media. Asimismo, pueden apreciar que el 49,6% (170 personas) tiene una satisfacción alta, y el 50,4% (173 personas) una satisfacción media a baja. En conclusión, r = 0,479, p = 0,000, lo que indica que hay una correlación positiva moderada entre calidad de atención y satisfacción.

**Antecedentes regionales**

**Becerra-Canales Bladimir, Condori-Becerra Ángela (2019)**[7], El objetivo fue conocer los niveles de satisfacción de los usuarios ambulatorios de cuatro hospitales públicos de la región Ica que han implementándose los planes "Cola Cero". Para ello, utilizamos los métodos de encuesta dirigidos a 1067 personas para conocerse las peculiaridades generales, las calificaciones de los servicios y la satisfacción general. La satisfacción general fue de 72,5% en los hospitales apoyados por Nazca, 70,6% en el Hospital SMS, 72,1% en el Hospital "Regional de Ica" y 73,7% Hospital "San Juan de Dios de Pisco". Se concluyó que las implementaciones de las iniciativas Cola Cero mejoraron los niveles generales de satisfacción, característicamente en los términos de buenos tratos, puntualidades, provisiones de información y comprensiones más allá de las expectativas.

**Fabián E. (2021)[8]**, Se ejecutó una investigación para "identificar la relación que hay entre la calidad de los procesos de servicios y la satisfacción de los usuarios externos en el Centro de Salud de Luricocha en el año 2019". La población de estudio estuvo compuesta por usuarios que recibieron tratamiento en el ambulatorio del Centro de Salud de Luricocha (de septiembre - octubre del 2019). La muestra estimada fue de 274 adultos que participaron en asesoramiento. Herramientas utilizadas: SERVQUAL (Aceptación - 22 ítems) y Cuestionarios de Calidad de Atención (15 ítems) según MINSA. Las mayorías eran del sexo femenino (81%), tenían nivel educativo primario (31%), trabajaban en una oficina (63%) y cuentan entre 18 y 30 años (31%).

### 1.3.- Bases teóricas

**Calidad de servicio**

**"**Es el conjunto de particularidades de un servicio con el propósito de satisfacer distintas necesidades y cumplir con expectativas del usuario, las mismas que podrían estar referidas a los insumos utilizados, como el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de post-venta" (**Mauricio Gómez, 2013)[9].**

**Dimensión de la calidad de servicio:**

El modelo SERVQUAL se utiliza para medirse la calidad de atención, que se pueden utilizarse para medirse la expectativa de los clientes y evaluarse los servicios.

Confiabilidad: se describe a capacidades de realizarse los servicios prometidos de forma confiable y fiel.

En otras palabras, la agencia respeta lo proporcionado en relación con la prestación y prestación de servicios para fines de resolución de problema y fijarse los importes.
(Matsumoto, 2014, p.186)

• Capacidad de respuesta: el deseo de proporcionar a los beneficiarios de servicios rápidos y adecuados para responder a las preguntas enviadas, la pregunta y queja de los clientes y la resolución de inconvenientes. (Matsumoto, 2014, p.186)

• Seguridad: el conocimiento y las destrezas de los proveedores de los servicios para establecer confiabilidad y familiaridad. (Matsumoto, 2014, p.186)

• Empatía: Es la atención personalizada que una organización muestra a sus consumidores. "Debe entregarse a través de servicios personalizados o adaptados a las preferencias del cliente". (Matsumoto, 2014, p.186)

• Elementos tangibles: las apariencias físicas de un objeto, incluyendo servicios básicos, aparatos, materiales y personales. (Matsumoto, 2014, pág. 186)[10]

**Satisfacción del usuario**

**Definición**

Thompson y Sunol. (1996), "expresaron que la satisfacción del usuario observa no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas, considerándose esta cuando el usuario percibe confianza en el trato lo que hace crecer sus expectativas".

**Dimensiones de la satisfacción de los usuarios**

**Expectativas.**

"Describe el desempeño que el usuario estima haber recibido luego de haber adquirido un producto o servicio". (Huamán, 2017).

**Información**

Son las "anhelos" que los usuarios distinguen con el fin de conseguir beneficios ya sean bienes o productos, que los soportes a contarse con experiencias de adquisiciones anteriores, opiniones de amigos y lideres de opiniones en estos sentidos son las proposiciones que ofertan los prestadores de estos servicios.

**Percepciones**. -

Es como valoran los usuarios los servicios, a modo de evaluar los servicios en las instituciones, Es decir, como las reciben y evalúan los servicios en el campo de la administración denotándose las características del servicio (confiabilidad, seguridad, sostenibilidad, empatía elementos tangibles) (Matsumoto,2014, pag.185)

**Atención de quejas y reclamos**.-

Las empresas que usan buzón de quejas reciben valiosa información que les permiten identificar a los clientes insatisfechos en los servicios, para posteriormente corregirse problemas individuales cuando es posible identificar en tiempo reales puntos comunes. (Vergara, 2014, pág. 63. Citado por: Ortiz, J. 2019). Es decir, son parámetros que las

autoridades correspondientes deben resolverse periódicamente por ser el ente responsable de la atención al usuario.

**Conformidad. -**

Los usuarios atendidos en instituciones prestadoras de servicios, pueden aportarse información de enorme trascendencia para la administración a fin de conseguirse que la calidad percibida por la población coincidas con la que ellos esperaban, a esto llamamos conformidad de los usuarios. "El ciudadano perciben y reciben los servicios como el que él esperaba". (Sacaneli, 1995 citado por: Rodríguez, 2017, pag.37)

**Información**. -

Es la percepción del usuario de la calidad del sistema referente al buen estado de funcionamiento y manejo de los sistemas de acceso a los registros de la base de datos con que cuente la unidad, de modo que "sea percibido por el usuario en la búsqueda de resultados que quiera obtener después de haberlo utilizado" (Hernández, 2011, pag.360 citado por Ortiz. 2019)

## 1.4. Formulación del problema.

**Problema General:**

P-G- ¿Cuál será la calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica -2024?

**Problemas específicos**

**P.E.1.** ¿Cuál es la relación entre la confiabilidad y satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica -2024?

**P.E.2.** ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica -2024?

**P.E.3.** ¿Cuál es la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica -2024?

**P.E.4.** ¿Cuál es la relación entre la empatía y satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica -2024?

**P.E.5.** ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica -2024?

## 1.5. Justificación e importancia de la investigación

### Justificación teórica

La calidad del servicio de los Centros de Salud, será evaluada a través de acciones vivenciales de los usuarios referente a la calidad recibida por las diferentes áreas de servicio de atención profesional, es de tener en cuenta que se aplicará una encuesta con la finalidad de constatar in sito el trato al usuario y así conocer la satisfacción del mismo

### Justificación práctica:

La investigación sobre la calidad del servicio tiene como objetivo recolectar y procesar los datos obtenidos mediante la aplicación de cuestionarios previamente diseñados a través de encuestas. Estos datos serán analizados en función de las variables del estudio para generar resultados, extraer conclusiones y emitir recomendaciones a la institución donde se llevará a cabo el estudio.

### Justificación Metodológica:

El enfoque metodológico de esta investigación permitirá analizar la calidad del servicio ofrecido en el Centro de Salud de La Tinguiña y la satisfacción de los usuarios que reciben atención en las diversas áreas del centro. Para ello, se han diseñado dos instrumentos: uno que evalúa la calidad de la atención, utilizando el Modelo SERVQUAL, y otro que mide la satisfacción del usuario, basado en el Modelo SERPERF. Ambos instrumentos serán aplicados a los usuarios mediante encuestas, con el objetivo de obtener información precisa que será posteriormente analizada.

### Importancia

Es a considerar que esta investigación permitirá conocer las expectativas, percepciones y conformidad del usuario sobre la calidad de servicios que brinda este Centro de Salud, que pueda contribuir en la captación de más personas atendidas y por ende mayor satisfacción, hechos éstos que nos permitan ampliar más nuestra cobertura de atenciones, de allí, se hace necesario conocer la calidad de servicio que reciben, hechos éstos que los podemos percibir con el trato que se les da en cualquier área de atención, propósito de esta investigación es aplicar una encuesta para conocer del usuario información real de los servicios médicos y así contribuir en los problemas que se pudieran suscitar.

## 1.6. Objetivos de la investigación

### Objetivo General

**O.G.** Determinar la calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud de la Tinguiña, Ica - 2024

### Objetivos Específicos

**O.E.1.** Determinar la relación entre la confiabilidad y satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica - 2024.

**O.E.2.** Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del Centro de Salud de la Tinguiña, Ica - 2024.

**O.E.3.** Determinar la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario del Centro de Salud de la Tinguiña, Ica - 2024.

**O.E.4.** Determinar la relación entre la empatía y satisfacción del usuario del Centro de Salud de la Tinguiña, Ica - 2024

**O.E.5.** Determinar la relación entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario del Centro de Salud de la Tinguiña, Ica - 2024

## 1.7.- Hipótesis y variables de la investigación

### Hipótesis General

**H.G.** Existe relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica -2024.

### Hipótesis Específicos

**H.E.1.** Existe relación entre la confiabilidad y satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica -2024.

**H.E.2.** Existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica -2024.

**H.E.3.** Existe relación entre la seguridad y satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica -2024.

**H.E.4.** Existe relación entre la empatía y satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica -2024.

**H.E.5.** Existe relación entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica -2024.

### Variables de la investigación

**Variable 1**.Calidad de atención

**Variable 2**. Satisfacción usuario

**Operacionalización de variables**

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | ÍTEMS | ESCALA DE MEDICIÓN |
|---|---|---|---|---|---|
| **Variable: 1**<br><br>**Calidad de servicio** | Liang et al. (2022), Para que la gestión sea exitosa es necesario evaluar cada proceso y verificar que se alcancen los resultados, en lo que se refiere a la calidad de la atención sanitaria. | Fundamento<br>La variable calidad de servicio se midió por medio de 5 dimensiones y 15 ítems, aplicando un cuestionario con una escala de Likert considerado<br>Deficiente (0-20)<br>Regular (20-50)<br>Bueno (50 a más) | **Fiabilidad** | 1,2,3, | Deficiente 0-20<br><br>Regular 20-50<br><br>Bueno 50 a más |
| | | | **Capacidad de respuesta** | 4,5,6, | |
| | | | **Seguridad** | 7,8,9, | |
| | | | **Empatía** | 10,11,12 | |
| | | | **Elementos tangibles** | 13,14,15 | |
| **Variable: 2**<br><br>**Satisfacción Usuario** | Expresa la diferente entre la expectativa y la percepción que poseen los usuarios sobre los servicios que han recibido por el establecimiento de salud o alguna área en particular. (Dejó et al., 2021) | Fundamento<br>La variable satisfacción se midió por medio de 5 dimensiones y 15 ítems, aplicando un cuestionario con una escala de Likert, considerado como:<br>Deficiente (0-20)<br>Regular (20-50)<br>Bueno (50 a más) | **Expectativas** | 1,2,3, | Deficiente 0-20<br><br>Regular 20-50<br><br>Bueno 50 a más |
| | | | **Percepciones** | 4,5,6, | |
| | | | **Atención de quejas y reclamos** | 7,8,9, | |
| | | | **Conformidad** | 10,11,12, | |
| | | | **Información** | 13,14,15 | |

## II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

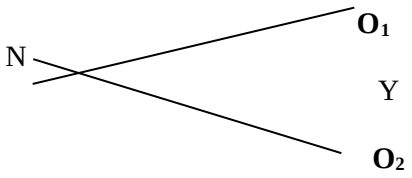
**Tipo de investigación:**

**Básica.-** Tiene como objetivo generar nuevos conocimientos sobre los principios que sustentan fenómenos y hechos observables, sin la intención de destinarlos a un uso práctico específico.

**Diseño de investigación**

No es experimental, ya que no se manipulan las variables para observar su efecto sobre otras. En lugar de ello, las variables se analizan tal como ocurren en su contexto natural.

**Diagrama**




**Donde:**

**N** = Usuários del centro de salud – Ica

**Ox** = Cálidad de serviçio

**Oy** = Satisfacción del usuario

### 2.2. Población y Muestra

La muestra está compuesta por todos los usuarios que acuden al centro de salud para recibir atención.

**Criterio de Inclusión:**

Se incluyeron aquellos usuarios que aceptaron participar en la investigación.

**Criterio de Exclusión**

Se excluyeron los usuarios que no desearon formar parte del estudio.

**Muestra**

Constituida por el 100% de la población encuestados

### 2.3. Técnicas e instrumentos

**Técnica**

La encuesta

**Instrumento**

Se utilizará un Cuestionario Modelo SERVQUAL el cual consta de 15 reactivos y satisfacción de los usuarios contarán con 15 reactivos de acuerdo a las escalas de calificaciones de Likert: Siempre (5) , Casi siempre (4) , Regularmente (3) , A veces (2),

Nunca (1); sin embargo en algunos casos el investigador puede optar por cambiar la escala; siendo adaptada por la autora ha considerado las tres opciones deficiente (1); regular (2) y bueno (3).

Tabla – Rango de los valores

| **Ítems** | **Rango** |
|---|---|
| Deficiente | 0-20 |
| Regular | 20-50 |
| Bueno | 50 a más |

**Técnicas de procesamientos de datos.**

Se aplicó la evaluación de análisis e interpretación de datos cuantitativos recolectados se utilizó principalmente (frecuencias), y el estadístico Chi cuadrado a fin de encontrar las correlaciones involucradas en el estudio. Así mismo la información recolectada ha sido procesada en un paquete estadístico SPSS versión 23, hoja de cálculo de Microsoft office Excel para la tabulación de datos.

## III. RESULTADOS

### Presentación y Análisis Univariante

### 3.1. Análisis de resultados.

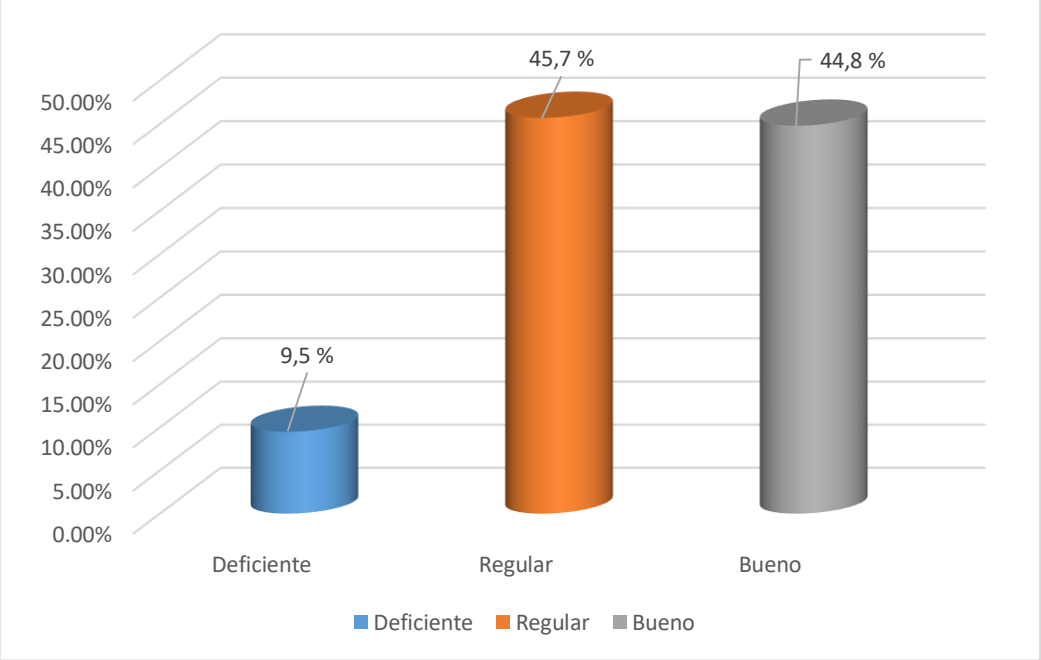
**Tabla 1.** Variable 1: Calidad de Servicio en el Centro de Salud de la Tinguiña, Ica-2024

| Calidad de Servicio | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Deficiente | 11 | 9,5 % |
| Regular | 53 | 45,7% |
| Bueno | 52 | 44,8 % |
| Total | 116 | 100,0 % |

**FUENTE**: Ficha de encuesta

Figura 1.

Calidad de Atención en el Centro de Salud de la Tinguiña, Ica-2024




**Interpretación:**

De los 116 usuarios encuestados, que fueron atendidos en el Centro de Salud 9,5 % de ellos indicaron que la calidad de atención recibida fue deficiente, 45,7 % manifestó como regular y 44,8 % como buena

**Tabla 2.**

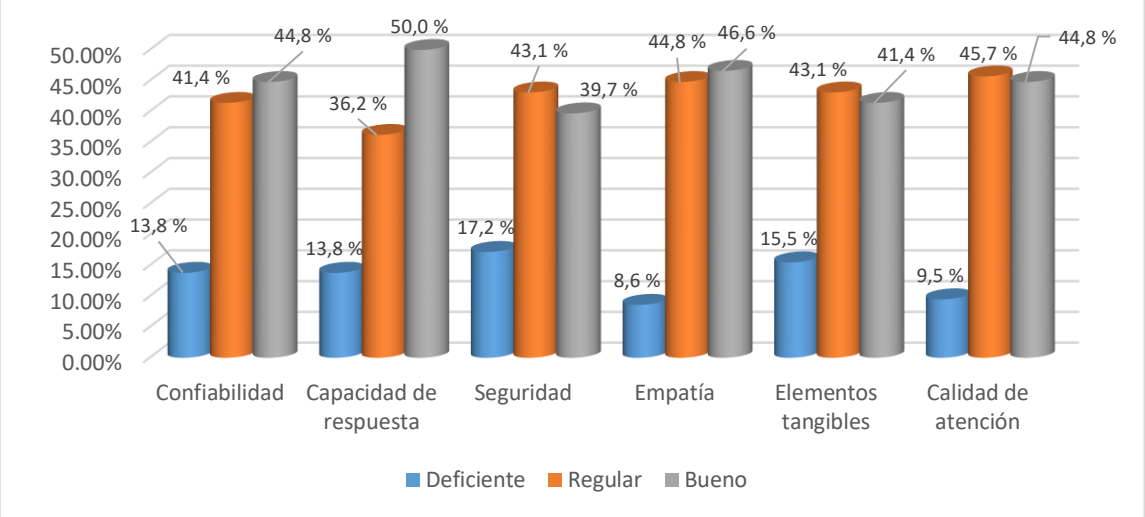
Dimensiones de la calidad de servicio

| Dimensiones | | Calidad de Servicio | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Nº | Deficiente | Regular | Bueno | Total |
| Confiabilidad | Nº | 16 | 48 | 52 | 116 |
| | % | 13,8 % | 41,4 % | 44,8 % | 100,0% |
| Capacidad de respuesta | Nº | 16 | 42 | 58 | 116 |
| | % | 13,8 % | 36,2 % | 50,0 % | 100,0% |
| Seguridad | Nº | 20 | 50 | 46 | 116 |
| | % | 17,2 % | 43,1 % | 39,7 % | 100,0% |
| Empatía | Nº | 10 | 52 | 54 | 116 |
| | % | 8,6 % | 44,8 % | 46,6 % | 100,0% |
| Elementos tangibles | Nª | 18 | 50 | 48 | 116 |
| | % | 15,5 % | 43,1 % | 41,4 % | 100,0% |
| Calidad de servicio | Nº | 11 | 53 | 52 | 116 |
| | % | 9.5 % | 45,7 % | 44,8 % | 100,0% |

Fuente: Ficha de encuesta

Figura 2

Dimensiones de la calidad de servicio




**Interpretación:**

Los resultados: en cuanto a la Confiabilidad: El 13,8 % de los usuarios considera que es deficiente, el 41,4% regular y el 44,8 % bueno. Capacidad de respuesta. El 13,8 % opina que es deficiente, el 36,2% regular, y el 50 % buena. Seguridad: El 17,2 % considera que es deficiente, el 43,1 % regular y 46,6 % buena. Empatía: El 8,6 % opina que es deficiente, el 44,8 % regular y el 46,6 % buena. Elementos tangibles: El 15,5 % considera que es deficiente, el 43,1 % regular y el 41,4 % bueno.

Estos resultados reflejan la opinión de los usuarios sobre la calidad de servicio en el Centro de Salud, destacando áreas de mejora y fortaleza. La OMS, define la calidad en la atención de la salud como el grado en que los servicios de salud para individuos y poblaciones mejoran los resultados deseados en salud y son congruentes con el conocimiento profesional actual.

**Tabla 3.**

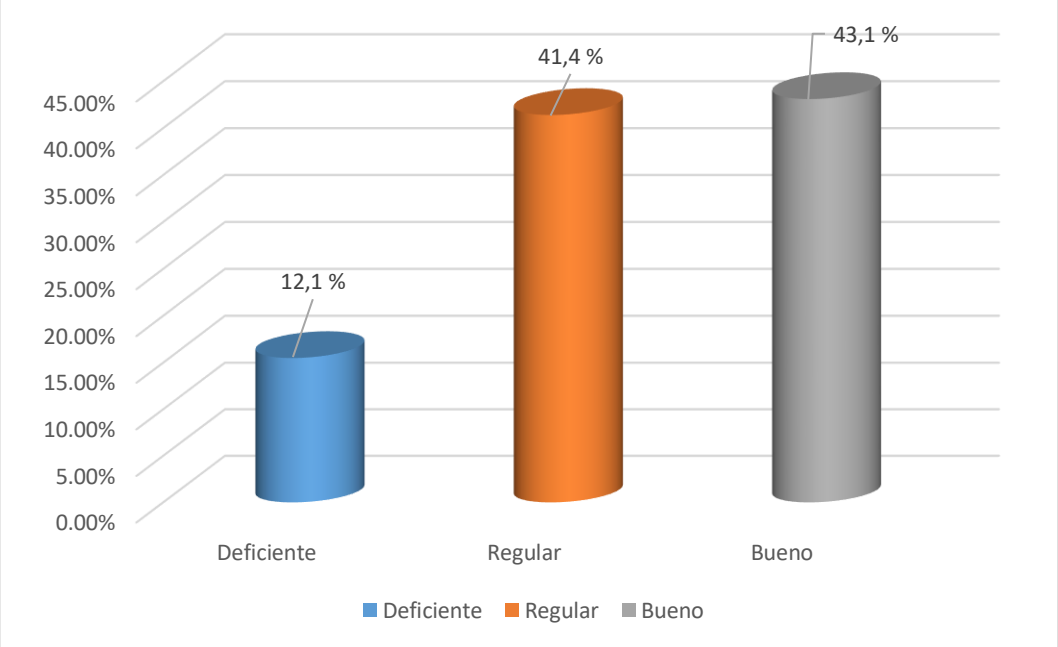
Variable 2: Satisfacción usuario

| Satisfacción usuario | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Deficiente | 14 | 12,1 % |
| Regular | 50 | 41,4% |
| Bueno | 52 | 43,1 % |
| Total | 116 | 100,0 % |

**Fuente**: Ficha de encuesta

Figura 3.

Variable 2: Satisfacción usuario




**Interpretación:**

De los 116 usuarios encuestados que conforman la muestra de estudios y que fueron atendidos en el Centro de Salud, tenemos que: 12,1% expresaron que es “deficiente”, 41,4%, que es “regular”, 43,1 % manifiesta que es “buena”.

**Tabla 4.**

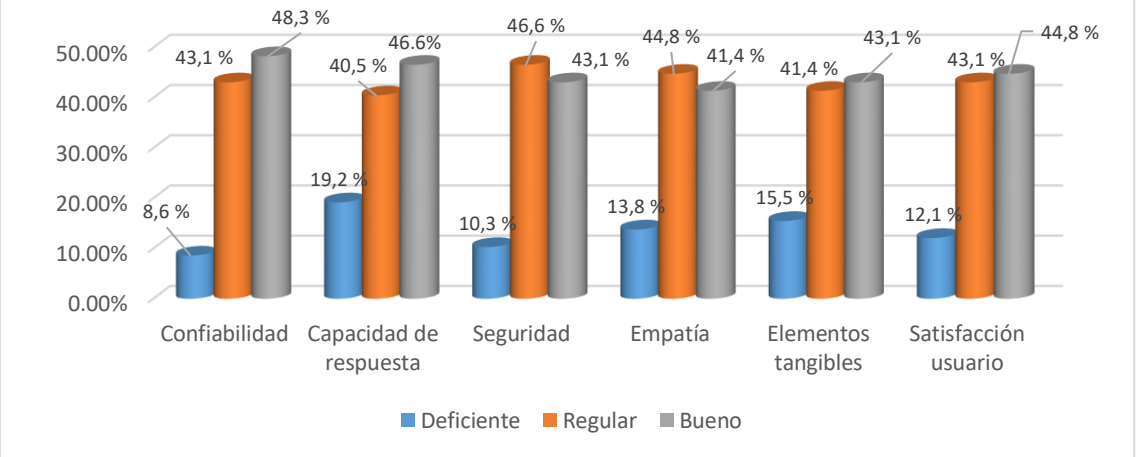
Dimensiones de la satisfacción usuario:

| | | Satisfacción Usuario | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Dimensiones** | Nº<br>% | **Deficiente** | **Regular** | **Bueno** | **Total** |
| Confiabilidad | Nº<br>% | 10<br>8,6 % | 50<br>43,1% | 56<br>48,3% | 116<br>100% |
| Capacidad de respuesta | Nº<br>% | 15<br>19,2% | 47<br>40,5% | 54<br>46,6% | 116<br>100% |
| Seguridad | Nº<br>% | 12<br>10,3% | 54<br>46,6% | 50<br>43,1% | 116<br>100% |
| Empatía | Nº<br>% | 16<br>13,8% | 52<br>44,8% | 48<br>41,4% | 116<br>100% |
| Elementos tangibles | Nª<br>% | 18<br>15,5% | 48<br>41,4% | 50<br>43,1% | 116<br>100% |
| Satisfacción usuario | Nº<br>% | 14<br>12.1% | 50<br>43,1% | 52<br>44,8% | 116<br>100% |

Fuente: Datos de la encuesta

Figura 4.

Dimensiones de la satisfacción usuario




Interpretación:

Los resultados de la encuesta en cuanto a la confiabilidad, el 8,6 % de los usuarios la califican como deficiente, el 43,1 % como regular y el 48,3 % como buena. En términos de capacidad de respuesta, el 19,2 % la considera deficiente, el 40,5 % regular y el 46,6 % buena. Respecto a la seguridad, el 10,3 % la evalúa como deficiente, el 43,1 % como regular y el 46,6 % como buena. En cuanto a la empatía, el 13,8 % opina que es deficiente, el 44,8 % regular y el 41,4 % buena. Por último, en lo que se refiere a los elementos tangibles, el 15,5 % considera que son deficientes, el 41,4 % regulares y el 43,1 % buenos.

Estos resultados reflejan la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio, señalando tanto fortalezas como áreas de mejora. La OMS considera la satisfacción del usuario como un indicador clave de la calidad de la atención sanitaria, ya que refleja la experiencia del paciente y su percepción sobre el servicio recibido.

**Tabla 5.**

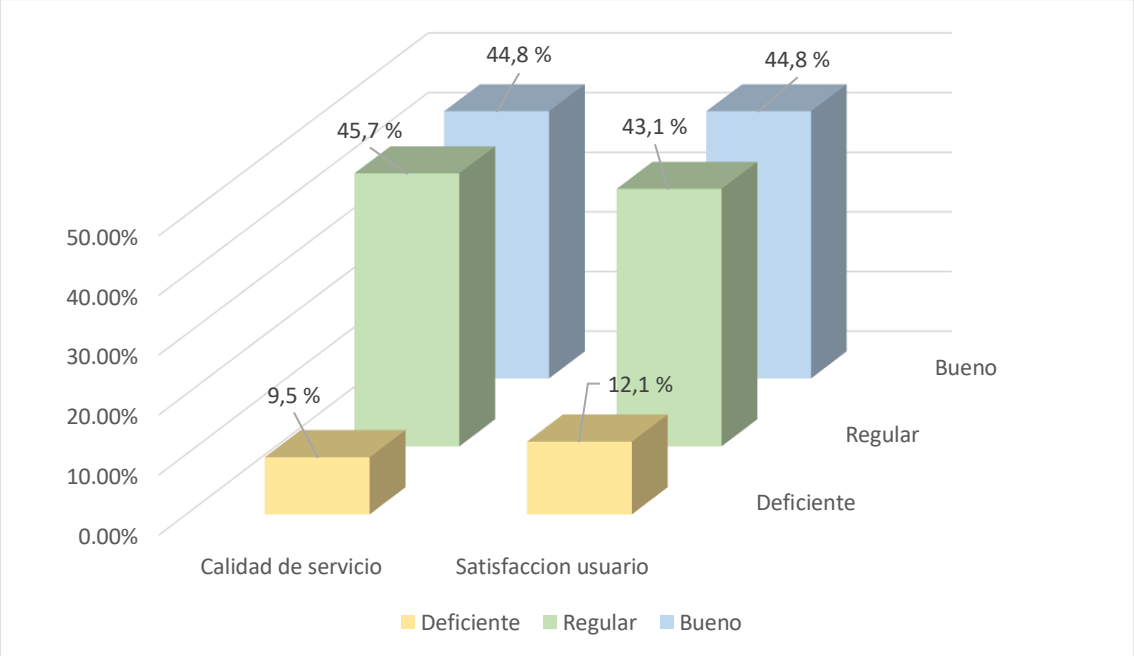
**Cruce de las Variables: Calidad de servicio y satisfacción usuario**

| | | Satisfacción Usuario | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Calidad de Servicio** | **Nº %** | **Deficiente** | **Regular** | **Bueno** | **Total** |
| Deficiente | Nº<br>% | 2<br>1,7 % | 4<br>3,5 % | 5<br>4,3 % | 11<br>9,5% |
| Regular | Nº<br>% | 6<br>5,2 % | 23<br>19,8 % | 24<br>20,7% | 53<br>45,7% |
| Bueno | Nº<br>% | 6<br>5,2 % | 23<br>19,8 % | 23<br>19,8% | 52<br>44,8% |
| Total | Nº<br>% | 14<br>12,1 % | 50<br>43,1 % | 52<br>44,8<br>% | 116<br>100,0% |

Fuente: Datos de la ficha de encuesta

Figura 5.

Cruce de las Variables: Calidad de servicio y satisfacción usuario




Interpretación

De los 116 usuarios encuestados que conforman la muestra de estudios y que fueron atendidos en el Centro de Salud, tenemos que: 9,5% expresaron que es “deficiente”, 45,7%, que es “regular”, 44,8 % manifiesta que es “buena”.

Tabla 6

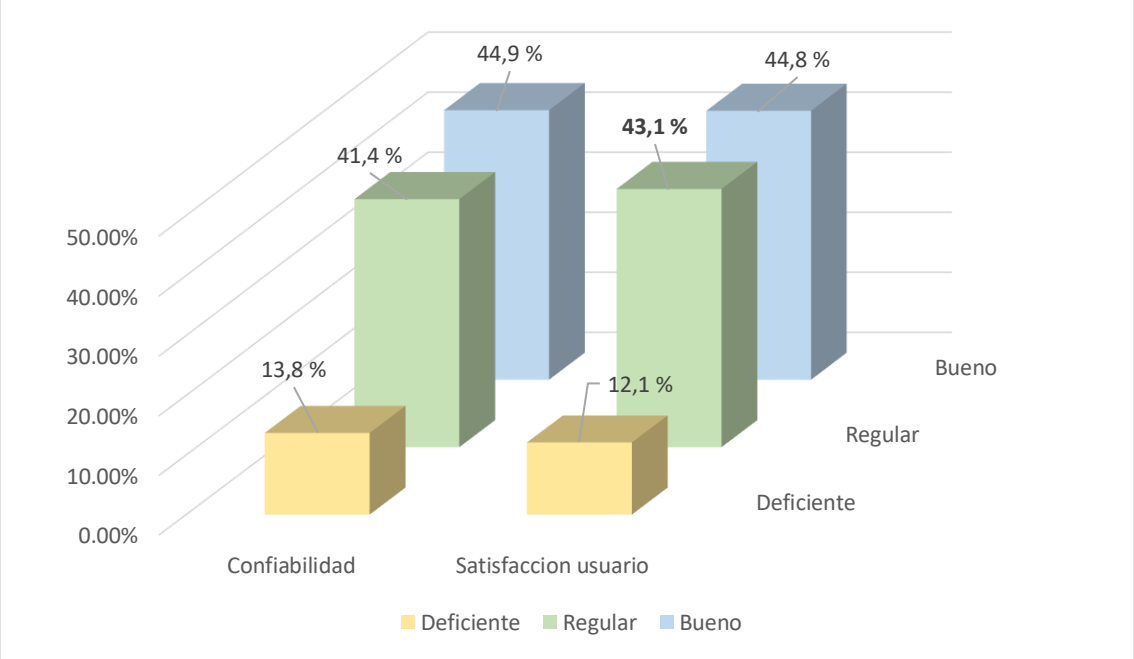
Cruce de variables según dimensiones: Confiabilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud de la Tinguiña, Ica- 2024

| | | Satisfacción Usuario | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Confiabilidad** | **Nº** | **Deficiente** | **Regular** | **Bueno** | **Total** |
| Deficiente | Nº<br>% | 2<br>1,7 % | 7<br>6,0 % | 7<br>6,0% | 16<br>13,8% |
| Regular | Nº<br>% | 6<br>5,2 % | 21<br>18,1 % | 21<br>18,1% | 48<br>41,4% |
| Bueno | Nº<br>% | 6<br>5,2 % | 22<br>19,0 % | 24<br>20,7% | 52<br>44,9% |
| Total | Nº<br>% | 14<br>12.1 % | 50<br>43,1 % | 52<br>44,8% | 116<br>100,0% |

Fuente: Datos de la ficha de encuesta

Figura 6.

Dimensiones: Confiabilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud de la Tinguiña, Ica-2024




Interpretación

De los 116 usuarios encuestados que conforman la muestra de estudios y que fueron atendidos en el Centro de Salud, tenemos que: 13,8% expresaron que es “deficiente”, 41,4%, que es “regular”, 44,9 % manifiesta que es “buena”.

Tabla 7

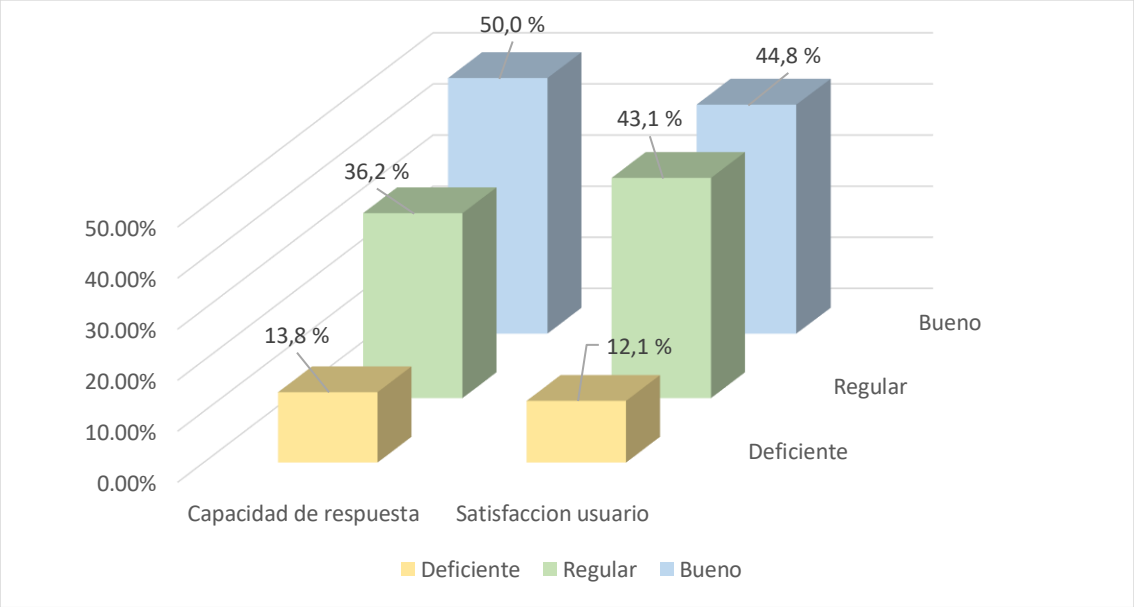
Cruce de variables según dimensiones: Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el Centro de Salud de la Tinguiña, Ica- 2024

| | | Satisfacción Usuario | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Capacidad de respuesta** | **Nº** | **Deficiente** | **Regular** | **Bueno** | **Total** |
| Deficiente | Nº<br>% | 2<br>1,7 % | 7<br>6,0 % | 7<br>6,0 % | 16<br>13,8 % |
| Regular | Nº<br>% | 6<br>5,2 % | 21<br>18,1 % | 21<br>18,1% | 42<br>36,2 % |
| Bueno | Nº<br>% | 6<br>5,2 % | 22<br>19,0 % | 24<br>20,7% | 58<br>50,0 % |
| Total | Nº<br>% | 14<br>12.1 % | 50<br>43,1 % | 52<br>44,8% | 116<br>100,0% |

Fuente: Datos de la ficha de encuesta

Figura 7.

Dimensiones: Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el Centro de Salud de la Tinguiña, Ica- 2024




Interpretación

De los 116 usuarios encuestados que conforman la muestra de estudios y que fueron atendidos en el Centro de Salud, tenemos que: 13,8% expresaron que es “deficiente”, 36,2%, que es “regular”, 50,0 % manifiesta que es “buena”.

Tabla 8

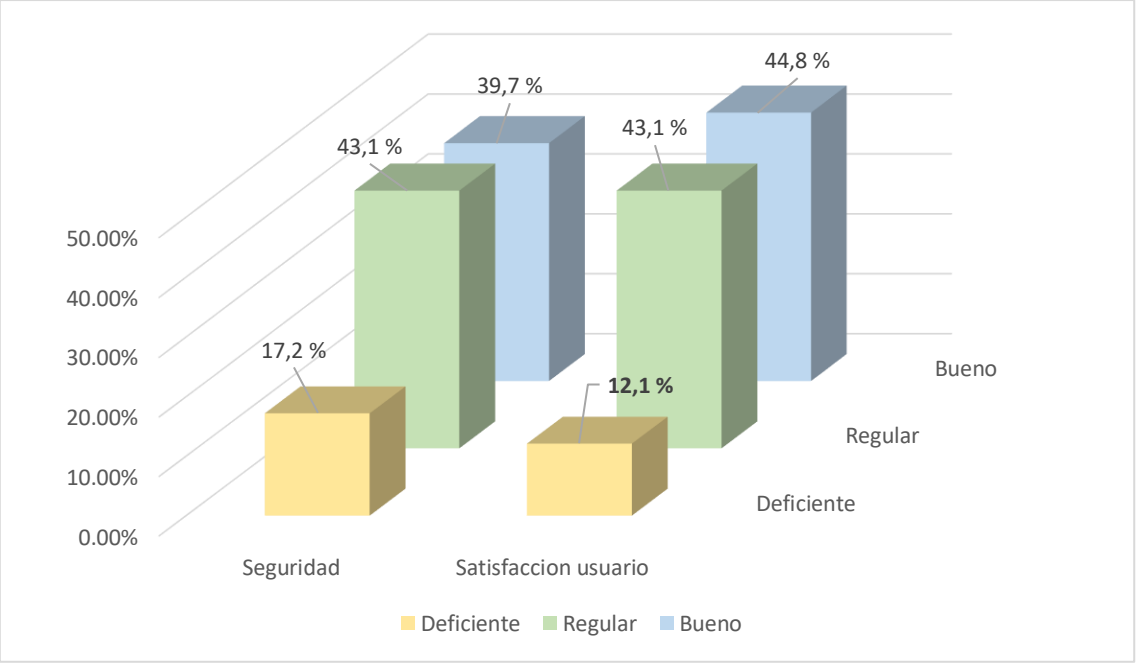
Cruce de variables según dimensiones: Seguridad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud de la Tinguiña, Ica- 2024

| | | Satisfacción Usuario | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Seguridad** | **Nº** | **Deficiente** | **Regular** | **Bueno** | **Total** |
| Deficiente | Nº<br>% | 2<br>1,7 % | 9<br>7,8 % | 9<br>7,8 % | 20<br>17,2 % |
| Regular | Nº<br>% | 6<br>5,2 % | 21<br>18,1 % | 22<br>18,9% | 50<br>43,1 % |
| Bueno | Nº<br>% | 6<br>5,2 % | 20<br>17,2 % | 21<br>18,1% | 46<br>39,7 % |
| Total | Nº<br>% | 14<br>12.1 % | 50<br>43,1 % | 52<br>44,8% | 116<br>100,0% |

Fuente: Datos de la ficha de encuesta

Figura 8

Dimensiones: Seguridad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud de la Tinguiña, Ica-2024




Interpretación

De los 116 usuarios encuestados que conforman la muestra de estudios y que fueron atendidos en el Centro de Salud, tenemos que: 17,2 % expresaron que es “deficiente”, 43,1%, que es “regular”, 39,7 % manifiesta que es “buena”.

Tabla 9.

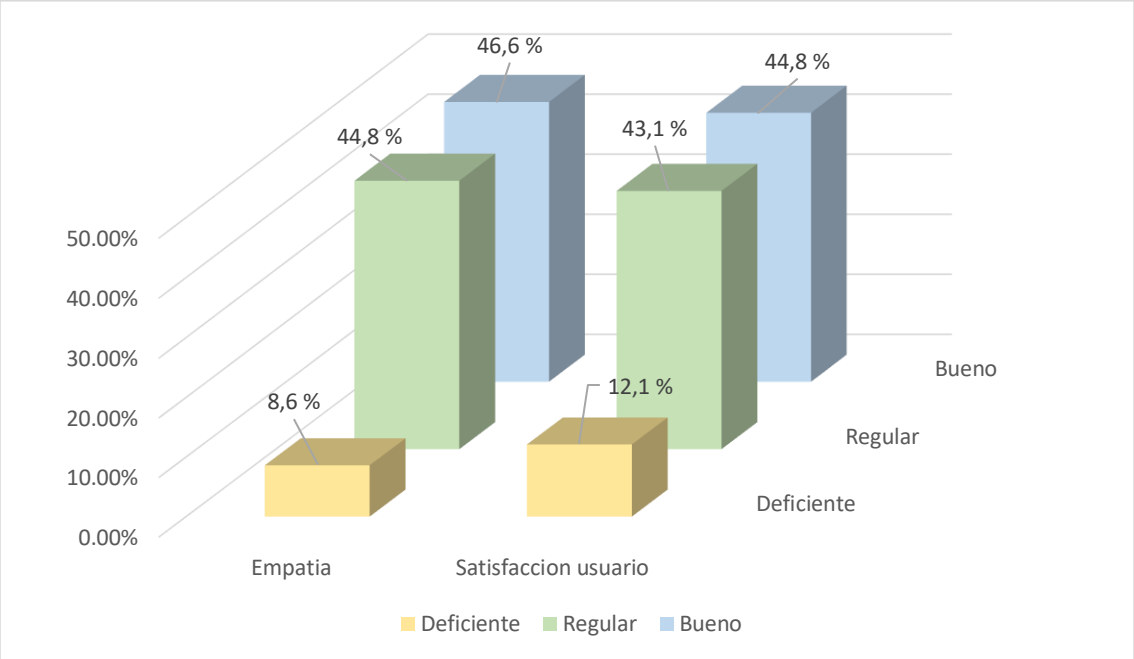
Cruce de variables según dimensiones: Empatía y satisfacción del usuario en el Centro de Salud de la Tinguiña, Ica- 2024

| **Empatía** | **Nº** | **Satisfacción Usuario** | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **%** | **Deficiente** | **Regular** | **Bueno** | **Total** |
| Deficiente | Nº<br>% | 1<br>1,0 % | 4<br>3,4% | 5<br>4,3 % | 10<br>8,6% |
| Regular | Nº<br>% | 6<br>5,1 % | 22<br>19,0 % | 24<br>20,7% | 52<br>44,8% |
| Bueno | Nº<br>% | 7<br>6,0 % | 24<br>20,7 % | 23<br>19,8% | 54<br>46,6% |
| Total | Nº<br>% | 14<br>12.1 % | 50<br>43,1 % | 52<br>44,8<br>% | 116<br>100,0% |

Fuente: Datos de la ficha de encuesta

Figura 9.

Dimensiones: Empatía y satisfacción del usuario en el Centro de Salud de la Tinguiña, Ica- 2024




Interpretación

De los 116 usuarios encuestados que conforman la muestra de estudios y que fueron atendidos en el Centro de Salud, tenemos que: 8,6% expresaron que es “deficiente”, 44,8%, que es “regular”, 46,6 % manifiesta que es “buena”.

Tabla 10

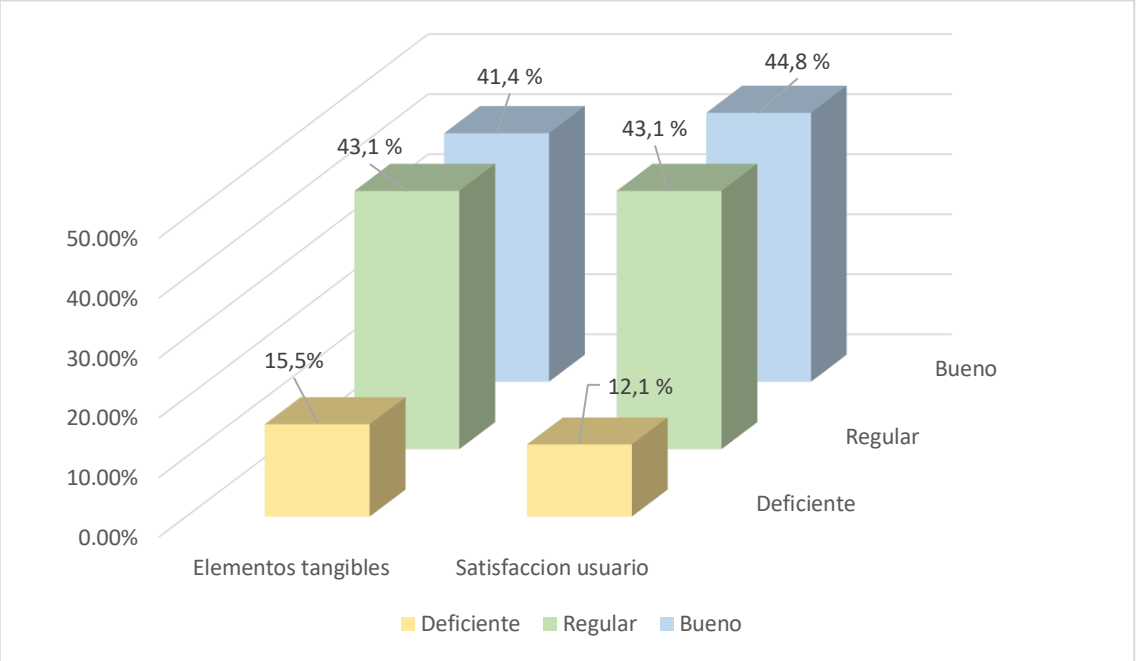
Cruce de variables según dimensiones: Elementos tangibles y satisfacción del usuario en el Centro de Salud de la Tinguiña, Ica- 2024

| | | Satisfacción Usuario | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Elementos tangibles** | **Nº** | **Deficiente** | **Regular** | **Bueno** | **Total** |
| Deficiente | Nº<br>% | 2<br>1,7 % | 8<br>6,9 % | 8<br>6,9 % | 18<br>15,5% |
| Regular | Nº<br>% | 6<br>5,2 % | 21<br>18,1 % | 23<br>19,8% | 50<br>43,1% |
| Bueno | Nº<br>% | 6<br>5,2 % | 21<br>18,1 % | 21<br>18,1% | 48<br>41,4% |
| Total | Nº<br>% | 14<br>12.1 % | 50<br>43,1 % | 52<br>44,8% | 116<br>100,0% |

Fuente: Datos de la ficha de encuesta

Figura 10.

Dimensiones: Elementos tangibles y satisfacción del usuario en el Centro de Salud de la Tinguiña, Ica- 2024




Interpretación:

De los 116 usuarios encuestados que conforman la muestra de estudios y que fueron atendidos en el Centro de Salud, tenemos que: 15,5% expresaron que es “deficiente”, 43,1%, que es “regular”, 41,4 % manifiesta que es “buena”.

## Resultados Inferenciales

### Contrastación de hipótesis

**Hipótesis general**

$H_a$ = Existe relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica -2024.

$H_0$ = No existe relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica -2024.

Correlaciones

| | | | Calidad de servicio | Satisfacción usuario |
|---|---|---|---|---|
| Rho de Spearman | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,772** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 116 | 116 |
| | Satisfacción usuario | Coeficiente de correlación | ,772** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 116 | 116 |

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

**Interpretación**:

Se halló una correlación moderada y estadísticamente significativa (r=0,777, p=0,000) entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud de La Tinguiña, Ica. Esto indica que, a medida que la calidad del servicio mejora, la satisfacción del usuario también aumenta. Dado que el valor de p es 0,000, menor que el nivel de significancia estadística establecido (habitualmente 0,05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, que sostiene que existe una relación significativa entre ambas variables.

**Contrastación de hipótesis especifica**

**Hipótesis especifica 1**

$H_a$ = Existe relación significativa entre la dimensión confiabilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud de la Tinguiña

$H_0$ = No existe relación significativa entre la dimensión confiabilidad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud de la Tinguiña

Correlaciones

| | | | Dimensión Confiabilidad | Satisfacción Usuario |
|---|---|---|---|---|
| Rho de Spearman | Dimensión Confiabilidad | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,769** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 116 | 116 |
| | Satisfacción Usuario | Coeficiente de correlación | ,719** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 116 | 116 |

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

**Interpretación:**

Se encontró una correlación moderada y estadísticamente significativamente (r=0,769, p=0,000) entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios que asisten al Centro de Salud de La Tinguiña, Ica. Esto sugiere que, a medida que aumenta la confiabilidad, también incrementa la satisfacción del usuario. Dado que el valor de p es significativamente menor que 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Los resultados indican una fuerte asociación positiva (r=0,769) entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario. El valor de p (0,000) demuestra que esta relación es estadísticamente significativa, lo que respalda el rechazo de la hipótesis nula en favor de la hipótesis alternativa..

**Hipótesis especifica 2**

$H_a$ = Existe relación relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el Centro de Salud de la Tinguiña

$H_0$ = No existe relación relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el Centro de Salud de la Tinguiña

Correlaciones

| | | | Dimensión capacidad de respuesta | Satisfacción usuario |
|---|---|---|---|---|
| Rho Spearman | Dimensión Capacidad de respuesta | Correlación de Pearson | 1 | ,773** |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | | N | 116 | 116 |
| | Satisfacción usuario | Correlación de Pearson | ,773** | 1 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 116 | 116 |

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

**Interpretación:**

Se observa una correlación moderada y estadísticamente significativa (r=0,773, p=0,000) entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que asisten al Centro de Salud de La Tinguiña, Ica. Esto sugiere que, a medida que mejora la capacidad de respuesta, también aumenta la satisfacción del usuario. Dado que el valor de p es significativamente menor que 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Los resultados indican una fuerte asociación positiva (r=0,773) entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario. El valor de p (0,000) confirma que esta relación es estadísticamente significativa, lo que justifica el rechazo de la hipótesis nula en favor de la hipótesis alternativa.

**Hipótesis especifica 3**

$H_a$ = Existe relación relación significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario en el Centro de Salud de la Tinguiña

$H_0$ = No existe relación relación significativa entre la dimensión seguridad del usuario en el Centro de Salud de la Tinguiña

Correlaciones

| | | | Dimensión Seguridad | Satisfacción usuario |
|---|---|---|---|---|
| Rho Spearman | Dimensión Seguridad | Correlación de Pearson | 1 | ,768** |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | | N | 116 | 116 |
| | Satisfacción usuario | Correlación de Pearson | ,768** | 1 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 116 | 116 |

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

**Interpretación:**

Se encontró una correlación moderada y estadísticamente significativa (r=0,768, p=0,000) entre la seguridad proporcionada y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud de La Tinguiña, Ica. Esto sugiere que, a medida que la seguridad aumenta, también lo hace la satisfacción del usuario. Dado que el valor de p es significativamente menor que 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Los resultados indican una fuerte asociación positiva (r=0,768) entre la seguridad y la satisfacción del usuario. El valor de p (0,000) demuestra que esta relación es estadísticamente significativa, lo que justifica el rechazo de la hipótesis nula en favor de la hipótesis alternativa.

**Hipótesis especifica 4**

$H_a$ = Existe relación relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario en el Centro de Salud de la Tinguiña

$H_0$ = No existe relación relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario en el Centro de Salud de la Tinguiña

Correlaciones

| | | | Dimensión Empatía | Satisfacción usuario |
|---|---|---|---|---|
| Rho Spearman | Dimensión Empatía | Correlación de Pearson | 1 | ,810** |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | | N | 116 | 116 |
| | Satisfacción usuario | Correlación de Pearson | ,810** | 1 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 116 | 116 |

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

**Interpretación:**

Se halló una correlación muy alta y directa (r=0,810, p=0,000) entre la empatía y la satisfacción de los usuarios que asisten al Centro de Salud. Esto sugiere que la empatía es un factor clave para determinar la satisfacción del usuario. Dado que el valor de p es significativamente menor que 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Los resultados indican una fuerte asociación positiva (r=0,810) entre la empatía y la satisfacción del usuario. El valor de p (0,000) demuestra que esta relación es estadísticamente significativa, lo que justifica el rechazo de la hipótesis nula en favor de la hipótesis alternativa.

**Hipótesis especifica 5**

$H_a$ = Existe relación relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario en el Centro de Salud de la Tinguiña

$H_0$ = No existe relación relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario en el Centro de Salud de la Tinguiña

Correlaciones

| | | | Dimensión Elementos tangibles | Satisfacción usuario |
|---|---|---|---|---|
| Rho Spearman | Dimensión Elementos tangibles | Correlación de Pearson | 1 | ,724** |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | | N | 116 | 116 |
| | Satisfacción usuario | Correlación de Pearson | ,724** | 1 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 116 | 116 |

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

**Interpretación:**

Se encontró una correlación significativa y directa (r=0,724, p=0,000) entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud. Esto sugiere que la calidad de los elementos tangibles (instalaciones, equipos, materiales) tiene un impacto positivo en la satisfacción del usuario. Dado que el valor de p es menor que 0,05, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Los resultados indican una fuerte asociación positiva y moderadamente alta (r=0,768) entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario. El valor de p (0,000) señala que esta relación es estadísticamente significativa, lo que respalda el rechazo de la hipótesis nula en favor de la hipótesis alternativa.

## Discusión de Resultados

**Objetivo General:**

Se tiene como resultado de las dos variables que el 44,8% de los usuarios indicaron que la calidad de atención es buena, mientras que el 41,4% consideraron la satisfacción como regular. Estos resultados difieren de los reportados por Ayoví (2021), quien determinó que el 52,7% de las personas calificaron la calidad de atención como mala, y solo el 36,5% se consideraron satisfechos. Además, Paredes y Santos encontraron resultados de r=0.888, en relación con la calidad de atención y la satisfacción. Por lo tanto, Vinueza mostró resultados significativamente altos, con un 83,3% de calidad de atención y un 79,0% de significancia moderada en la satisfacción del usuario.

**Objetivo Específico 1**

1. Dimensión de confiabilidad: Se tiene que el 44,9% opinó que la confiabilidad es buena, mientras que solo el 13,8% la consideró deficiente. Resultados similares fueron encontrados por Paredes y Santos, quienes hallaron que la confiabilidad, la correlación fue de r=0.808, indicando un alto y significativo valor en relación con la satisfacción del usuario.

**Objetivo Específico 2**

2. Dimensión de capacidad de respuesta: Se determinó que 50,0% de los usuarios consideraron buena la capacidad de respuesta, mientras que un notable 36,2 % regular, resultados que coinciden con los reportados por Rejas (2020) donde el 36.3% la calificó como "regular" y el 21.1% como "deficiente", mientras que Roca (2020) mencionó que los usuarios estaban satisfechos con esta dimensión.

**Objetivo Específico 3**

3. Dimensión de seguridad: Se tuvo que el 43,1% de los usuarios consideró la seguridad como regular, en comparación con el 39,7% que la calificó como buena. Estos resultados son muy diferentes de los hallados por Guevara, quien reportó que el 10,5% de los usuarios consideró esta dimensión como "regular", es fundamental que estos resultados demuestren la importancia de contar con una organización segura orientada al servicio del usuario.

**Objetivo Específico 4**

4. Dimensión de empatía: Se obtuvo que el 44,8% de usuarios la consideró “regular”, mientras que el 46,6% como “buena”. Estos resultados son muy distintos de los encontrados por Guevara, quien reportó que el 10,5% consideró esta dimensión como "regular". Resultados similares fueron observados por Canela, quien indicó que el 63.3% de los usuarios estaban "satisfechos" con la empatía, lo que demuestra que la calidad de la atención se encuentra en un nivel aceptable.

**Objetivo Específico 5**

5. La dimensión de elementos tangibles: De los resultados hallados se tiene que el 41,4% manifestaron que fue buena, 43, 1 % indicaron como regular, demostrando un impacto significativo de percibir los elementos tangibles. Sin embargo, Pérez (2019) indicó que el 28,4 % de estos elementos fueron evaluados como regulares, sugiriendo oportunidades para mejorar la infraestructura física, el equipamiento y los materiales del centro de salud para satisfacer mejor las expectativas de los usuarios.

## Conclusiones

1.- La investigación mostró que la percepción de la calidad del servicio en el centro de salud varía entre los usuarios. Aunque el 45,7 % consideraron que era buena, esto indica que aún hay margen de mejora. En cuanto a la satisfacción del usuario, el 44,8 % evaluaron su experiencia como buena, subrayando la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

2.- La dimensión de confiabilidad mostró una percepción positiva entre los usuarios, lo que indica que ha logrado generar una sensación de seguridad y confianza en los usuarios, siendo un factor clave que influye en su satisfacción.

3.- En cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta, se observó un impacto positivo significativo en la experiencia del usuario, ya que la mitad de los encuestados consideraron que era buena, lo que demuestra que se ha logrado ofrecer una atención oportuna y efectiva a las necesidades de los usuarios, determinante para su satisfacción.

4.- La dimensión de seguridad desempeña un papel crucial en la satisfacción del usuario, pero la investigación muestra que la percepción de la seguridad fue evaluada como regular. Aún existe un porcentaje significativo de usuarios que no están completamente satisfechos, por lo que es necesario que el centro de salud priorice mejoras implementando medidas para garantizar la protección y confianza de los usuarios.

5.- La empatía fue percibida como regular, lo que resalta un aspecto crítico en la capacidad del personal de salud para comprender y responder a las necesidades emocionales de los usuarios. Por lo tanto, el centro de salud debe enfocarse en mejorar la capacitación de habilidades empáticas en su personal.

6.- La dimensión de elementos tangibles mostró un impacto significativo en la percepción de la calidad del servicio. Sin embargo, los resultados indican que estos elementos fueron evaluados como regulares, sugiriendo oportunidades para mejorar la infraestructura física, el equipamiento y los materiales del centro de salud para satisfacer mejor las expectativas de los usuarios.

**Recomendaciones**

1. Es recomendable implementar acciones dirigidas a fortalecer los aspectos críticos identificados, a fin de tomar en cuenta los comentarios y sugerencias de los usuarios para identificar las áreas específicas que requieren atención y establecer un plan de capacitación continua para el personal, enfocándose en mejorar la comunicación y la empatía hacia los pacientes.
2. Es necesario implementar mecanismos de retroalimentación y evaluación continua para garantizar que los estándares de calidad se mantengan y se puedan abordar de manera oportuna cualquier área de mejora.
3. Es esencial asegurar que la confiabilidad sea un aspecto fundamental en la atención al usuario, ya que refleja directamente en la calidad del servicio y genera confianza y satisfacción en los clientes.
4. Es fundamental garantizar que la confiabilidad sea un aspecto prioritario en la atención al usuario, ya que influye directamente en la calidad del servicio y genera confianza y satisfacción entre los clientesque el centro de salud ponga un énfasis particular en la seguridad durante la prestación de servicios, para que los usuarios perciban una gestión eficiente y segura de sus necesidades, lo que incrementará la satisfacción con los servicios recibidos.
5. Se recomienda que el Centro de Salud mantenga la empatía como un aspecto clave de la calidad del servicio, dado que ha demostrado ser un factor esencial para la satisfacción del usuario al entender y responder a las necesidades emocionales y psicológicas, lo cual fomenta la confianza en el Centro de Salud.
6. Se aconseja revisar y reorganizar las prioridades en cuanto a los elementos tangibles para mejorar la experiencia del usuario, enfocándose especialmente en la sala de espera que carece de comodidades adecuadas como suficientes asientos. Esto contribuirá a una experiencia más cómoda y satisfactoria para los usuarios

**Referencias bibliográficas**


1. Ayoví, L. (2021). "Calidad de la atención y sus influencias en las satisfacciones de personas que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas". [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2391

2. Paredes, P., & Santos, E. (2022). "Calidad de los servicios y satisfacciones en el hospital de los sistemas de seguridad sociales". Revista angola de ciecias, 4(1). https://www.redalyc.org/journal/7041/704173394011/html/

3. Vinueza, K. (2021). "Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020" [Tesis en Maestría en la Univ. "Cesar Vallejo"]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60319

4. **Rosales JM. (2021). "**Determinación de la relación que hay entre calidad de atención con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de medicina interna del hospital Huaura - Oyón. Huacho"

5. Hinostroza, A. (2022). "Calidad de los servicios y satisfacciones de personas del área de farmacia del Hospital Santa Rosa 2019". [Tesis de Maestria]. Universidad Norvert

6. Castillo Chinguel, Beatriz (2023). "Calidad de atención y complacencia de los usufructuarios de los servicios de Farmacia en el establecimiento de salud Tacalá, Piura – Perú".

7. Becerra-Canales Bladimir, Condori-Becerra Ángela. "Satisfacción de los usuarios en el hospital estatal: experiencias de los planes «Cero Colas» en Ica, Perú". Rev. perú. med. exp. salud publica [Internet]. 2019 Oct [citado 2024 Feb 14] ; 36( 4 ): 658-663. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400014&lng=es. http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299

8. Fabián E. (2021). **"D**eterminación de la relación existente entre la calidad de los procesos de los servicios y la satisfacción de los usuarios externos del Centro salud Luricocha- Provincia de Huanta – Ayacucho- Perù".

9. Matsumoto Nishizawa, Reina. Perfeccionamiento de los Modelos Servqual para las mediciones de la calidad de los establecimientos en las empresas de publicidad Ayudas de Expertos, Perspectivas, Cochabambas", n,34, p.181 – 209, oct 2014. Disponibles http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttex&pid=S1994-37332014000200005&Ing=es&nrm=iso>.accedido en 14 feb.2024

10. Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. (1988) "SERVQUAL: una escala de varios

elementos para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio", Journal of retailing.

11. Deji, O., Ayokunle, S., Dare, J., & Abidemi, R. (2021). Patients' satisfaction with emergency care services in a University Teaching Hospital in South-West. Afr J Emerg. Med., 11(2), 321-324. https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33996423/
12. Ynga Diaz, Jenny Magaly (2023) "Calidad de los servicios y satisfacción de los beneficiarios en una empresa de los servicios educativos de la ciudad de Chiclayo.(Tesis) Lambayeque – Perù", 2023
13. Gòmez Villega, Mauricio., Ocampo Gómez, dean Neu, Elizaberth. Revista de Ciencias Administrativas y sociales, ISSN 0121 – 5051, Vol. 31, Nº 82 (septiembre.diciembre), 2021. Pàgs, 3-24
14. Barquero J, Rodríguez C, Barquero M, Huertas F (2007) "Marketing de clientes", (2da. Edición ed.) McGraw-Hill.
15. Molina T. (2014). "Calidad de los Servicios", Obtenido de https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios
16. Stanton W., Etzel M. y Walker B (2007) "Fundamentos de marketing", 14th edition McGraw-Hill.
17. Ortiz, J. (2019). "Calidad de servcicio y satisfaccion de sujetos en la sub gerencia de administracion tributarias y rentas de la Municipalidad Distrital de Santa Maria -2017". Universidad Nacional "Jose Faustino Sanchez Carrion", Escuela de Posgrado. Huacho, Peru. FSC.
18. Canela, J. (2017). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios atendidos en la oficina de normalización previsional de Ica. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. repositorio.ucv.edu.pe>handle
19. Churampi, R.(2016). Aplicación de modelo SERVQUAL para medir la pecepción de la Calidad del Servicio del Sistema de Administración Académica en los Estudiantes de la „Facultad de Ingenieria de Sistemas de la UNCP". Universida Nacional del Centro, Unidad de Posgrado. Huancayo, Peru. (Pag. 11, Pag. 15).
20. Guevara, J. (2018). "Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas". Universidad Cesar Vallejo. Escuela de Posgrado. Lima, Perú .repositorio.ucv.edu.pe>handle

## ANEXOS

**ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud de la Tinguiña, Ica - 2024**

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | INSTRUMENTO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Problema general**<br>**P.G.** ¿Cuál será la calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica- 2024?<br><br>**Problemas específicos**<br><br>**P.E.1.** ¿Cuál será la relación entre la confiabilidad y satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica - 2024?<br><br>**P.E.2.**¿Cuál será la relación entre la | **Objetivo general**<br>¿Determinar la calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica- 2024?<br><br>**Objetivos específicos**<br><br>**O.E.1.**Determinar la relación entre la confiabilidad y satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica - 2024<br><br>**O.E.2.** Determinar la relación entre la capacidad de respuesta | **Hipótesis general**<br>Existe relación entre la calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica- 2024<br><br>**Hipótesis especificas**<br><br>**H.E.1:** Existe relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica - 2024<br><br>**H.E.2.** Existe relación entre la capacidad de respuesta y la | **VARIABLE "1"**<br>Calidad de Servicio<br><br>**VARIABLE "2"**<br><br>Satisfacción del usuario | Modelo Servqual<br><br>• Confiabilidad<br>• Capacidad de respuesta<br>• Seguridad<br>• Empatía<br>• Elementos tangibles | 1,2,3,<br>4,5,6<br>7,8,9,<br>10,11,12,<br>13,14,15,<br>16,17,18 | Ficha de recolección de datos |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| capacidad de respuesta y satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica - 2024?<br><br>**P.E.3.** ¿Cuál será la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica - 2024?<br><br>**P.E.4.**¿Cuál será la relación entre la empatía y satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica - 2024?<br><br>**P.E.5.**¿Cuál será la relación entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica - 2024? | y satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica - 2024<br><br>**O.E.3.** Determinar la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica - 2024<br><br>**O.E.4.** Determinar la relación entre la empatía y satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica - 2024<br><br>**O.E.5.** Determinar la relación entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica - 2024 | satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica - 2024<br><br>**H.E.3.** Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica - 2024<br><br>**H.E.4.** Existe relación entre la capacidad de empatía y la satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica - 2024<br><br>**H.E.5.** Existe relación entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de la Tinguiña, Ica - 2024 | | Modelo Servqual<br><br>• Confiabilidad<br>• Capacidad de respuesta<br>• Seguridad<br>• Empatía<br>• Elementos tangibles | 1,2,3,<br>4,5,6<br>7,8,9,<br>10,11,12,<br>13,14,15,<br>16,17,18 | Ficha de recolección de datos |

| Tipo y diseño de investigación | Población y muestra | Método de investigación | Técnicas e instrumentos de datos | Método de análisis de datos |
|---|---|---|---|---|
| Tipo: Básico - Cuantitativo<br>Nivel: Descriptivo-Comparativo<br>Diseño: No experimental | Población:<br>Se trabajará con todos los usuarios atendidos en el centro de salud<br>Muestra: conformada de 116 usuarios | De acuerdo al tipo y diseño a utilizar para comprobar las hipótesis será el no experimental transversal, porque recolectará datos en un solo momento. | Técnica: Encuesta<br>Instrumento: Aplicación de cuestionarios según Modelo Servqual | Aplicación de estadística descriptiva, con distribución de frecuencias y para contrastar las hipótesis se utilizará la Prueba Chi cuadrado |

**ANEXO 2**

**CUESTIONARIO 1**

**CALIDAD DE SERVICIO**

**Modelo SERVQUAL (Zeithaaml, Parasumaran y Berry (2004)**

**Modificado por la Autora**

**ENCUESTA ANÓNIMA AL USUARIO:** Lea detenidamente cada una de las preguntas del siguiente cuestionario y responda acertadamente.

| SIEMPRE | CASI SIEMPRE | REGULARMENTE | A VECES | NUNCA |
|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

| Nº | VARIABLE 1 : CALIDAD DE SERVICIO<br>DIMENSIONES | ESCALA DE VALORACIÓN | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | **1. Fiabilidad** | | | | | |
| 1. | Como usuario, cree que el personal administrativo del establecimiento de salud, muestra información correcta desde la primera vez. | | | | | |
| 2. | Como usuario, cree que el personal medico muestra interés y voluntad para facilitar un servicio rápido. | | | | | |
| 3. | Como usuario, cree que el personal administrativo muestra preocupación por el intereses de las personas de ser atendidos con prontitud | | | | | |
| | **2. Capacidad de respuesta** | | | | | |
| 4. | Cómo usuario, cree que el establecimiento de salud muestra confianza en la tramitación solo con personal autorizado. | | | | | |
| 5. | Como usuario, cree que el personal administrativo muestra dinamismo en la viabilidad de los tramites | | | | | |
| 6. | Como usuario, cree que el personal administrativo siempre está atento a que los documentos entregados por los pacientes sean atendidos con fechas límites. | | | | | |
| | **3. Seguridad** | | | | | |
| 7 | Como usuario, cree que el personal médico muestra interés por mantener informados a los pacientes referentes a su tramitación peticionada. | | | | | |
| 8 | Como usuario, cree que el personal administrativo del establecimiento de salud, muestra voluntad de | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ayudarles | | | | | |
| 9 | Como usuario, cree que el personal técnico del establecimiento de salud, muestra siempre estar atento a brindarles un servicio rápido | | | | | |
| **4. Empatía** | | | | | | |
| 10 | Como usuario, cree que el costo de los servicios es razonable. | | | | | |
| 11 | Como usuario, cree que recibe un servicio de calidad | | | | | |
| 12 | Como usuario, cree que cada día va en avance la mejora de la atención | | | | | |
| **5. Tangibilidad** | | | | | | |
| 13 | Como usuario, cree que cuenta con equipos de aspecto moderno para la tramitación. | | | | | |
| 14 | Como usuario, cree que las instalaciones son modernas y atractivas | | | | | |
| 15 | Como usuario, cree que las oficinas son suficientes para demostrar eficiencia para brindar un buen servicio | | | | | |

**Anexo Nº 3**
**Cuestionario 2**
**Satisfacción del Usuario**

Modelo SERVQUAL (Zeithaaml, Parasumaran y Berry (2004) (Modificado por la Autora)
**Encuesta Anónima al Usuario**: Lea detenidamente cada una de las preguntas formuladas en el siguiente cuestionario y responda acertadamente.

| Siempre | Casi siempre | Regularmente | A veces | Nunca |
|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

| N° | VARIABLE 2 : SATISFACCIÓN USUARIO<br>DIMENSIONES | ESCALA DE VALORACIÓN | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | **1. Expectativas** | | | | | |
| 1. | Como usuario, cree que el horario es adecuado y se ajusta a su | | | | | |
| 2. | Como usuario, cree que el tiempo de espera para la tramitación es adecuado | | | | | |
| 3. | Como usuario, cree que la atención en las oficinas del establecimiento de salud es rápida y no se hace colas. | | | | | |
| | **2. Percepciones** | | | | | |
| 4. | Como usuario, cree que el costo de los servicios es razonable | | | | | |
| 5 | Como usuario, cree que recibe un servicio de calidad | | | | | |
| 6. | Como usuario, cree que cada día va en avance la mejora de atención administrativa en el establecimiento de salud. | | | | | |
| | **3. Atención de quejas** | | | | | |
| 7 | Como usuario, cree que el personal está dispuesto a recibir quejas y reclamos | | | | | |
| 8. | Como usuario, cree que los reclamos efectuados son solucionados con prontitud. | | | | | |
| 9. | Como usuario, cree que las acciones efectuadas en las oficinas administrativas, se siguen repitiendo y generando nuevamente quejas | | | | | |
| . | **4. Conformidad** | | | | | |
| 10 | Como usuario, cree que se cumplen sus expectativas con los servicios brindados administrativamente en el establecimiento de4 salud | | | | | |
| 11 | Como usuario, cree que se encuentra satisfactorio con la información que le proporcionan. | | | | | |
| 12 | Como usuario, cree que se debe disponer de más personal administrativo , para reducir el tiempo de espera | | | | | |
| | **5. Información** | | | | | |
| 13 | Como usuario, cree que la información de tramites documentarios es oportuna y eficiente | | | | | |
| 14 | Como usuario, cree que el personal administrativo está capacitado para ser viable y rápida la documentación peticionada por el personal de salud | | | | | |
| 15 | Como usuario, cree que existe cruce de información en la tramitación documentaria, para ser más ágil la atención. | | | | | |

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN DE JUICIOS DE EXPERTOS**

**IV. DATOS GENERALES**

- **Evaluador:**

**Nombre y apellidos:** DR. FREDDY EMILIO TATAJE NAPURI
**DOCENTE:** Universidad Nacional San Luis Gonzaga de la facultad de Farmacia y Bioquímica

- **Título del proyecto:**
  Calidad de servicio y satisfacción del usuario de un establecimiento de salud
- **Nombre del instrumento motivo de evaluación:**

Ficha de evaluación para:
Determinar la calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario atendido en el establecimiento de salud -Ica
**Investigadora:**
Hernández Uchuya Maricarmen Lili

- **Instrucciones:**

Determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores mencionados y evaluar de acuerdo a la siguiente escala: siempre (81% a 100%), casi siempre (61% a 80%), regularmente (41% a 60%), a veces (21% a 40%), nunca (1% a 20%)

- **Opinión de aplicabilidad: aplica**
- Coloque un aspa(x) en el casillero correspondiente:

| **Indicadores** | **Criterios** | **Muy malo 1 – 20%** | **Malo 21 – 40%** | **Regular 41 - 60%** | **Bueno 61- 80%** | **Muy bueno 81- 100%** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **1.Conasiistencia** | Las preguntas responden al problema formulado en la investigación | | | | 80 | |
| **2.Pertinencia** | Las preguntas son convenientes y oportunas | | | | | 90 |
| **3.Validez** | Las preguntas son correctas y eficaces y se ajusta a la ley valor | | | | | 90 |
| **4.Organizacion** | Las preguntas se han estructurado con orden y de acuerdo a los indicadores propuestos | | | | | 85 |
| **5.Claridad** | Las preguntas están redactadas con | | | | | 90 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | expresiones que el encuestado entiende | | | | | |
| **6.Precision** | Preguntas con exactitud y determinación | | | | | 85 |
| **7.Metodologia** | El instrumento responde a la metodología de la investigación. | | | | | 85 |

**VI. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:** **( 86 % )**

**VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Aplicable ( X )

Aplicable después de corregir ( )

No aplicable ( )

**Apellidos y nombres de juez validador:** Dr. Freddy Emilio Tataje Napuri

**Especialidad del validador:** Dr. en Salud Pública

**DR. FREDDY EMILIO TATAJE NAPURI**

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN DE JUICIOS DE EXPERTOS**

**IV. DATOS GENERALES**

- **Evaluador:**

**Nombre y apellidos:** DR. JOSEFA PARI OLARTE
**DOCENTE:** Universidad Nacional San Luis Gonzaga de la facultad de Farmacia y Bioquímica

- **Título del proyecto:**
  Calidad de servicio y satisfacción del usuario de un establecimiento de salud
- **Nombre del instrumento motivo de evaluación:**

Ficha de evaluación para:
Determinar la calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario atendido en el establecimiento de salud -Ica

**Investigadora:**
Hernández Uchuya Maricarmen Lili

- **Instrucciones:**

Determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores mencionados y evaluar de acuerdo a la siguiente escala: siempre (81% a 100%), casi siempre (61% a 80%), regularmente (41% a 60%), a veces (21% a 40%), nunca (1% a 20%)

- **Opinión de aplicabilidad: aplica**
- Coloque un aspa(x) en el casillero correspondiente:

| INDICADORES | CRITERIOS | MUY MALO 1 – 20% | MALO 21 – 40% | REGULAR 41 - 60% | BUENO 61- 80% | MUY BUENO 81- 100% |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **1.Conasiistencia** | Las preguntas responden al problema formulado en la investigación | | | | | 87 |
| **2.Pertinencia** | Las preguntas son convenientes y oportunas | | | | 80 | |
| **3.Validez** | Las preguntas son correctas y eficaces y se ajusta a la ley valor | | | | | 90 |
| **4.Organizacion** | Las preguntas se han estructurado con orden y de acuerdo a los indicadores propuestos | | | | | 95 |
| **5.Claridad** | Las preguntas están redactadas con expresiones que el | | | | 80 | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **7.Metodologia** | El instrumento responde a la metodología de la investigación. | | | | | 90 |

**VI. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:** **(87 % )**

**VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

| | |
|---|---|
| Aplicable | ( X ) |
| Aplicable después de corregir | ( ) |
| No aplicable | ( ) |

**Apellidos y nombres de juez validador:** Dra. Josefa Bertha Pari Olarte
**Especialidad del validador:** Dr. en Salud Publica

**DRA. JOSEFA BERTHA PARI OLARTE**

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN DE JUICIOS DE EXPERTOS**

**IV. DATOS GENERALES**

- **Evaluador:**

**Nombre y apellidos:** DR. JOSÉ FRANCISCO KONG CHIRINOS

**DOCENTE:** Universidad Nacional San Luis Gonzaga de la facultad de Farmacia y Bioquímica

- **Título del proyecto:**

  Calidad de servicio y satisfacción del usuario de un establecimiento de salud

- **Nombre del instrumento motivo de evaluación:**

Ficha de evaluación para:

Determinar la calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario atendido en el establecimiento de salud -Ica

**Investigadora:**

Hernández Uchuya Maricarmen Lili

- **Instrucciones:**

Determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores mencionados y evaluar de acuerdo a la siguiente escala: siempre (81% a 100%), casi siempre (61% a 80%), regularmente (41% a 60%), a veces (21% a 40%), nunca (1% a 20%)

- **Opinión de aplicabilidad: aplica**
- Coloque un aspa(x) en el casillero correspondiente:

| Indicadores | Criterios | Muy malo 1 – 20% | Malo 21 – 40% | Regular 41 - 60% | Bueno 61- 80% | Muy bueno 81- 100% |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **1.Conasiistencia** | Las preguntas responden al problema formulado en la investigación | | | | | 90 |
| **2.Pertinencia** | Las preguntas son convenientes y oportunas | | | | 80 | |
| **3.Validez** | Las preguntas son correctas y eficaces y se ajusta a la ley valor | | | | | 95 |
| **4.Organizacion** | Las preguntas se han estructurado con orden y de acuerdo a los indicadores propuestos | | | | | 89 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **6.Precision** | Preguntas con exactitud y determinación | | | | 80 | |
| **7.Metodologia** | El instrumento responde a la metodología de la investigación. | | | | | 97 |

**VI. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:** **(89 %)**

**VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Aplicable **(X )**

Aplicable después de corregir **( )**

No aplicable **( )**

**Apellidos y nombres de juez validador:** Dr. José Francisco Kong Chirinos

**Especialidad del validador:** Dr. en Salud Pública

**DR. JOSÉ FRANCISCO KONG CHIRINOS**

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Ica, 02 de Febrero de 2024

Sr (a) Dra. Jenifer Matta Quilca
Directora o Jefe del Establecimiento de Salud La Tinguiña
Presente. -

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle con el mayor respeto y a la vez solicitarle su apoyo para la aplicación de un cuestionario/encuesta a los pacientes en el centro de salud La Tinguiña, con la finalidad de obtener datos para la realización de mi Tesis de Pre- Grado titulada: **"Calidad de servicio y satisfacción del usuario de un establecimiento de salud, 2024",** hecho este que de ser aceptada dará cumplimiento a los objetivos de mi investigación.

Sin otro particular, le agradezco anticipadamente su grandioso apoyo a la realización de esta investigación.

Atentamente

DIRECCION REGIONAL DE SALUD ICA
RED DE SALUD ICA
C.S.LA TINGUIÑA
Dra. Yennifer Yadi Matta Quilca
CMP 43[illegible]3
MEDICO JEFE

Bach. Maricarmen Lili Hernández Uchuya

**ANEXO N° 04**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud de la Tinguiña, Ica - 2024**

**INVESTIGADOR RESPONSABLE**

**YO, MARICARMEN LILI HERHANDEZ UCHUYA**

**Bachiller de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga"**

Usted está siendo invitado a participar en un estudio de investigación, que tiene como objetivo determinar la calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud de la Tinguiña, Ica - 2024,

Estudio que busca evaluar la calidad del servicio y relación con la satisfacción del usuario, si usted decide participar en este proyecto de investigación, llenaremos una encuesta sobre el calidad de servicio y sus repuestas a las preguntas contenidas en ambas variables de estudio, los datos que se obtengan serán analizados juntamente con los demás participantes sin dar a conocer su identidad en ningún caso.

Si usted acepta participar de esta investigación, firme este documento de consentimiento para dicha realización

……

**Firma:**

**Nombres :**

**DNI:**

**Fecha:**

**MUCHAS GRACIAS**

OBIERNO REGIONAL DE ICA
DE SALUD LA TINGUIÑA

EPIDEMIOLOGIA

LACTANCIA MATERNA
AMOR QUE NUTRE Y PROTEGE

Madres sanas,
hijos sanos!

.