



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

**Calidad del servicio y satisfacción de usuarios en el Centro de Salud
de Manzanares, Huacho 2022**

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud

Autora

Allison Michelle Gutierrez Ugarte

Asesor

Dr. Jorge Alberto Palomino Way

Huacho - Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

ESCUELA DE POSGRADO

INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Allison Michelle Gutierrez Ugarte	75784727	12 / 09 / 2024
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Jorge Alberto Palomino Way	15599204	0000-0003-1119-4923
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Timoteo Solano Armas	15605375	0000-0003-4380-4909
Abrahan Cesar Neri Ayala	15739625	0000-0003-2799-3244
Damaris Faviola Medina Palma	47463656	0000-0001-9398-2039

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN EL CENTRO DE SALUD DE MANZANARES, HUACHO 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.tesis.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1%

DEDICATORIA

A mis padres, porque me enseñaron que la unión y el amor pueden vencer cualquier obstáculo, son mi gran adoración. A mi hermana, por ser mi ejemplo de perseverancia, por cuidarme y enseñarme que no hay barreras para ser uno mismo. A mi vida pequeña mascota, por ser mi compañía en las noches de estudio, por su amor y lealtad. A mis abuelos, en especial a mi abuelito Leónidas que partió hace unos meses, porque me enseñó a que siempre debo seguir estudiando, a continuar con mis anhelos. Por su amor infinito esto va para ustedes.

Allison Michelle Gutierrez Ugarte.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por bendecirme cada día, darme luz en mi camino y darme mucha salud para cumplir mis metas.

A mis padres por su amor incondicional y motivación para continuar mis sueños.

A mi hermana por ser mi confidente, por comprenderme y ser mi mejor amiga.

A mi asesor el Dr. Jorge Palomino, por su orientación y paciencia para el desarrollo de mi investigación, gracias por compartir sus conocimientos.

Agradecer al médico jefe y el personal del centro de salud de Manzanares, quienes permitieron la realización del estudio, y a los usuarios quienes participaron en el estudio, muchas gracias por estar dispuestos a su colaboración y la ayuda brindada.

A la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión por abrir sus puertas como casa superior de estudio y por brindarme las grandes enseñanzas impartidas para mi conocimiento profesional.

Allison Michelle Gutierrez Ugarte.

ÍNDICE

DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
ÍNDICE	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitaciones del estudio	5
1.6 Viabilidad del estudio	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Investigaciones internacionales	6
2.1.2 Investigaciones nacionales	7
2.2 Bases teóricas	8
2.2.1. Calidad del servicio	8
2.2.2. Satisfacción de los usuarios	22
2.3 Bases filosóficas	27
2.4 Definición de términos básicos	27
2.5 Hipótesis de investigación	28
2.5.1 Hipótesis general	28
2.5.2 Hipótesis específicas	28
	ix

2.6 Operacionalización de las variables	29
CAPÍTULO III	31
METODOLOGÍA	31
3.1 Diseño metodológico	31
3.2 Población y muestra	31
3.2.1 Población	31
3.2.2 Muestra	32
3.3 Técnicas de recolección de datos	32
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	34
CAPÍTULO IV	36
RESULTADOS	36
4.1 Análisis de resultados	36
4.1.1 Descripción de calidad del servicio	36
4.1.2 Descripción de Satisfacción de los usuarios	38
4.1.3. Prueba de Normalidad	40
4.3 Contrastación de hipótesis	40
CAPÍTULO V	46
DISCUSIÓN	46
5.1 Discusión de resultados	46
CAPÍTULO VI	49
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
6.1 Conclusiones	49
6.2 Recomendaciones	50
REFERENCIAS	51
7.1 Fuentes documentales	51
7.2 Fuentes bibliográficas	52
7.3 Fuentes hemerográficas	54
7.4 Fuentes electrónicas	54
ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable: recursos audiovisuales	29
Tabla 2 Operacionalización de la variable: competencias lingüísticas	29
Tabla 3 Confiabilidad: calidad del servicio	35
Tabla 4 Confiabilidad: satisfacción de usuarios	35
Tabla 5 Nivel de la calidad del servicio.....	36
Tabla 6 Dimensiones de la calidad del servicio.....	37
Tabla 7 Nivel de satisfacción de los usuarios	38
Tabla 8 Nivel de dimensiones de satisfacción de los usuarios	39
Tabla 9 Prueba de normalidad	40
Tabla 10 <i>Correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de usuarios</i>	40
Tabla 11 <i>Correlación entre la calidad humana del servicio y la satisfacción de usuarios</i>	42
Tabla 12 <i>Correlación entre la calidad técnico científica del servicio y la satisfacción de usuarios</i>	43
Tabla 13 <i>Correlación entre la calidad del entorno físico del servicio y la satisfacción de usuarios</i>	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Porcentaje de la calidad del servicio	36
Figura 2 <i>Porcentaje de dimensiones de la calidad del servicio</i>	37
Figura 3 Porcentaje de satisfacción de los usuarios	38
Figura 4 Porcentaje de dimensiones de satisfacción de los usuarios.....	39
Figura 5 Gráfico de dispersión de la calidad de servicio y satisfacción de usuarios.....	41
Figura 6 Gráfico de dispersión de la calidad humana y satisfacción de usuarios	42
Figura 7 Gráfico de dispersión de la calidad técnico - científico y satisfacción de usuarios	44
Figura 8 Gráfico de dispersión de la calidad del entorno físico y satisfacción de usuarios.....	45

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación existente entre la calidad del servicio y satisfacción de usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022.

Metodología: Se desarrolló un estudio en base al método hipotético deductivo, de tipo no experimental que permitió contrastar las hipótesis a partir del estudio descriptivo y correlacional, en la que se pudo encuestar a 222 usuarios con dos instrumentos sobre la calidad del servicio y la satisfacción a los usuarios con escala Likert.

Resultado: la correlación encontrada con el procesamiento estadístico es de 0,755 considerada magnitud buena, lo que permite aceptar la hipótesis de trabajo propuesta en la investigación.

Conclusión: De lo que se dispone en el objetivo y la hipótesis general, el trabajo estadístico logró contrastar la correspondencia entre las variables de 0,755 de magnitud buena, lo que permite establecer que existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022.

Palabras clave: Calidad, servicios, usuarios, satisfacción.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between service quality and user satisfaction at the Manzanares Health Center, Huacho, 2022.

Methodology: A study was developed based on the hypothetical deductive method, of a non-experimental type that allowed to contrast the hypotheses from the descriptive and correlational study, in which 222 users could be surveyed with two instruments on the quality of the service and satisfaction. users with Likert scale.

Result: the correlation found with the statistical processing is 0.755, considered a good magnitude, which allows accepting the working hypothesis proposed in the investigation.

Conclusion: From what is available in the objective and the general hypothesis, the statistical work managed to contrast the correspondence between the variables of 0.755 of good magnitude, which allows establishing that there is a significant relationship between the quality of the service and the satisfaction of users in the Manzanares Health Center, Huacho, 2022.

Keywords: Quality, services, users, satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio de salud puede variar dependiendo de diferentes factores, como la cualificación y experiencia de los profesionales de la salud, la disponibilidad de equipos y tecnología médica avanzada, la accesibilidad y disponibilidad de servicios médicos, el tiempo de espera para recibir atención médica, la eficacia del tratamiento y la satisfacción del paciente. Una alta calidad del servicio implica que los profesionales de la salud sean competentes, amables y empáticos con los pacientes, que se brinde una atención personalizada y se tome en cuenta las necesidades individuales de cada paciente. Además, se espera que el servicio sea seguro, es decir, que se cumplan los protocolos de seguridad y se minimicen los errores médicos. También es importante que se brinde una atención oportuna, con tiempos de espera razonables y que se puedan programar citas a corto plazo, especialmente para situaciones urgentes.

La satisfacción de los usuarios en salud se refiere a la medida en que los pacientes y usuarios del sistema de salud están satisfechos con los servicios médicos y la atención que han recibido. Es un indicador importante para evaluar la calidad del servicio médico y la experiencia del paciente. La satisfacción de los usuarios se puede medir a través de diferentes métodos, como encuestas de satisfacción, entrevistas o grupos focales.

Observada la problemática que se explica líneas precedentes, se plantea una situación que sirvió para aplicar los conocimientos sistematizados para la investigación científica, y tomando la documentación oficial de la universidad se estructuró el proyecto de investigación y luego se procedió a su ejecución que se convierte en el documento que forma parte de esta explicación.

La estructura de la investigación se realizó en base a los seis capítulos propuestos y que se han desarrollado de la siguiente manera: el primer capítulo refiere a la descripción de la problemática observada y con ello se formulan las interrogantes y sus objetivos, también la justificación e importancia del estudio; el segundo capítulo contiene la información que sustenta los estudios realizados a nivel internacional y nacional, los fundamentos de diversos estudios de las variables y dimensiones, con ello se formulan las hipótesis y su operacionalización, el sustento filosófico y la determinación de las definiciones teóricas respectivas; el tercer capítulo muestra todo el procesamiento de la metodología empleada, que refiere a la población, los instrumentos y el procesamiento de la información mediante

el soporte estadístico respectivo; en el cuarto capítulo se refiere a todos los resultados obtenidos, la descripción de las variables, la contrastación de las hipótesis y la toma de decisiones y sus representaciones gráficas; en el capítulo cinco se plantea la contrastación de los resultados obtenidos con otras investigaciones; en el capítulo seis se refiere a las conclusiones y recomendaciones. Por último, se considera a las referencias bibliográficas y los diversos anexos que sustentan el trabajo realizado.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La calidad de la atención sanitaria es un tema de creciente relevancia para las organizaciones que brindan servicios de salud. No solo es un objetivo fundamental de estas organizaciones y un derecho humano esencial, sino también un indicador clave del desarrollo humano en todas las naciones. Diversos factores contribuyen a la falta de calidad en la atención sanitaria. Según la OMS (2023), alrededor del 25% de la población mundial enfrenta dificultades para acceder a servicios de salud de calidad, lo que resulta en entre 5 y 8 millones de muertes anuales debido a una atención deficiente. En China, Li et al. (2020) informaron que la calidad del primer nivel de atención en salud se ve afectada por la educación y capacitación subóptimas del personal de salud, la fragmentación entre el cuidado clínico y la política sanitaria, y la insuficiente coordinación con los niveles de atención secundarios y terciarios, todo lo cual contribuye a la insatisfacción con la atención recibida.

El impacto de la falta de calidad en la provisión de servicios sanitarios es evidente en las tasas de mortalidad, secuelas invalidantes, efectos adversos e insatisfacción general de personas, familias y comunidades, especialmente en países en desarrollo de África, Asia y América Latina. La OPS (2023) estima que en las Américas, alrededor del 30% de la población (279 millones de personas) no puede acceder a una atención de salud de calidad, lo que resulta en hasta 1,7 millones de muertes anuales debido a una prestación de salud deficiente e insuficiente. En Perú, la preocupación por la calidad de la atención sanitaria surgió de manera aislada en el ámbito hospitalario a finales de los años ochenta. Desde entonces, el desempeño ha sido generalmente bajo. La falta de calidad en la atención de salud en el país tiene múltiples causas: el sistema de salud está fragmentado con diversos proveedores públicos (MINSA, Essalud, Sanidades de Fuerzas Armadas y Policiales) y privados (Cuba et al., 2018). Según Matus, Prieto y Cid (2016), una baja inversión en salud

es un factor crucial; el Perú invierte solo el 5.3% del Producto Bruto Interno (PBI) en salud, por debajo del promedio latinoamericano de 7.7%. El MINSA (2023) señala que aunque el aseguramiento universal (AUS) ha aumentado el acceso a la atención sanitaria, ha sobrecargado un sistema ya colapsado. Además, la implementación del primer nivel de atención es insuficiente, con el 77.78% (6785 de 8723) de las postas y centros de salud operando con capacidad inadecuada y una escasa coordinación con los niveles hospitalario y especializado.

La Contraloría General de la República (2023) en su Informe Operativo de Control “Por una Salud de Calidad” sobre una supervisión a 251 establecimientos de salud públicos a nivel nacional, encontró un 33% de incumplimiento de las condiciones para el funcionamiento de la Consulta Externa y aproximadamente un 40% de falta de condiciones para la atención en las Emergencias. Estas situaciones reflejan condicionantes para una mala calidad de atención en salud y una insatisfacción por parte del usuario externo que acude a los establecimientos de salud.

En Lima, Canzio (2019) realizó un estudio sobre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de emergencia de los Hospitales Públicos de Lima Este, mostrando una insatisfacción global cercana al 40%. Estos resultados contrastan con los estudios realizados por el propio estado peruano o basados en censos y encuestas nacionales. En 2018, en el estudio de Hernández, Rojas, Prado, y Bendezú (2019) que emplearon datos de la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENAHO) 2018, se reportó que a nivel nacional el 74,3% de usuarios calificaba el servicio como “Bueno o Muy Bueno”.

Para García y Gálvez (2016), la situación de la calidad y la satisfacción del usuario externo es más crítica en las regiones. En Lambayeque, en 2016, un estudio sobre la calidad de atención y su asociación con la satisfacción del usuario en consulta externa y emergencia de dos establecimientos del MINSA y Essalud arrojó una insatisfacción global de 56,4% y 38,3%, respectivamente. En el estudio de Febres y Mercado (2020), se muestra que, en Huancayo, en 2020, en el Hospital Daniel Alcides Carrión, se llevó a cabo una investigación sobre la satisfacción usuaria y la calidad de atención en el servicio de medicina interna, obteniendo un 60,3% de satisfacción global, con un mejor desempeño en las dimensiones de seguridad (86%) y empatía (80,3%) de satisfacción, pero con insatisfacción en aspectos tangibles (57,1%) y capacidad de respuesta (55,5%).

En la ciudad de Huacho, el centro de Salud de Manzanares, de categoría I-3, perteneciente a la RED II Huaura – Oyón, atiende una media de 521 pacientes mensuales en 2021. Este establecimiento de salud genera una importante demanda de servicios, que los profesionales de salud (médicos, enfermeras, obstetras, odontólogos, técnicos, incluidos los serumistas) resultan insuficientes para cubrir. Vista toda la situación descrita, se plantea desarrollar una investigación que relacione las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios atendidos en el centro de salud de Manzanares. Asumiendo una media de la población atendida en todos los servicios de esta entidad de salud, los resultados obtenidos permitirán tener un diagnóstico que ayudará a mejorar las condiciones del servicio y elevar la calidad para la satisfacción de los usuarios.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y satisfacción de usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la calidad humana del servicio y satisfacción de usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022?

¿Cuál es la relación entre la calidad técnico-científica del servicio y satisfacción de usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022?

¿Cuál es la relación entre la calidad del entorno físico del servicio y satisfacción de usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación existente entre la calidad del servicio y satisfacción de usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

Establecer la relación existente entre la calidad humana del servicio y satisfacción de usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022.

Establecer la relación existente entre la calidad técnico-científica del servicio y satisfacción de usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022.

Establecer la relación existente entre la calidad del entorno físico del servicio y satisfacción de usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022.

1.4 Justificación de la investigación

Este estudio se justificó desde dos puntos de vista: metodológico y social.

Desde un punto de vista metodológico, se propuso un instrumento que combinó particularidades de dos técnicas de investigación (la encuesta), y se dirigió específicamente a la evaluación de un fenómeno en el que se identifican varios planos de análisis. En ese sentido, el instrumento diseñado tuvo como propósito recoger información de la satisfacción del usuario respecto del servicio a los usuarios que se brinda en el centro de salud.

Pero incorpora también una dimensión de análisis relativa a los servicios requeridos de los usuarios, entendiéndose, para efectos de este estudio que la satisfacción implica, además de una evaluación de lo que se recibe, también una perspectiva introspectiva que permite calificar el compromiso de la población con aquello que se espera. En este sentido, se identificó aquí un posible aporte que va más allá de lo metodológico y destaca la pertinencia de este estudio desde un punto de vista de la reflexión teórica en torno a la problemática de los servicios de salud. En segundo lugar, el estudio se justificó desde un punto de vista social, en tanto apunta a profundizar en el conocimiento de una problemática que no solo es actual, en tanto, hoy mismo se está trabajando el tema de los servicios de salud en el centro poblado, sino que, indirectamente, también inquiriere acerca de la articulación que debería existir entre los diferentes actores involucrados (el Gobierno, en sus diferentes niveles, las entidades de servicios de salud y los usuarios), en un marco de pensamiento, en el cual se reconoce que una adecuada provisión del servicio, requiere de la articulación entre el Estado, los gobiernos locales y la sociedad civil.

1.5 Delimitaciones del estudio

Delimitación Espacial.

El estudio se efectuó en el centro de Salud de Manzanares, del distrito de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima.

Delimitación poblacional.

El estudio involucró a los usuarios atendidos en centro de salud de Manzanares, tuvieron el acceso todos los usuarios que fueron atendidos en dicho centro.

Delimitación Temporal.

La investigación se centró en el año 2022; pero, para efectos del estudio, se partirá de un análisis situacional de dos años anteriores.

Delimitación temática.

Para el cumplimiento del estudio recurrí a fuentes bibliográficas, hemerográficas, y virtuales, todos relacionados a la temática planteada en el proyecto, que tuvo un contexto de nuestro país, así como del extranjero. También, es importante el aporte que se obtuvo desde el mismo centro donde se desarrolló el estudio.

1.6 Viabilidad del estudio

De los recursos económicos de financiamiento: se cumplieron tal como fue precisado en el plan del estudio.

Del ambiente físico: el centro de salud de Manzanares se ubica en la parte céntrica de la comunidad, por ello, es de fácil acceso para los usuarios.

Del apoyo institucional: el apoyo fue directo del director y de los servidores del centro de salud, y los usuarios atendidos.

Del tiempo: el cronograma propuesto fue modificado por diversas circunstancias que escaparon a las condiciones de la tesista.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Alarcón Hernández (2022) en su tesis *“Calidad de atención percibida y su relación con la satisfacción de los usuarios del Centro Médico del Carmen Cemeinte de la ciudad de Guayaquil”*, presenta como conclusión: Como estrategias de mejora se propusieron diversas acciones, incluyendo la realización de capacitaciones, la creación de un cronograma semanal de actividades, la colocación de banners y letreros dentro de la institución, la elaboración de un diagrama de flujo del proceso de atención y la implementación de un sistema para evaluar la satisfacción del usuario.

Ayoví Valdez (2021) en su tesis *“Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas”*, llegó a la conclusión: Este trabajo de investigación permitió evaluar la calidad de atención que reciben los pacientes en el área de emergencia del Hospital Básico de Esmeraldas. Se evidenció el cumplimiento de normas y estándares de calidad, lo cual contribuye a la satisfacción de los usuarios que acuden a esta área, generando confianza en los pacientes para utilizar los servicios brindados por el personal médico, administrativo y demás integrantes del área de emergencia.

Pabón Córdoba y Palacios Díaz (2020) en su tesis *“Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019”*, tienen como conclusión: Se concluyó que la percepción general de satisfacción de los usuarios del Hospital Local de Sitio Nuevo es buena. Además,

se determinó que el servicio con el índice más alto de satisfacción es el laboratorio clínico, con un 83,1%.

Arévalo Torres (2018) en su tesis *“Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los pacientes del centro de salud C, zona 7 de la provincia de El Oro”*, llegó a la conclusión: Se identificaron deficiencias en la capacidad de respuesta. Por lo tanto, se implementó un plan de mejora para reducir los tiempos de espera y la falta de entrega de medicamentos, optimizando así el tiempo en el servicio de salud y aumentando el nivel de satisfacción de los usuarios.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Reaño Villalobos (2021) en su tesis *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019”*, presenta como conclusión: La satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión de Pacientes del Hospital Regional Lambayeque es baja. Los usuarios califican el servicio como malo, principalmente debido a la alta afluencia de pacientes y la falta de preparación del personal, lo que resulta en un servicio de mala calidad.

Ramírez Flores (2021) en su tesis *“Calidad de atención y satisfacción del usuario sobre la atención médica recibida en el centro de atención primaria San Fernando durante la pandemia COVID-19”*, señala como conclusión: Los datos recopilados serán exportados y codificados utilizando el software STATA versión 17. Aspectos éticos: Se solicitará la aprobación del Comité Institucional de Ética en Humanos (CIE) de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Hernández Guerrero y Merino Vargas de Alcántara(2021) en su tesis *“Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el centro de salud Pachacútec. Cajamarca – 2021”*, muestra como conclusión: La mayoría de los encuestados fueron mujeres mayores de 30 años con educación secundaria. La calidad de atención fue calificada en su mayoría como regular (77%), destacando la dimensión técnica científica como la mejor evaluada. Predomina la insatisfacción (69,15%), con los aspectos tangibles siendo los más criticados. Utilizando la prueba del chi-cuadrado, se demostró una relación directa significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, con un 95% de confiabilidad ($p < 0,05$, $p = 0.000$).

Zavaleta Correa y Garcia Saldaña (2018) en su tesis “*Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018*”, señala la conclusión: Se aplicó la prueba de normalidad a los resultados de las variables, el estadístico de correlación de Pearson y la contratación de la hipótesis. Se observó un Chi cuadrado con p-valor = 0,376 para Minsa y p-valor = 0,071 para Essalud. Dado que se rechazó la hipótesis nula (H0), se concluyó que sí existe una diferencia entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación entre un establecimiento de salud del MINSA y otro de EsSalud en la ciudad de Chota (p-valor G1 \neq p-valor G2).

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Calidad del servicio

Definición de calidad

Existen diversas definiciones del concepto de calidad: Para la RAE (2022), la calidad es “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor” (párr. 2). Para Feigenbaum citado por Lozano Cortijo (1998) señalan que calidad es “Un régimen orientado a reconocer las pautas de superación en el manejo organizacional que permiten atender mejores servicios o producir mejores bienes, que atiendan las necesidades de los usuarios” (p. 29). Según Ishikawa (1990), se basa en el principio de asegurar que los productos o servicios que atiendan las exigencias de los compradores. Ishikawa es conocido por su contribución al desarrollo de herramientas como el diagrama de Ishikawa (también conocido como diagrama de espina), empleado para asemejar y analizar los probables orígenes de una problemática. Para Ichikawa, la calidad no se trata simplemente de cumplir con las especificaciones técnicas, sino de concebir y compensar las escaseces reales de los clientes. Esto involucra el contexto globalizado que incluye la fiabilidad, durabilidad, facilidad de uso, servicio al cliente y otros que se desprenden las mismas necesidades.

En la propuesta de Maqueda y Llaguno (1995) sostienen que:

La calidad se refiere a la excelencia o al grado de cumplimiento de las expectativas y requisitos establecidos. Es un concepto multidimensional que abarca varios aspectos, incluyendo la satisfacción del cliente, la conformidad con los estándares

y especificaciones, la fiabilidad, la durabilidad, la facilidad de uso y otros atributos que influyen en el discernimiento de valor de un bien o atención. (p. 43).

Según Contreras (2006), la calidad hace referencia “al complemento de todas las manifestaciones de una entidad que inciden en su capacidad para atender las exigencias explícitas e tácitas” (p. 27).

Cada uno de estos autores aporta una perspectiva única sobre la calidad, enfatizando diferentes aspectos como la satisfacción del cliente, la aprobación con las exigencias, la capacidad para emplearse y el impacto en la sociedad. Estas definiciones reflejan la complejidad y la multidimensionalidad del concepto de calidad en diversos contextos empresariales y de producción.

Importancia de la calidad

La jerarquía señalada por la calidad es fundamental en todas las organizaciones y se expresan en varios aspectos:

Satisfacción del cliente: La calidad garantiza que los bienes o atenciones desempeñen las expectativas y exigencias de los usuarios, lo que conduce a una mayor satisfacción del cliente y a relaciones comerciales más sólidas.

Reputación de la marca: La calidad ayuda a construir y mantener una buena reputación de la marca. Las empresas conocidas por ofrecer productos o servicios de alta calidad tienden a ganar la confianza y lealtad de los clientes, lo que puede traducirse en una ventaja competitiva en el mercado.

Reducción de costos: Mejorar la calidad puede ayudar a reducir los costos asociados con los retrabajos, devoluciones, reclamaciones de garantía y pérdida de clientes. Una mayor calidad también puede conducir a una mayor eficiencia operativa y ahorros en el largo plazo.

Competitividad: En un mercado cada vez más globalizado y competitivo, la calidad es un elemento clave para diferenciar los bienes y atenciones de una empresa de los de sus competidores.

Cumplimiento de estándares y regulaciones: En muchos sectores, existen estándares y regulaciones estrictos relacionados con la calidad y la seguridad de los productos y servicios. Cumplir con estos estándares es esencial para operar legalmente y evitar sanciones.

Mejora continua: La búsqueda de la calidad impulsa la mejora continua en los procesos, productos y servicios de una organización. Esto puede conducir a una mayor innovación, eficiencia y adaptabilidad a los cambios del mercado.

En resumen, la calidad es un factor crítico para el éxito a largo plazo de cualquier organización, ya que influye en la satisfacción del cliente, la reputación de la marca, la eficiencia operativa y la capacidad de competir en el mercado.

La calidad del servicio

Según Civera (2008), la calidad en el servicio se muestra en su propuesta:

La condición que muestra la calidad del servicio es referida a la excelencia en el cumplimiento de la atención que satisfacen o superan las expectativas del cliente. En contraposición de los bienes tangibles, las atenciones son intangibles y se producen y consumen simultáneamente, lo que hace que la gestión de la calidad en los servicios sea única y desafiante. (p. 58).

La calidad del servicio, al igual que la calidad en general, ha sido abordada por varios autores prominentes en ambientes de gestión y la calidad. Aquí hay algunas perspectivas de autores destacados:

Valarie Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard Berry: Estos autores desarrollaron la guía de calidad de servicio SERVQUAL, que se acoge las percepciones del usuario sobre la calidad del servicio. Su investigación involucra a 5 aspectos de calidad: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

Christopher Lovelock: contribuyó al tema sobre el marketing de atención. Él enfatiza la importancia de la integración de los componentes tangibles e intangibles de la prestación, así como el papel del personal en la entrega de un servicio de calidad.

Karl Albrecht: Albrecht propuso la idea de “la única verdad sobre el servicio”, que establece que la calidad del servicio depende de la percepción del usuario sobre la calidad y no de la opinión del proveedor de servicios.

Donna J. Wood y John Murphy: Estos autores desarrollaron el modelo de calidad del servicio de Gaps, que identifica las brechas entre las posibilidades del cliente y el discernimiento de la atención efectiva. La guía ayuda a las organizaciones a identificar y abordar las áreas de mejora en la entrega del servicio.

James L. Heskett, W. Earl Sasser Jr. y Leonard A. Schlesinger: Estos autores propusieron el concepto de "ciclo del servicio", que describe cómo las empresas pueden crear valor a través de una secuencia de interacciones de atención que apoyan en el agrado y la lealtad del usuario.

Son solo algunos ejemplos de autores que han contribuido significativamente al estudio y comprensión de la calidad del servicio. Sus perspectivas y modelos han sido fundamentales para mejorar la entrega de atenciones y la complacencia del usuario en una variedad de industrias y sectores.

La calidad del servicio implica varios aspectos, entre ellos:

Fiabilidad: Los clientes esperan que los servicios se proporcionen de forma honesta y consistente.

Capacidad de respuesta: Los clientes valoran la capacidad de respuesta rápida y eficiente a sus necesidades y solicitudes.

Empatía: Los empleados deben demostrar empatía y comprensión hacia los clientes, mostrando interés genuino en sus preocupaciones y necesidades.

Seguridad: Los clientes buscan sentirse seguros y protegidos mientras reciben el servicio, especialmente en sectores como la salud o la banca.

Cortesía: Los empleados deben tratar a los clientes con cortesía y respeto en todo momento.

Comunicación efectiva: La comunicación clara y efectiva entre el dispensero de atenciones y el usuario es crucial para garantizar una experiencia satisfactoria.

Personalización: Adaptar el servicio a las necesidades individuales de cada cliente puede mejorar significativamente la calidad observada de la atención.

La calidad del servicio es de suma jerarquía por varias razones clave que a continuación se pueden observar:

Satisfacción del cliente: El servicio debe de influenciar directamente en la complacencia del usuario. Cuando los clientes reciben un servicio de alta calidad, están más satisfechos y tienen más probabilidades de volver y recomendar el negocio a otros.

Lealtad del cliente: Los clientes que experimentan un buen servicio tienden a ser más leales a la empresa. La calidad del servicio ayuda a construir reciprocidades consistentes y a

largo plazo con los clientes, lo que puede generar ingresos recurrentes y estabilidad financiera.

Diferenciación competitiva: En el mercado saturado, la calidad del servicio puede ser un componente diverso que trasciende. Los negocios que ofertan una atención excepcional pueden destacarse entre la competencia y ganar la preferencia de los clientes, incluso si sus productos o precios son similares a los de otros competidores.

Reputación de la marca: La calidad del servicio ayuda significativamente a la reputación de la marca. Las empresas conocidas por ofrecer un servicio excelente suelen tener una imagen positiva en el mercado, lo que puede atraer a nuevos clientes y fortalecer la percepción de la marca entre el público.

Reducción de costos: Ofrecer un servicio de calidad puede ayudar a reducir los costos asociados con la insatisfacción del cliente, como devoluciones, reembolsos y pérdida de clientes. Además, los clientes satisfechos son más propensos a ser menos sensibles al precio y están dispuestos a pagar un poco más por un servicio de alta calidad.

Generación de recomendaciones: Los usuarios satisfechos son individuos potenciales a las recomendaciones a empresas a amigos, familias y compañeros laborales. El boca a boca positivo puede ser una forma poderosa y rentable de generar nuevos negocios y aumentar la base de clientes.

En resumen, la calidad del servicio es esencial para alcanzar a largo plazo de cualquier empresa. No solo influye en la satisfacción y lealtad del cliente, sino que también puede diferenciar a una empresa en un mercado competitivo, construir una sólida reputación de marca y generar recomendaciones positivas que impulsen el crecimiento del negocio.

Aseguramiento de la calidad del servicio

El aseguramiento de la calidad del servicio se refiere a las actividades y procesos diseñados para garantizar que los servicios proporcionados cumplan con niveles de calidad señalados y satisfagan las expectativas del cliente. Aquí hay algunas prácticas comunes en este aspecto:

Desarrollo de estándares de servicio: Establecer estándares claros y medibles para cada aspecto del servicio, incluida la rapidez de respuesta, la precisión, la cortesía del personal, etc.

Capacitación del personal: Proporcionar capacitación y desarrollo continuos al personal para garantizar que estén equipados con las habilidades y conocimientos necesarios para brindar calidad en la atención.

Supervisión y monitoreo: Supervisar de cerca la entrega del servicio para asemejar problemáticas o condiciones a mejorar. Ello puede incluir la revisión de interacciones con los clientes, la auditoría de procesos y la recopilación de comentarios de los clientes.

Retroalimentación del cliente: Recopilar activamente comentarios de los clientes sobre su experiencia con el servicio. Esto puede hacerse a través de encuestas, comentarios en línea, llamadas de seguimiento, etc. Utilizar esta retroalimentación para localizar espacios para mejorar y accionar modificaciones según sea necesario.

Establecimiento de sistemas de gestión de la calidad: Implementar sistemas formales de gestión de la calidad, como ISO 9001, que proporcionan un marco para asegurar que se sigan procesos consistentes y se apliquen mejores prácticas en toda la organización.

Resolución de problemas: Implementar procedimientos para identificar, investigar y resolver problemas de calidad de manera oportuna y efectiva. Esto puede implicar el uso de herramientas como el análisis de causa raíz para abordar las causas subyacentes de los problemas.

Mejora continua: Propiciar la cultura para mejorar permanente la organización, que busquen constantemente oportunidades para optimizar la calidad de la atención y se implementen cambios basados en el aprendizaje y la retroalimentación.

En resumen, el aseguramiento de la calidad del servicio implica una combinación de establecimiento de estándares, capacitación del personal, supervisión, recopilación de retroalimentación del cliente, ejecución de sistemas de gestión de la calidad y enfoque en la mejora continua. Estas prácticas ayudan a garantizar que los servicios proporcionados efectúen con niveles de calidad y satisfagan las expectativas del cliente de manera consistente.

Principios de la calidad del servicio.

Par Horovitz (1991), los principios de la calidad del servicio son fundamentos clave que guían la entrega de un servicio excepcional. Aquí hay algunos principios importantes:

Orientación al cliente: Colocar al cliente en el centro de todas las actividades y decisiones. Entender y satisfacer sus necesidades y expectativas es crucial para proporcionar un servicio de calidad.

Enfoque en la excelencia: Aspirar a la excelencia en todas las áreas del servicio. Buscar constantemente formas de mejorar y superar los estándares de calidad establecidos.

Desarrollo del personal: Invertir en el desarrollo y capacitación del personal para que estén bien equipados con las habilidades y conocimientos necesarios para brindar un servicio excepcional.

Proactividad: Ser proactivo en la anticipación y satisfacción de las necesidades del cliente antes de que surjan problemas o quejas.

Responsabilidad y rendición de cuentas: Asumir la responsabilidad de la calidad del servicio y ser responsable de las acciones y resultados. Esto implica asumir la responsabilidad de los errores y trabajar para resolverlos de manera efectiva.

Comunicación efectiva: Mantener una comunicación clara y abierta con los clientes para garantizar que estén informados y comprendan completamente el servicio que están recibiendo.

Colaboración y trabajo en equipo: Fomentar la colaboración y el trabajo en equipo entre los diferentes departamentos y funciones para garantizar una experiencia fluida y coherente para el cliente.

Innovación y mejora continua: Estar abierto a la innovación y buscar constantemente formas de mejorar y optimizar los procesos de servicio para brindar un valor agregado al cliente.

Adaptabilidad y flexibilidad: Ser flexible y adaptable para satisfacer las necesidades cambiantes del cliente y responder de manera efectiva a las situaciones imprevistas.

Enfoque en la experiencia del cliente: Centrarse en la experiencia total del cliente y asegurarse de que cada interacción con la empresa contribuya positivamente a esa experiencia.

Estos principios proporcionan una guía fundamental para la entrega de un servicio de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas del cliente. Integrar estos principios en la cultura y las operaciones de una organización puede ayudar a establecer una base sólida para el éxito a largo plazo.

Requisitos para lograr la calidad en el servicio

Para lograr la calidad del servicio, es fundamental efectuar ciertas exigencias que abarcan diversos aspectos de la gestión y entrega del servicio. Aquí hay algunos requisitos clave:

Comprensión de las necesidades y expectativas del usuario: Es esencial entender las necesidades, perspectivas y preferencias de los clientes para poder diseñar servicios que satisfagan sus requerimientos.

Establecimiento de estándares de servicio: Definir estándares claros y medibles para cada aspecto del servicio, incluyendo la rapidez de respuesta, la precisión, la cortesía del personal, entre otros.

Capacitación y desarrollo del personal: Proporcionar capacitación adecuada y desarrollo continuo al personal para que estén bien equipados con las pericias y saberes necesarios para brindar una atención de calidad.

Diseño de procesos eficientes: Diseñar procesos eficientes y efectivos que garanticen la entrega consistente y oportuna del servicio.

Comunicación efectiva: Mantener un dialogo claro y abierto con los clientes para afirmar que estén informados y comprendan completamente el servicio que están recibiendo.

Supervisión y monitoreo: Supervisar de cerca la entrega del servicio para localizar probables dificultades o espacios a mejorar. Ello puede incluir la revisión de interacciones con los clientes, la auditoría de procesos y la recopilación de comentarios de los clientes.

Retroalimentación del cliente: Recopilar activamente comentarios de los clientes sobre su experiencia con el servicio y utilizar esta retroalimentación para localizar espacios para mejorar y ejecutar arreglos según sea necesario.

Resolución de problemas: Implementar procedimientos para identificar, investigar y resolver problemas de calidad de manera oportuna y efectiva.

Enfoque en la mejora continua: Propiciar la cultura para mejorar continuamente en la organización, que busque constantemente oportunidades para mejorar y optimizar los procesos de servicio.

Compromiso de la alta dirección: Apoyarse en el respaldo y el compromiso de la los directivos para garantizar que se asignen los recursos necesarios y se promueva una cultura centrada en la calidad del servicio.

Estos son algunos requisitos esenciales para lograr la calidad del servicio. Cumplir con estos requisitos puede ayudar a garantizar que los servicios proporcionados cumplan con los estándares de calidad y satisfagan las expectativas del cliente de manera consistente.

La atención de salud.

Tomando la propuesta de Tobar (2023), se entiende que la atención de salud:

Se refiere al conjunto de servicios y actividades destinados a promover, mantener o restaurar la salud de las personas. Incluye una amplia gama de servicios que abordan las necesidades médicas, preventivas, terapéuticas y de atención continua de los individuos y comunidades. (p. 23).

Algunos aspectos importantes de la atención de salud incluyen:

Prevención: Las acciones destinadas a prevenir la enfermedad y promover la salud, como la vacunación, la educación sobre hábitos de vida saludables y la detección temprana de enfermedades.

Diagnóstico y tratamiento: La identificación y tratamiento de enfermedades y lesiones, que pueden incluir consultas médicas, pruebas de diagnóstico, medicamentos, terapias y procedimientos quirúrgicos.

Cuidado de la salud continua: El suministro de atención continua a largo plazo para personas con enfermedades crónicas o afecciones que requieren monitoreo y manejo a largo plazo.

Atención de emergencia: La atención médica inmediata y urgente proporcionada en situaciones de emergencia, como accidentes, lesiones graves o enfermedades repentinas.

Atención centrada en el paciente: La atención de salud que se adapta a las necesidades y preferencias individuales de cada paciente, teniendo en cuenta sus valores, creencias y circunstancias personales.

Coordinación de la atención: La organización y coordinación de diferentes servicios de atención de salud para garantizar una atención integral y sin fisuras para los pacientes, especialmente aquellos con necesidades complejas o crónicas.

Promoción de la salud comunitaria: La colaboración con comunidades y grupos para abordar los determinantes sociales de la salud y promover entornos saludables y estilos de vida.

La atención de salud puede ser proporcionada por una variedad de profesionales de la salud, incluidos médicos, enfermeras, terapeutas, trabajadores sociales y otros profesionales de la salud. El objetivo principal del servicio de salud, es mejorar la salud y el goce de los individuos y comunidades, también, prevenir y tratar enfermedades y lesiones.

Calidad de atención en salud.

Para el MINSA (2023), la calidad del servicio en salud “es una condición esencial que garantiza la seguridad, la eficacia y la satisfacción de los pacientes” (p. 14). Aquí hay algunos aspectos importantes de la calidad del servicio en el sector de la salud:

Acceso oportuno: La calidad del servicio en salud implica garantizar que los pacientes puedan acceder a la atención médica de manera oportuna y sin barreras, ya sea a través de citas programadas, servicios de urgencias o atención a domicilio cuando sea necesario.

Atención centrada en el paciente: Es fundamental que la atención de salud se adapte a las necesidades y preferencias individuales de cada paciente, tomando en cuenta sus valores, creencias y circunstancias personales. Esto implica escuchar activamente al paciente, involucrarlo para tomar providencias del servicio y tratarlo con empatía y respeto.

Seguridad del paciente: este aspecto incluye medidas para garantizar la seguridad de los pacientes durante todo el proceso de atención médica, desde la prevención de errores en la medicación hasta la prevención de infecciones nosocomiales y la gestión adecuada de los riesgos asociados con los procedimientos médicos.

Profesionalismo y competencia del personal: Es fundamental que el personal de salud cuente con la capacitación, la experiencia y destrezas exigidas para ofrecer una atención de alta calidad. Esto incluye a todos los profesionales y técnicos formados para el servicio de salud.

Coordinación de la atención: Esto implica una coordinación efectiva entre los diferentes proveedores de atención de salud y servicios, tanto dentro como fuera de un entorno hospitalario, para garantizar una atención integral y continua para los pacientes, especialmente aquellos con necesidades complejas o crónicas.

Comunicación efectiva: La comunicación clara y abierta entre los proveedores de atención de salud y los pacientes es esencial para garantizar que se comprendan los diagnósticos, tratamientos y planes de atención. Esto incluye brindar información comprensible sobre los procedimientos médicos, los riesgos y beneficios de las intervenciones, así como las opciones de tratamiento disponibles.

Evaluación y mejora continua: Esto implica la valoración regular de los procesos y resultados de atención, así como la ejecución de medidas para mejorar continuamente basadas en los resultados de dicha evaluación. Esto puede incluir encuestas de satisfacción del paciente, revisiones de casos, auditorías de calidad y para analizar la información y localizar las probables deficiencias.

En resumen, la calidad del servicio en salud se basa en garantizar que los pacientes reciban una atención segura, efectiva, centrada en el paciente y oportuna, proporcionada por profesionales competentes y en un entorno que promueva la comunicación efectiva y la coordinación de la atención.

Dimensiones del servicio de calidad

Para el estudio se establecen tres dimensiones: calidad humana, calidad técnico - científica y calidad del entorno físico.

Primera dimensión: calidad humana.

La calidad humana se refiere a las cualidades, valores y comportamientos que hacen que una persona sea considerada como ética, compasiva, empática y respetuosa hacia los demás. Está relacionada con la forma en que una persona interactúa con los demás y cómo trata de comprender y satisfacer las necesidades y preocupaciones de los demás. Algunos aspectos importantes de la calidad humana incluyen:

Empatía: Cuando nos ponemos en la posición de nuestros semejantes y comprender sus conmociones, pensamientos y experiencias.

Compasión: Sentir simpatía y preocupación por el sufrimiento y las dificultades de los demás, y estar dispuesto a ayudar y apoyar en la medida de lo posible.

Respeto: Tratar a los demás con cortesía, dignidad y consideración, reconociendo su valor inherente como seres humanos.

Honestidad y sinceridad: Ser honesto y transparente en las relaciones interpersonales, comunicando la verdad de manera clara y directa.

Responsabilidad: Asumir la responsabilidad de las propias acciones y decisiones, y estar dispuesto a enfrentar las consecuencias de las mismas.

Tolerancia y aceptación: Respetar y aceptar las diferencias individuales en términos de opiniones, creencias, valores y formas de vida.

Generosidad: Estar dispuesto a dar y compartir con los demás, ya sea tiempo, recursos, conocimientos o apoyo emocional.

Integridad: Actuar de manera coherente con los propios valores y principios, y mantener la honestidad y la ética en todas las situaciones.

Empoderamiento: Capacitar a los demás para que desarrollen su máximo potencial y se conviertan en agentes activos de su propio bienestar y desarrollo.

Resiliencia: Capacidad para enfrentar los desafíos y adversidades de la vida con fortaleza y determinación, y salir fortalecido de las experiencias difíciles.

La calidad humana es fundamental para construir relaciones significativas y saludables, tanto a nivel personal como profesional. Contribuye a la creación de entornos de trabajo y comunidades más inclusivas, colaborativas y solidarias, y promueve un sentido de conexión y pertenencia entre las personas.

Segunda dimensión: calidad técnico – científica.

La calidad técnico-científica se refiere al nivel de excelencia y precisión en la diligencia sobre los saberes científicos y tecnológicos en la realización de actividades, proyectos o productos. Esta calidad se basa en la diligencia rigurosa de principios científicos y tecnológicos, así como en el uso de metodologías y herramientas adecuadas para garantizar resultados precisos y confiables. Algunos aspectos clave de la calidad técnico-científica incluyen:

Precisión y exactitud: La calidad técnico-científica implica la obtención de resultados precisos y exactos mediante la aplicación correcta de métodos y técnicas científicas.

Rigor metodológico: La calidad técnico-científica requiere el uso de métodos y protocolos rigurosos en la recopilación, estudio y comentario de la información, garantizando la validez y fiabilidad de los resultados.

Utilización de tecnología apropiada: Se refiere al uso de la tecnología adecuada y actualizada para llevar a cabo las actividades científicas y técnicas de manera eficiente y efectiva.

Cumplimiento de estándares y normativas: La calidad técnico-científica implica cumplir con los estándares y normativas establecidos en el campo científico y técnico correspondiente, garantizando la calidad y la integridad de los resultados.

Innovación y creatividad: Aunque la calidad técnico-científica se basa en principios y métodos establecidos, también implica la capacidad de innovar y pensar creativamente para resolver problemas y desarrollar nuevas soluciones.

Documentación y transparencia: Es importante documentar adecuadamente todos los aspectos del trabajo técnico-científico, incluidos los métodos utilizados, los datos recopilados, los resultados obtenidos y las conclusiones alcanzadas, para garantizar la transparencia y la reproducibilidad.

Revisión por pares y validación: La calidad técnico-científica se beneficia de la revisión por pares y la validación independiente de los resultados, lo que ayuda a garantizar la calidad y la credibilidad de la investigación y el trabajo técnico.

Actualización y desarrollo profesional: La calidad técnico-científica implica mantenerse actualizado con los avances científicos y tecnológicos en el campo correspondiente, así como participar en actividades del proceso efectivo de los profesionales para mejorar permanentemente.

En resumen, la calidad técnico-científica se basa en la aplicación rigurosa de conocimientos científicos y técnicos, la utilización de metodologías apropiadas, el cumplimiento de estándares y normativas, la innovación y la creatividad, la transparencia y la revisión por pares, y el desarrollo profesional continuo. Estos elementos son fundamentales para garantizar resultados confiables, precisos y de alta calidad en el trabajo técnico y científico.

Tercera dimensión: calidad del entorno físico.

La calidad del entorno físico en salud se refiere a las características y condiciones del entorno físico en el que se brinda el servicio médico y se reciben los servicios de salud. Este entorno incluye instalaciones como hospitales, clínicas, consultorios médicos, centros de atención primaria, así como también ambientes de atención a domicilio. La calidad del

entorno físico en salud es crucial porque puede influir en la seguridad, comodidad, eficacia y experiencia general de los pacientes y el personal médico. Algunos aspectos importantes de la calidad de los ambientes físicos en salud incluyen:

Seguridad: El entorno físico debe estar diseñado y mantenido de manera que garantice la seguridad de los pacientes, visitantes y personal médico. Esto incluye la prevención de accidentes y lesiones, la gestión de riesgos ambientales, y el cumplimiento de normativas de seguridad y construcción.

Higiene y limpieza: Es fundamental que el entorno físico esté limpio y bien mantenido para prevenir la propagación de infecciones y enfermedades nosocomiales. Esto implica la limpieza regular de superficies, la gestión conveniente de residuos médicos y la ejecución de formalidades de control de infecciones.

Comodidad y confort: El entorno físico debe ser cómodo y acogedor para los pacientes, visitantes y personal médico. Esto puede incluir la disponibilidad de áreas de espera confortables, habitaciones bien iluminadas y ventiladas, y mobiliario ergonómico.

Accesibilidad: El entorno físico debe ser viable para los usuarios, incluidos aquellos con necesidades especiales o movilidad reducida. Esto implica la disponibilidad de rampas de acceso, ascensores, baños adaptados y otras instalaciones para personas con discapacidad.

Privacidad y confidencialidad: Es importante que el entorno físico garantice la reserva e intimidad de las interacciones entre los pacientes y el personal médico. Esto puede incluir la disponibilidad de espacios privados para consultas médicas y la protección de la información médica confidencial.

Tecnología y equipamiento: El entorno físico debe contar con la tecnología y el equipamiento necesarios para brindar una atención médica eficaz y de alta calidad. Esto puede incluir equipos médicos modernos, sistemas de información y comunicación, y herramientas de apoyo diagnóstico y terapéutico.

Diseño centrado en el paciente: El entorno físico debe estar diseñado teniendo en cuenta las exigencias y predilecciones de los usuarios, para brindarles una experiencia positiva y satisfactoria. Esto puede incluir la disposición de espacios para la interacción social, áreas de recreación y distracción, y la inclusión de elementos estéticos que mejoren el bienestar emocional de los pacientes.

En resumen, la calidad del entorno físico en salud es una condición trascendente que puede influir en la seguridad, comodidad, eficacia y experiencia general de los pacientes y el personal médico. Un entorno físico bien diseñado y mantenido puede contribuir a mejorar la calidad del servicio médico y el bienestar de las personas que reciben y brindan servicios de salud.

2.2.2. Satisfacción de los usuarios

Definición de Satisfacción

La satisfacción del cliente es un área de estudio vasta que abarca múltiples áreas del saber humano. En la literatura sobre el tema se han sumado esfuerzos que se observan en los diversos trabajos e investigaciones, desde allí, se puede observar que su definición tiende a cambiar con el tiempo. Al recordar la década del 70 pasado fue creciente la bibliografía publicada según lo promueve (Hunt, 1977). El deseo de promover mayor información no ha decaído a pesar de los años; así Peterson y Wilson (1992) realizaron un estudio donde se comprobó que en los últimos veinte años se habían escrito aproximadamente 15,000 artículos académicos sobre el tema.

Aunque existe una gran cantidad de estudios sobre la complacencia del usuario, no hay un techo que lo limite, así, se enfoca y la RAE (2022), refiere “es la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria” (párr. 2). A partir de esta definición, podemos deducir que la satisfacción del cliente implica que un individuo que obtiene un bien o es atendido ve sus exigencias satisfechas.

Por la existencia de múltiples direcciones y diversas definiciones de la satisfacción del cliente, es importante revisar brevemente cómo ha sido definida en los años de manera cronológica:

Howard y Sheth (1969): Consideran la satisfacción, desde la visión cognitiva, el resultado de la comparación entre la distinción admitida y la aplicación propuesta, que se manifiesta después del uso del producto o servicio.

Hunt (1977): La define como una valoración de la práctica en el uso del bien, si contiene los grados de especificaciones que quiere obtener en el servicio o bien.

Hill, Jones y Gareth (1996): definen la satisfacción del cliente dentro de los conocimientos que tienen los usuarios de los que prestan los servicios y proveen de los bienes.

Oliver (1977): señala que es “la réplica de atención al usuario, sobre los juicios previos emitidos para poder lograr un uso conveniente del bien que se necesita para lograr el bienestar en el lugar de su aplicación.

Las percepciones de satisfacción de los usuarios hacia los productos y servicios también pueden ser influenciadas por sus emociones. Estas suelen ser duraderas o preexistentes.

Según Grande (2000) indica:

Aunque la satisfacción del cliente pueda parecer un indicador simple de definir, en realidad presenta complejidad, esto implica cómo los individuos distinguen la calidad, pues esto abarca una gran variedad de aspectos psicológicos que difieren entre clientes, incluso cuando se trata del mismo servicio. Además, es relevante destacar que este es un parámetro al que las empresas están otorgando cada vez más importancia. Les permite evaluar su posición en el mercado y desarrollar estrategias para captar una porción más grande del sector en el que operan. (p.345).

Kotler (2006) propone sobre satisfacción del cliente “es el nivel de satisfacción personal que surge al diferenciar la utilidad observada de un bien o atención con las perspectivas personales”. (p. 30).

La satisfacción comprende dos elementos distintivo: lo cognitivo y lo afectivo. El primero hace referencia a la valoración realizada por el usuario sobre el bien adquirido. El segundo, muestra las condiciones emotivas de aprobación o desaprobación, que destaca después de la adquisición o atención.

Elementos para la evaluación de la satisfacción del cliente

Para Millones Zagal (2010), para “calcular la satisfacción del cliente, se muestran dos métodos principales” (p. 15). La primera se basa en la propuesta de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), el grado de satisfacción es determinado de la siguiente acción:

SATISFACCIÓN	BENEFICIO	ACCIONES
Grado de satisfacción	Productividad percibida	Las anticipaciones previas a la adquisición del producto o servicio.

Según esta fórmula, se encuentran los componentes que conforman la satisfacción del cliente:

- Productividad percibida
- Las anticipaciones previas

La segunda perspectiva se basa en la propuesta de Cronin y Taylor (1992), quienes enfatizan únicamente en los discernimientos. En este enfoque, la complacencia del usuario se evalúa únicamente a través de un elemento, que es la productividad percibida, sin tener en cuenta las expectativas.

Características de la satisfacción del cliente

Para Kano (1984), experto en gestión de calidad y ganador del premio Deming para Individuos en 1997, discute la idea de que la complacencia del usuario dependa básicamente de las habilidades que se muestran en la organización para atender los bienes o servicios. Señala en su modelo de valoración de la complacencia de los usuarios, que no todos los aspectos característicos de los bienes y servicios pueden generar complacencia a todos por igual. Propone tres grupos de características:

Características básicas: Son esenciales para el cliente y causan insatisfacción si no se proporcionan, pero no aumentan la satisfacción si se cumplen.

Características de desempeño: Incrementan la satisfacción en proporción al grado en que se cumplen. Cuantas más se añaden, mayor es la satisfacción.

Características de deleite: Son inesperadas para el cliente y generan gran satisfacción cuando se proporcionan.

El Modelo Kano también menciona características adicionales como indiferentes, cuestionables e inversas. Por otro lado, Philip Kotler destaca cuatro características fundamentales de las atenciones:

Intangibilidad: Las atenciones no son observables, tocar o experimentar previo de su compra, lo que genera incertidumbre en los clientes.

Inseparabilidad: La producción y consumo de servicios a menudo ocurren simultáneamente, lo que implica una interacción directa entre proveedor y cliente.

Heterogeneidad: Las atenciones pueden ser de baja estandarización que los productos debido a la variabilidad en la prestación del servicio por parte del personal.

Carácter perecedero: Los servicios no se pueden almacenar, lo que puede plantear desafíos cuando la demanda es fluctuante.

La satisfacción del cliente resulta de diferenciar las perspectivas con el discernimiento del bien o atención recibida, teniendo en cuenta estas diversas características.

Beneficios de la Satisfacción al cliente

Millones Zagal (2010), “presenta tres condiciones que permiten llegar a la complacencia de los usuario”. (p. 18):

- Cuando un cliente está satisfecho, es probable que vuelva a comprar. Esto beneficia a la empresa, ya que obtiene su lealtad y la posibilidad de venderle más productos más adelante.
- Un usuario atendido con complacencia suele compartir las condiciones obtenidas con otros sobre la acogida del bien o la atención. Esto beneficia a la organización, ya que logra una publicidad personalizada.
- El usuario atendido tiende a preferir la empresa sobre sus semejantes. Por ello, la empresa se favorece al asegurar un lugar en el mercado, ya que el cliente leal elige su producto o servicio sobre las alternativas ofrecidas por la competencia.

Dimensiones de satisfacción de los usuarios

Según Maldonado (2014), la satisfacción de los usuarios “se fundamenta en 5 condiciones, las cuales fueron identificadas a través de diversas investigaciones. Estas comprenden aspectos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, y adecua la satisfacción de los clientes de los servicio y bienes obtenidos”. (p. 50).

Primera dimensión: Fiabilidad

Según Hoffman y Bateson (2012), la fiabilidad:

Se manifiesta en la coherencia y seguridad del rendimiento de una organización. ¿La compañía mantiene un estándar constante de atención o la calidad fluctúa significativamente en la interacción con el cliente? ¿La compañía consume con sus compromisos, valora de manera precisa a sus compradores, conserva información exacta y proporciona la atención adecuada en todo momento? No es nada fácil para los usuarios atenderse con organizaciones completamente informales. (p. 329).

Segunda dimensión: Capacidad de respuesta

Para Hoffman y Bateson (2012), la capacidad de respuesta:

Está referida a la disposición y voluntad de una empresa para brindar sus servicios de manera oportuna. Esta dimensión muestra el compromiso de la empresa en ofrecer un servicio eficiente. Esta característica demuestra el compromiso de la empresa en brindar un servicio eficiente. En algunas ocasiones, los empleados pueden estar distraídos en sus propias conversaciones y no prestar atención a las exigencias del usuario, lo cual es un claro modelo de necesidad de alternativas precisas. También, las condiciones de responder son reflejada en los niveles de capacitación de los integrantes de la organización y su especialización para brindar una adecuada atención. (p. 330).

Tercera dimensión: Seguridad

Según Hoffman y Bateson (2012), la seguridad:

Abarca la competencia de la empresa, su amabilidad hacia los usuarios y la fiabilidad de sus actividades. Hace referencia a los saberes y destrezas de la organización cuando atiende las exigencias de la clientela. ¿La organización cuenta con las destrezas requeridas para llevar a cabo la atención de manera eficiente? La amabilidad es referida a las acciones del personal cuando atiende a los usuarios. Por lo tanto, la amabilidad refleja la gentileza, la cortesía y la consideración hacia las pertenencias del usuario. La seguridad es considerada como un aspecto crucial en la fiabilidad. (p. 330 – 331).

Cuarta dimensión: Empatía

Para Zeithalm y Bitner (2002) la empatía se refiere a interactuar con los usuarios, la que debe tener una serie de condiciones desde los cuidados personales y los aspectos de identidad de la organización. La empatía de la organización se ve reflejada en la transmisión de beneplácito a los usuarios, con los gestos personales y los valores agregados para influenciar en los clientes que los hagan sentir como únicos al adquirir el bien o la prestación del servicio.

Quinta dimensión: Aspectos tangibles

Según Hoffman y Bateson (2012), la tangibilidad:

Las perspectivas de los clientes se comparan con la perspectiva que los clientes tienen de la capacidad del negocio para gestionar sus cosas materiales. Los activos inmateriales de la organización residen en la diversidad de cosas, tales como arquitectura, diseño, alfombras, mesas, iluminación, colores de paredes, folletos, correspondencia diaria y presentaciones del personal del negocio. El componente tangible es, pues, bidimensional: está centrado en equipos e instalaciones y del personal y equipos para comunicación. (p. 329).

2.3 Bases filosóficas

La investigación se desarrolla bajo una metodología hipotético – deductivo, en ese sentido los esfuerzos para determinar la relación se centran en la verificación de las hipótesis formuladas, que en este caso es, la existencia de la conexión significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el establecimiento de salud de Manzanares, según esta situación la investigación podrá mostrar los niveles estadísticos que corroboren los resultados.

Desde el enfoque de investigación se presenta de manera cuantitativa, ya que sus resultados serán en todos los aspectos de interpretación numérica en la explicación de los factores y sus dimensiones, al igual que la verificación de las hipótesis lo que nos conlleva a señalar que el formato de investigación es científico, por el uso de teorías científicas y aportes de investigadores y resultados que presentan aportes a la comunidad científica y académica del mundo.

Desde la visión epistemológica, la investigación se basa en componentes científicos que previamente se han determinado como parte de los aportes de literatura y de resultados científicos que se presentan en diversos recursos bibliográficos.

2.4 Definición de términos básicos

Calidad de servicio: se define como la implementación de conjuntos de características y acciones que facilitan la restauración, en cada paciente, del nivel de salud que se espera alcanzar.

Centro de salud: Instalación de salud con una estructura organizativa y de infraestructura, característica de servicio primario de salud, destinada a la promoción,

prevención, tratamiento y recuperación de enfermedades, con la colaboración activa de la colectividad.

Establecimiento de salud: Organización que ofrece atención de salud de forma ambulatoria o mediante hospitalización, proporcionando atención preventiva y promocional, así como diagnóstico, tratamiento y rehabilitación para restaurar la salud de los individuos.

Paciente: Individuo que experimenta dolor y malestar y busca atención médica para mejorar su salud, recibiendo cuidados profesionales con ese propósito.

Personal de salud: También conocido como personal sanitario, hace referencia a las personas que desempeñan funciones para promover el objetivo central, que es suscitar y cuidar la salud de los individuos.

Salud: Se caracteriza por un estado de bienestar integral, que abarca tanto el aspecto físico, mental como social, y no se limita únicamente a la falta de enfermedades o dolencias.

Satisfacción de usuarios: Se entiende como la valoración de acuerdo a las expectativas del usuario sobre la atención ideal y su percepción del servicio recibido.

Usuario: Se refiere a la persona alrededor de la cual se articulan las actividades del sistema, quien selecciona y recibe los servicios, que denotan múltiples condiciones.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

La calidad del servicio se vincula significativamente con la satisfacción de usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022.

2.5.2 Hipótesis específicas

La calidad humana del servicio se vincula significativamente con la satisfacción de usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022.

La calidad técnico-científica del servicio se vincula significativamente con la satisfacción de usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022.

La calidad del entorno físico del servicio se vincula significativamente con la satisfacción de usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022.

2.6 Operacionalización de las variables

Variable 1: Calidad de servicios

Definición conceptual. La calidad del servicio se define como la consecución de un aglomerado de características y acciones que permiten recuperar a cada paciente el nivel de salud que recibe.

Tabla 1

Operacionalización de la variable: calidad de servicio

Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
La variable calidad del servicio se operacionaliza mediante un cuestionario Likert que tuvo en cuenta las dimensiones establecidas de calidad humana, calidad técnico-científica y calidad del entorno físico.	Calidad humana	Información precisa	Cuestionario sobre calidad del servicio
		Prestación del servicio requerido	
		Enseñanza sobre salud	
		Identificación positiva	
	Calidad técnico-científica	Escucha activa	
		Identificación de servicio	
		Explicación del servicio	
		Servicios de tecnología médica	
		Conocimiento de médicos	
	Calidad del entorno físico	Equipamiento de consultorios	
		Limpieza de ambientes	
		Atención aséptica	
		Honestidad del personal	
		Comodidad de equipos y muebles	
		Ambientación física adecuada	

Variable 2: Satisfacción de usuarios

Definición conceptual. La satisfacción se define como el grado de congruencia existente entre las perspectivas del consumidor de una atención sanitaria ideal y su perspectiva del servicio que recibe.

Tabla 2

Operacionalización de la variable: satisfacción de usuarios

Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
La variable satisfacción de usuarios se operacionaliza mediante un cuestionario Likert que tiene en cuenta las dimensiones establecidas en las bases teóricas: fiabilidad, capacidad de respuesta,	Fiabilidad	Compromiso de cumplimiento	Cuestionario SERVPERF sobre satisfacción de usuarios.
		Interés de apoyo	
		Prevención en el tiempo	
	Capacidad de respuesta	Uso de recursos	
		Uso del tiempo adecuado	
		Servicio diligente	
		Tiempo satisfactorio	
	Seguridad	Trasmisión de confianza	
		Conocimientos suficientes	
		Trato amable	

seguridad, empatía y aspectos tangibles.	Empatía	Atención de necesidades de salud
		Atención de necesidad específica
		Atención de diversos horarios
	Aspectos tangibles	Equipamiento moderno
		Comodidad del ambiente
		Presentación personal

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

De lo que señala Hernández, Fernández y Baptista (2010), enfatizan que el objetivo del estudio es fundamental, ya que se basa en antecedentes y marcos teóricos previos, con el propósito de ampliar el conocimiento sin contradecir lo ya existente. Además, en cuanto a los métodos para obtener información, se considera el enfoque de campo, que implica la observación y el análisis de documentos relacionados con el estudio en cuestión.

Siguiendo a Hernández, Fernández y Baptista (2010), se establece que la indagación adopta el enfoque cuantitativo, debido a que los resultados son expresados en términos numéricos que describen su interacción.

Asimismo, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010), el estudio sigue el diseño no experimental, pues se centra en la relación entre variables sin intervenir en ellas, lo que justifica el uso de un diseño correlacional.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Según Poliet (2007), la muestra representa un subconjunto de la población, con la cual se aplicarán los instrumentos formulados en el estudio con el fin de presentar los aportes del estudio. La población estuvo compuesta por 520 usuarios, que es la media mensual de pacientes servidos en el centro de salud.

3.2.2 Muestra

Según Briones (1996), para aplicar el muestreo, se debe de recopilar datos de los individuos escogidos de la población, quienes asumen iguales posibilidades de ser seleccionados. El método de muestreo utilizado en el estudio fue el probabilístico, lo que significa que los usuarios presentan la misma probabilidad de ser elegidos.

Además, se optó por trabajar con una población finita, es decir, se conoce el número exacto de individuos en la población. Veamos la fórmula:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2(N - 1) + Z^2(p \times q)}$$

Dónde:

- N = es el total de la población = 520
- p = 0.50
- q = 0.50
- Z = Nivel de confianza al 95% = 1.96
- e = Error 0.05
- n = 222

Utilizando un nivel de confianza del 95% y un margen de error de estimación del 5% para una población de 520 usuarios atendidos en el centro de salud, se ha obtenido una muestra de 222 personas para recopilar datos relevantes para la investigación.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Técnicas

Para Gómez (2016), en el estudio de la población mencionada, se utilizará la técnica de encuesta para recopilar información sobre ambas variables.

Instrumentos

Según Falcón y Herrera (1995), los instrumentos de cuestionarios de opinión son útiles para consolidar los datos necesarios.

Para “calidad de servicio”, se aplicó un instrumento con escala Likert con 15 ítems.

Para “satisfacción de usuarios”, se empleó un instrumento con escala Likert que contiene 16 ítems.

Tabla 3*Ficha técnica del instrumento aplicado de primera variable*

Cuestionario de calidad de servicio	
Nombre de instrumento	Cuestionario de calidad de servicio
Autor	Allison Michelle Gutiérrez Ugarte
Año	2022
Descripción	El instrumento permitió lograr datos de calidad de servicios en el centro del estudio.
Tipo de instrumento	Cuestionario
Objetivo	Apreciar los ambientes de calidad de servicio en la atención del usuario en el centro de salud de Manzanares.
Población	Usuarios atendidos en el centro de Salud de Manzanares.
Ítem	15
Aplicación	Presencial
Tiempo	20 minutos por usuario
Norma	Se selecciona la respuesta señalada
Escala	Likert
Validación	Fijada por juicio de expertos.
Confiabilidad	Se aplica el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4*Ficha técnica del instrumento aplicado a la segunda variable*

Cuestionario de satisfacción de usuarios	
Nombre de instrumento	Cuestionario de satisfacción de usuarios
Autor	Allison Michelle Gutiérrez Ugarte
Año	2022
Descripción	El instrumento permitió lograr datos de la satisfacción de los usuarios en el centro del estudio.
Tipo de instrumento	Cuestionario
Objetivo	Apreciar las condiciones de satisfacción de usuarios del servicio de salud en el centro de salud de Manzanares.
Población	Usuarios atendidos en el centro de Salud de Manzanares.
Ítem	16
Aplicación	Presencial
Tiempo	10 minutos por usuario
Norma	Se selecciona la respuesta señalada
Escala	Likert
Validación	Fijada por juicio de expertos.
Confiabilidad	Se aplica el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach.

Fuente: Elaboración propia.

La validez se define como la adecuación de una prueba en relación con el contexto en el que se emplea. (Zegers y Förster, 2009).

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), la validez se calcula mediante diversas estrategias que propician obtener efectos coherentes, con el objetivo de asegurar que la información sea confiable.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Procesamiento descriptivo

Después de obtener los datos, se procesó aplicando el SPSS 25.0, generando tablas y figuras. Este proceso permite obtener la información procesada y lista para el análisis descriptivo, acompañada por las respectivas imágenes y cuadros.

Procesamiento inferencial

Este procesamiento implica procesar las hipótesis con la ayuda del análisis descriptivo, a partir del cual se muestran las secuelas cuantificables de las que la investigadora propone su interpretación vinculada a las propuestas hipotéticas del estudio.

La correlación fue lograda empleando el coeficiente de correlación de Spearman, ρ (ro). Cuya formula es:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Confiabilidad

Tabla 5

Confiabilidad: calidad del servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,876	15

Excelente confiabilidad

Tabla 6

Confiabilidad: satisfacción de usuarios

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,810	16

Excelente confiabilidad

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Descripción de calidad del servicio

Tabla 7

Nivel de la calidad del servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	8,1%
Medio	126	56,8%
Alto	78	35,1%
Total	222	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios.

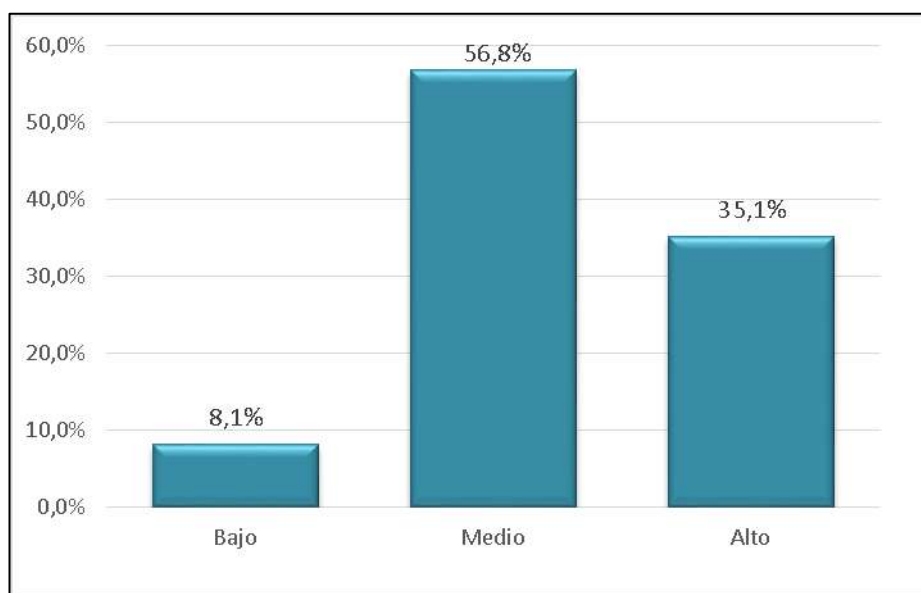


Figura 1 *Porcentaje de la calidad del servicio*

Interpretación:

De la tabla 7 y figura 1, un 56,8% de usuarios sostienen sobre calidad de servicio un grado regular, un 35,1% que obtuvieron un rango elevado y un 8,1% que alcanzaron un rango bajo.

Tabla 8

Dimensiones de la calidad del servicio

Niveles	Calidad humana		Calidad técnico- científico		Calidad del entorno físico	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	11	5,0%	17	7,7%	18	8,1%
Medio	119	53,6%	124	55,9%	118	53,2%
Alto	92	41,4%	81	36,5%	86	38,7%
Total	222	100%	222	100%	222	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios.

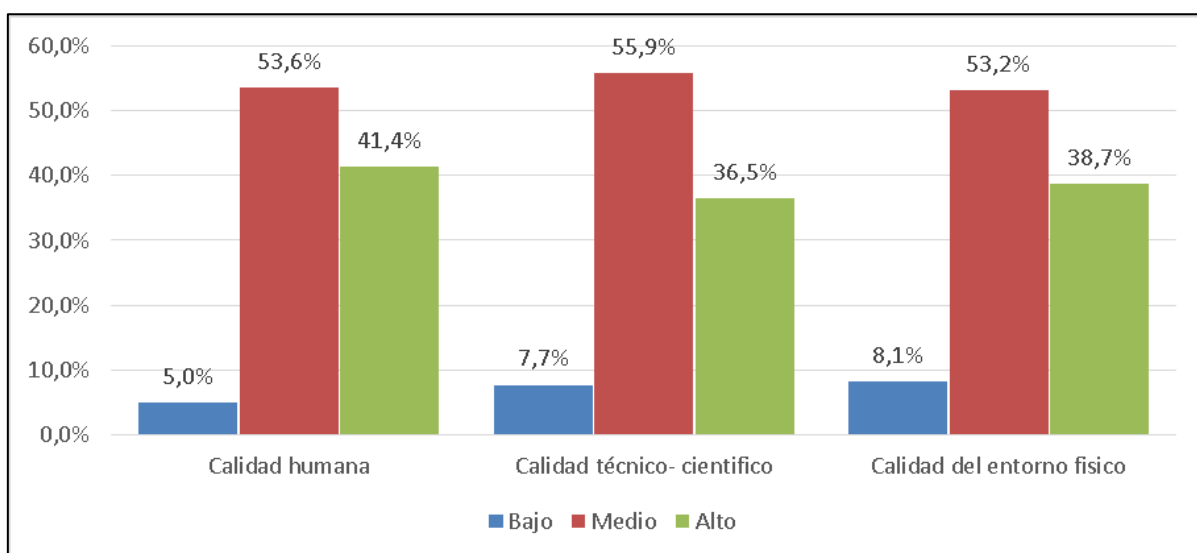


Figura 2 *Porcentaje de dimensiones de la calidad del servicio*

Interpretación:

De la tabla 8 y figura 2, un 53,6% de usuarios sostienen sobre la Calidad humana un grado regular, un 41,4% un rango elevado y un 5,0% un rango bajo. En la calidad técnico-científico un 55,9% enuncia un grado regular, un 36,5% expresa un rango elevado y un 7,7% indica un rango bajo. Y en la calidad del entorno físico un 53,2% señala un nivel regular, un 38,7% se muestra en rango elevado y un 8,1% un rango mínimo.

4.1.2 Descripción de Satisfacción de los usuarios

Tabla 9

Nivel de satisfacción de los usuarios

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	1,4%
Medio	147	66,2%
Alto	72	32,4%
Total	222	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios.

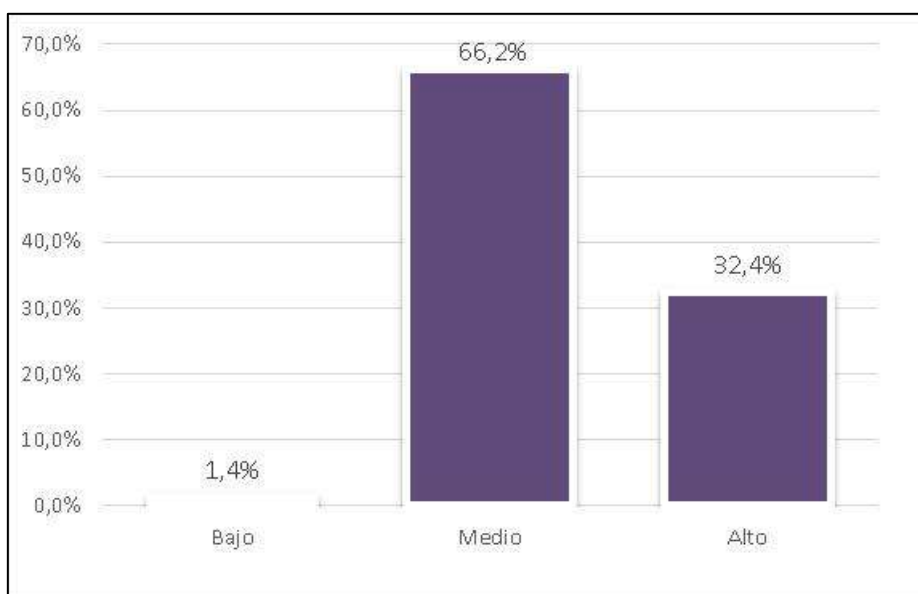


Figura 3 *Porcentaje de satisfacción de os usuarios*

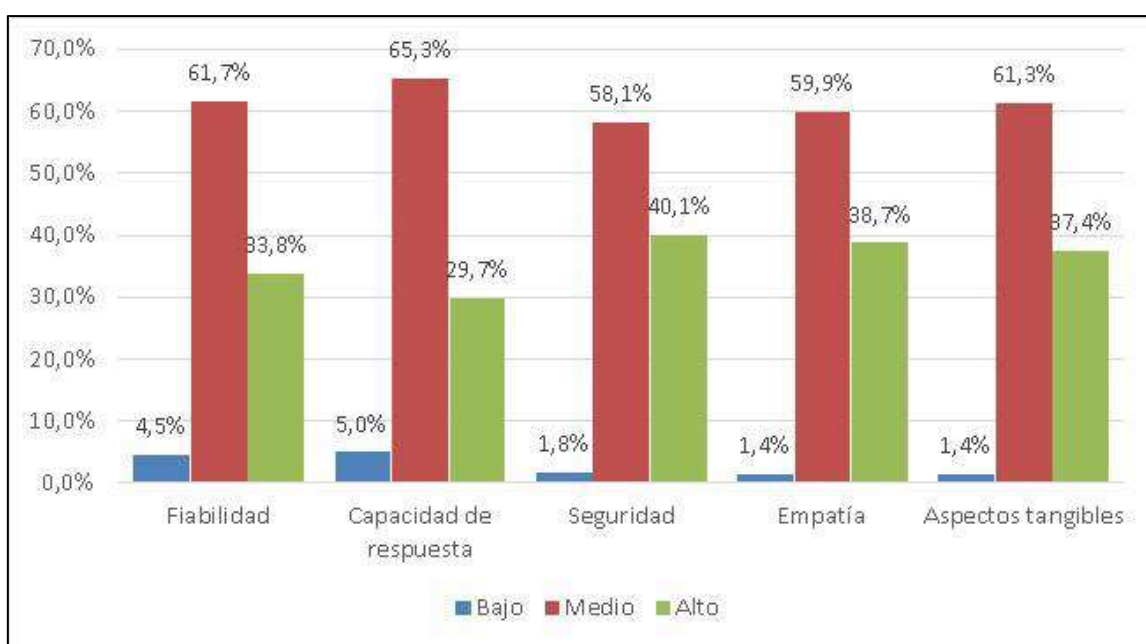
Interpretación:

De la tabla 9 y figura 3, un 66,2% de usuarios sostienen sobre la satisfacción de usuarios un grado regular, un 32,4% que obtuvieron un rango alto y un 1,4% se muestran en un rango bajo.

Tabla 10*Nivel de dimensiones de satisfacción de los usuarios*

Niveles	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	10	4,5%	11	5,0%	4	1,8%	3	1,4%	3	1,4%
Medio	137	61,7%	145	65,3%	129	58,1%	133	59,9%	136	61,3%
Alto	75	33,8%	66	29,7%	89	40,1%	86	38,7%	83	37,4%
Total	222	100%	222	100%	222	100%	222	100%	222	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios.

**Figura 4** *Porcentaje de dimensiones de satisfacción de los usuarios***Interpretación:**

De la tabla 10 y figura 4, un 61,7% de usuarios afirman que en Fiabilidad un grado regular, un 33,8% enuncia un rango elevado y un 4,5% enuncia un rango bajo. En la capacidad de respuesta un 65,3% manifiesta un grado regular, un 29,7% indica un rango elevado y un 5,0% indica un rango bajo. En Seguridad un 58,1% manifiesta un grado regular, un 40,1% expresa un rango elevado y un 1,8% indica un rango bajo. En la Empatía un 59,9% señalan un grado regular, un 38,7% muestra un rango elevado y un 1,4% se muestran en rango bajo. Y en Aspectos tangibles un 61,3% señalan un grado regular, un 37,4% muestran un rango elevado y un 1,4% un rango mínimo.

4.1.3. Prueba de Normalidad

Tabla 11

Prueba de normalidad

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad humana	,274	222	,000
Calidad técnico- científico	,246	222	,000
Calidad del entorno físico	,239	222	,000
Calidad de servicio	,239	222	,000
Satisfacción de usuarios	,270	222	,000

Interpretación:

De la Tabla 11, con los resultados señalado, se utilizará una prueba estadística no paramétrica: la Prueba de Correlación de Spearman.

4.3 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H_a: La calidad del servicio se vincula significativamente con la satisfacción de usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022.

H₀: La calidad del servicio no se vincula significativamente con la satisfacción de usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022.

Tabla 12

Correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de usuarios

			Calidad de servicio	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,755**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		222	222
	Satisfacción de usuarios	Coefficiente de correlación	,755**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N		222	222

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

Toma de decisión:

La Tabla 12 muestra la semejanza de $r=0.755$, lo que apoya la hipótesis de trabajo. Por lo tanto, se demuestra que concurre una relación demostrativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022, con una magnitud considerablemente buena.

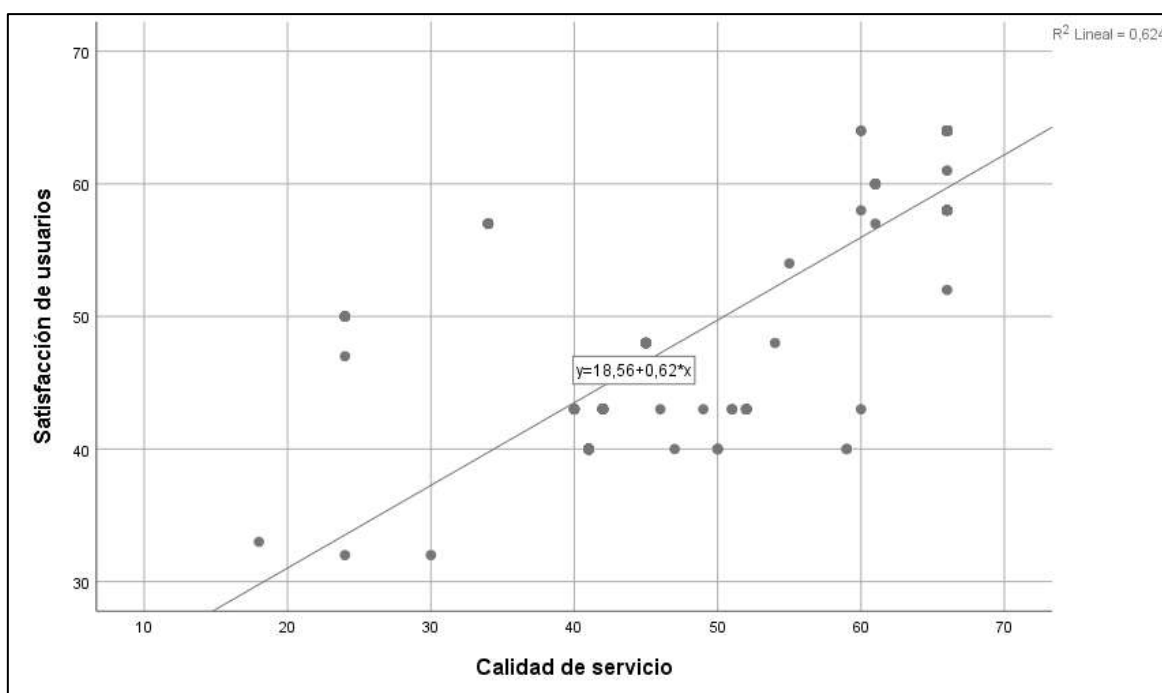


Figura 5 Gráfico de dispersión de la calidad de servicio y satisfacción de usuarios

Hipótesis específica 1

Ha: La calidad humana del servicio se vincula significativamente con la satisfacción de usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022.

H₀: La calidad humana del servicio no se vincula significativamente con la satisfacción de usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022.

Tabla 13*Correlación entre la calidad humana del servicio y la satisfacción de usuarios*

		Calidad humana	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Calidad humana	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	222
	Satisfacción de usuarios	Coefficiente de correlación	,594**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	222

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

Toma de decisión:

La Tabla 13 muestra la semejanza de $r=0.594$, lo que apoya la hipótesis de trabajo. Por lo tanto, se demuestra que preexiste una relación demostrativa entre la calidad humana del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022, con una ponderación moderada.

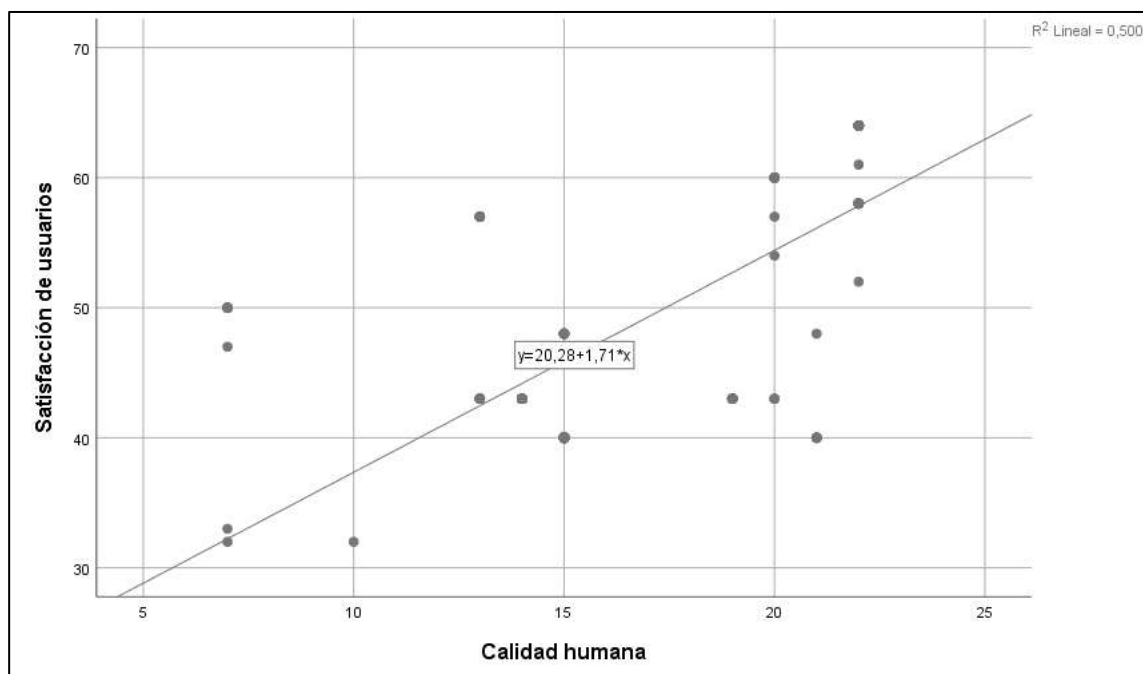


Figura 6 Gráfico de dispersión de la calidad humana y satisfacción de usuarios

Hipótesis específica 2

Ha: La calidad técnico científica del servicio se vincula significativamente con la satisfacción de usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022.

Ho: La calidad técnico científica del servicio no se vincula significativamente con la satisfacción de usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022.

Tabla 14

Correlación entre la calidad técnico científica del servicio y la satisfacción de usuarios

		Calidad técnico-científico	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Calidad técnico-científico	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,770**
		N	.
	Satisfacción de usuarios	Coefficiente de correlación	222
		Sig. (bilateral)	,770**
		N	1,000

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

Toma de decisión:

La Tabla 14 muestra la similitud de $r=0.770$, lo que apoya la hipótesis de trabajo. Por lo tanto, se demuestra que coexiste una relación demostrativa entre la calidad técnico-científica del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022, con una ponderación considerablemente buena.

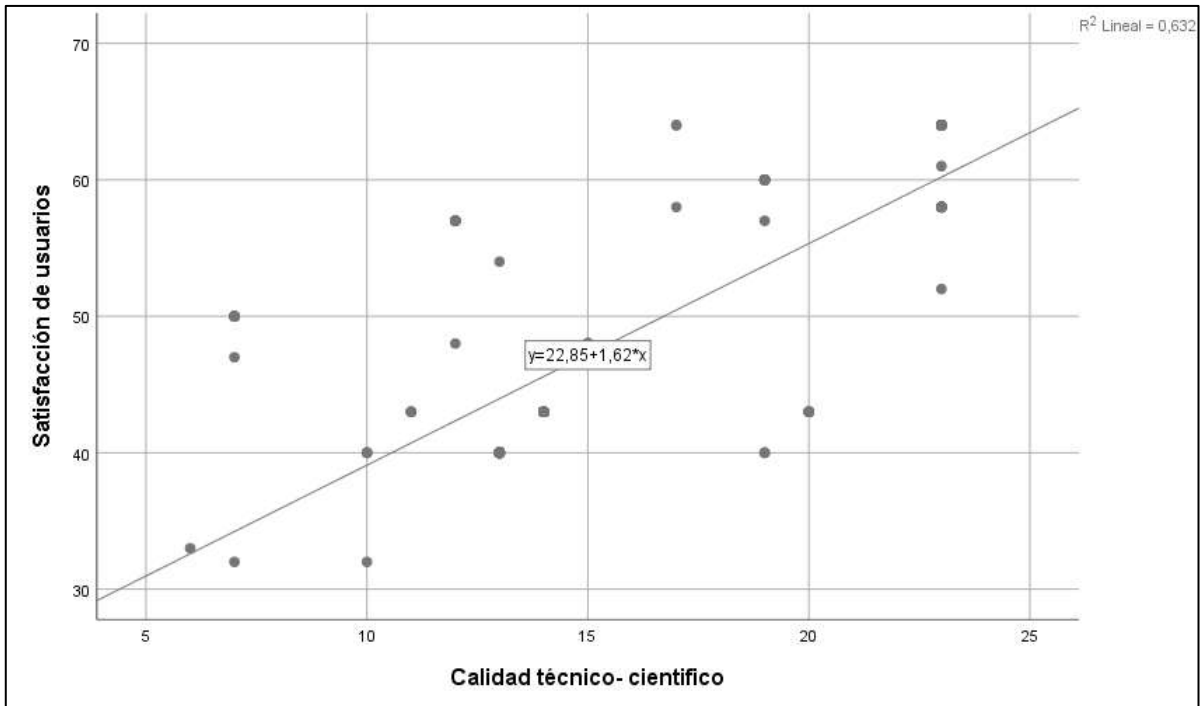


Figura 7 Gráfico de dispersión de la calidad técnico - científico y satisfacción de usuarios

Hipótesis específica 3

Ha: La calidad del entorno físico del servicio se vincula significativamente con la satisfacción de usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022.

H₀: La calidad del entorno físico del servicio no se vincula significativamente con la satisfacción de usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022.

Tabla 15

Correlación entre la calidad del entorno físico del servicio y la satisfacción de usuarios

			Calidad del entorno físico	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Calidad del entorno físico	Coeficiente de correlación	1,000	,746**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		222	222
	Satisfacción de usuarios	Coeficiente de correlación	,746**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N		222

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

Toma de decisión:

La Tabla 15 exhibe la semejanza de $r=0.746$, lo que apoya la hipótesis de trabajo. Por consiguiente, se constata que concurre una relación demostrativa entre la calidad del entorno físico del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022, con una magnitud considerablemente buena.

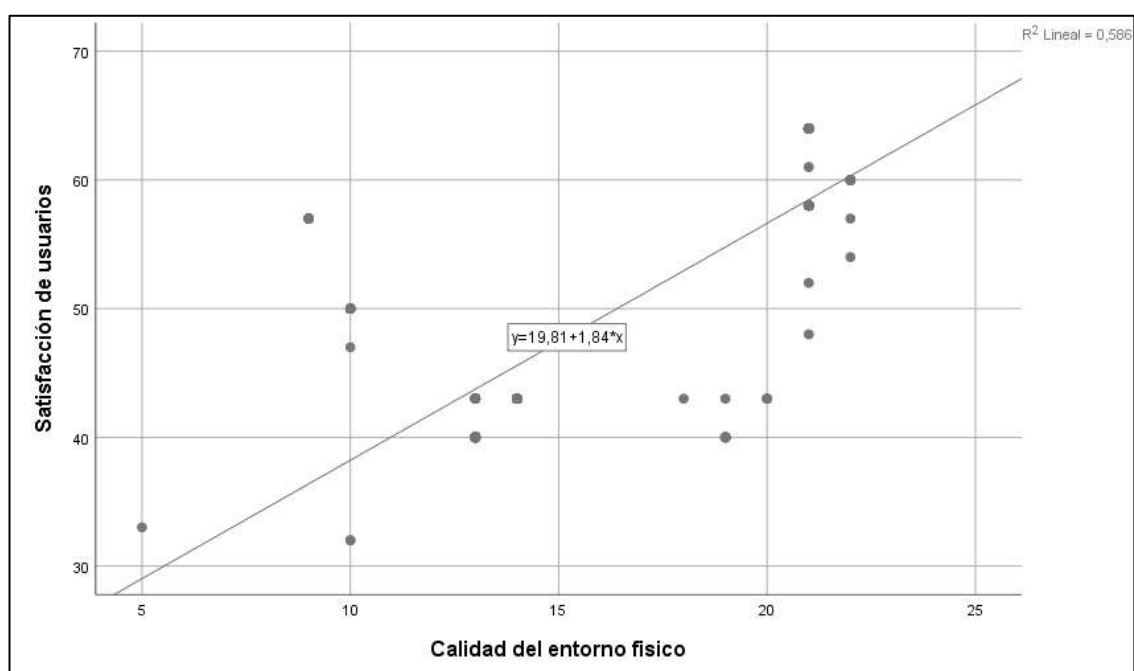


Figura 8 Gráfico de dispersión de la calidad del entorno físico y satisfacción de usuarios

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Los resultantes obtenidos se han logrado aplicando el software estadístico lo que permitió comprobar la propuesta señalada en el objetivo general, que era establecer la conexión existente entre la calidad del servicio y satisfacción de usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022, lo que se establece con la información descriptiva de cada una de las variables que a continuación se detalla: Sobre la calidad de servicio denota un 56,8% de usuarios que sostienen un grado regular, un 35,1% que lograron un rango elevado y un 8,1% que adquirieron un rango bajo; sobre la satisfacción de usuarios la descripción señala que un 66,2% de usuarios mantienen un grado regular, un 32,4% que obtuvieron un rango elevado y un 1,4% que adquirieron un rango bajo. De lo mencionado se puede percibir que los usuarios del servicio muestran condiciones medias de aceptación en la calidad del servicio de salud que se muestra en el Centro de Salud de Manzanares, lo que se cumple con lo señalado en el objetivo general del estudio, que si se presenta relación entre las variables. Para corroborar esta situación se contrastó con otros estudios, así es el caso de Alarcón Hernández (2022) y Reaño Villalobos (2021) que coinciden en los estudios que también muestran una conexión entre la calidad del servicio y la atención que brindan en los centros de salud motivo de los estudios.

En la ocurrencia con el objetivo específico 1, que plantea establecer la conexión existente entre la calidad humana del servicio y satisfacción de usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022, las secuelas de la estadística descriptiva nos traen como resultado de la dimensión calidad humana lo siguiente: un 53,6% de usuarios mantienen un grado regular, un 41,4% expresa un rango elevado y un 5,0% expresa un rango

bajo; en lo que se refiere a la variable satisfacción de usuarios la descripción señala que un 66,2% de usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, sostienen un grado regular, un 32,4% que alcanzaron un rango elevado y un 1,4% que alcanzaron un rango bajo. De lo que se deduce que la calidad humana de los servidores del centro de salud es percibida en un grado regular por los usuarios, es decir, no todos los servicios del personal médico y asistencial no presentan una adecuada atención. Se contrasta con los resultados de Ayoví Valdez (2021) y Ramírez Flores (2021) que muestran similitud con los resultados señalados, depende de la calidad que dispongan los médicos y enfermeras para que exista una plena satisfacción de los usuarios que hacen uso de los centros de salud estudiados por los investigadores.

En la ocurrencia del objetivo específico 2, que señalaba establecer la conexión existente entre la calidad técnico-científica del servicio y satisfacción de usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022, las secuelas de la estadística descriptiva nos traen como resultado de la dimensión calidad técnico – científica lo siguiente: un 55,9% manifiesta un nivel medio, un 36,5% indica un rango elevado y un 7,7% señala un rango bajo; sobre la satisfacción de usuarios la descripción señala que un 66,2% de usuarios se mantienen en un grado regular, un 32,4% que lograron un rango elevado y un 1,4% que obtuvieron un rango bajo. De lo que se deduce que la calidad técnica – científico presenta un nivel medio en la percepción de los usuarios que no se marchan satisfechos plenamente del servicio de salud del centro. La contrastación se realiza con los estudios realizados por Pabón Córdoba y Palacios Díaz (2020) y Merino Vargas de Alcántara (2021), que coinciden con los resultados sobre la importancia del soporte tecnológico en la prestación de los servicios en los diversos centros de salud.

En la ocurrencia del objetivo específico 3, que fue establecer la conexión existente entre la calidad del entorno físico del servicio y satisfacción de usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022, , las secuelas de la estadística descriptiva nos traen como resultado de la dimensión calidad del entorno físico lo siguiente: un 53,2% evidencia un grado regular, un 38,7% muestra un rango elevado y un 8,1% un rango bajo; sobre la satisfacción de usuarios la descripción señala que un 66,2% de usuarios mantienen un grado regular, un 32,4% que lograron un rango elevado y un 1,4% que alcanzaron un rango bajo. De lo que se deduce que la calidad del entorno físico a pesar de que se tiene una moderna infraestructura no tiene todos los elementos que deben poseer para la prestación del servicio de calidad, según lo que se desprende de los resultados estadísticos. La contrastación se hizo

con los trabajos de Zavaleta Correa y Garcia Saldaña (2018) y Arévalo Torres (2018) que coinciden en la trascendencia del equipamiento y aseguramiento del servicio en los diversos consultorios para atender la salud de los pacientes.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Primero: De lo que se dispone en el objetivo y la hipótesis general, el trabajo estadístico logró contrastar la correspondencia entre las variables de 0,755 de magnitud buena, lo que permite establecer que existe conexión significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022.

Segundo: De lo que se dispone en el objetivo y la hipótesis específica 1, el trabajo estadístico logró contrastar la correspondencia entre las variables de 0,594 de magnitud moderada, lo que permite establecer que existe conexión significativa entre la calidad humana del servicio y la satisfacción de usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022.

Tercero: De lo que se dispone en el objetivo y la hipótesis específica 2, el trabajo estadístico logró contrastar la correspondencia entre las variables de 0,770 de magnitud buena, lo que permite establecer que existe conexión significativa entre la calidad técnico científica del servicio y la satisfacción de usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022.

Cuarto: De lo que se dispone en el objetivo y la hipótesis específica 3, el trabajo estadístico logró contrastar la correspondencia entre las variables de 0,746 de magnitud buena, lo que permite establecer que existe conexión significativa entre la calidad del entorno físico del servicio y la satisfacción de usuarios en el Centro de Salud de Manzanares, Huacho, 2022.

6.2 Recomendaciones

Primero: Dado que se estableció la semejanza de 0.755 en la hipótesis general, estimada como buena, se aconseja a los directivos y profesionales de la salud seguir manteniendo la calidad expresada en la calidad humana, calidad técnico-científica y calidad del entorno físico, y con relación a la forma de satisfacer a sus usuarios persistir demostrando fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y desarrollando los aspectos tangibles.

Segundo: Según lo establecido en la correlación de 0.594 de la hipótesis específica 1, estimada como moderada, se aconseja a los directivos y profesionales de la salud mejorar temáticas relacionadas con la información precisa, la prestación del servicio requerido, la enseñanza sobre salud, la identificación positiva y la escucha activa, mediante diálogos de experiencias exitosas.

Tercero: Se estableció una similitud de 0.770 en la hipótesis específica 2, estimada como buena, se aconseja a los directivos y profesionales de la salud continuar con las actividades implementadas hasta la fecha con la identificación de servicio, la explicación del servicio, los servicios de tecnología médica, los conocimientos de médicos y el equipamiento de consultorios de forma precisa y adecuada.

Cuarto: Se estableció una semejanza de 0.746 en la hipótesis específica 3, estimada como buena, se aconseja a los directivos y profesionales de la salud continuar con las medidas implementadas para mantener un servicio óptimo: la limpieza de ambientes, la atención aséptica, la honestidad del personal, la comodidad de equipos y muebles y la ambientación física adecuada.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Alarcón Hernández, B. (2022). *Calidad de atención percibida y su relación con la satisfacción de los usuarios del Centro Médico del Carmen Cemeinte de la ciudad de Guayaquil*. Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Sistema de Posgrado, Guayaquil - Ecuador.
- Arévalo Torres, A. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los pacientes del centro de salud C, zona 7 de la provincia de El Oro*. Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Sistema de Posgrado, Guayaquil.
- Ayoví Valdez, L. (2021). *Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas*. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica - Sede Esmeraldas, Dirección de investigación y Posgrado, Esmeraldas - Ecuador.
- Canzio, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018*. Tesis de Pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima.
- Hernández Guerrero, M., & Merino Vargas de Alcántara, E. (2021). *Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el centro de salud Pachacútec. Cajamarca – 2021*. Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Facultad de Ciencias de la Salud, Cajamarca.
- Maldonado, L. (2014). *Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda*. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Unidad de Posgrado, Lima.
- Millones Zagal, P. (2010). *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Piura, Facultad de Ingeniería, Piura.
- Pabón Córdoba, M., & Palacios Díaz, K. (2020). *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital local de Sitionuevo*

Magdalena, periodo 2017-2019. Tesis de Pregrado, Universidad de la Costa, Programa de Administración de los Servicios de Salud, Barranquilla - Colombia.

Ramírez Flores, J. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario sobre la atención médica recibida en el centro de atención primaria San Fernando durante la pandemia COVID-19*. Tesis de Pregrado, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de Medicina, Lima.

Reaño Villalobos, R. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019*. Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias Empresariales, Pimentel - Perú.

Zavaleta Correa, E., & Garcia Saldaña, L. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Chiclayo - Perú.

7.2 Fuentes bibliográficas

Álvarez, F. (2007). *Calidad y auditoría en salud*. Bogotá: ECOE.

Briones, G. (1996). *Metodología de la investigación cuantitativa en las Ciencias Sociales*. Bogotá: ARFO Editores e Impresores Ltda.

Civera, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Madrid: Universat.

Contreras, F. (2006). *Qué implica la calidad*. Lima: La Luz.

Dominguez, H. (2006). *El servicio invisible: fundamentos de un buen servicio al cliente. Primera Edición*. Bogotá: ECOE Ediciones.

Falcón, J., & Herrera, R. (1995). *Análisis del dato Estadístico (Guía didáctica)*. Caracas: Universidad Bolivariana de Venezuela.

Gómez, M. (2016). *Elementos de Estadística Descriptiva. (Tercera Edición)*. San José, Costa Rica: EUNED.

Grande, I. (2000). *Marketing de los Servicios. Tercera Edición*. Madrid: ESIC Editores.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación (cuarta edición)*. México: McGraw-Hill.
- Hill, C., Jones, L., & Gareth, R. (1996). *Administración Estratégica, Un Enfoque Integrado*. Bogotá: McGraw Hill.
- Hoffman, D., & Bateson, J. (2012). *Marketing de Servicios Conceptos, estrategias y casos*. México: Cengage.
- Horovitz, J. (1991). *La calidad del servicio. A la conquista del cliente*. Madrid: McGraw Hill.
- Howard, J., & Sheth, J. (1969). *La teoría del comportamiento del comprador*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Hunt, H. (1977). Satisfacción/insatisfacción del consumidor: descripción general y futuras direcciones de investigación. En H. Hunt, *Conceptualización y medición de la satisfacción e insatisfacción del consumidor* (págs. 455 - 488). Cambridge: Marketin Science Institute.
- Ishikawa, K. (1990). *Control total de la calidad la modalidad japonesa*. Bogotá: Norma.
- Kano, N. (1984). *Calidad atractiva y debe ser calidad. Calidad JSQC*. México: JSQ.
- Kotler, P. (2006). *Cómo Crear, Ganar y Dominar Mercados*. Madrid: Paidós Ibérica.
- Lainez, J. (2000). *La calidad del servicio*. Bogotá: U. C.
- Maqueda, J., & Llaguno, J. (1995). *Marketing estratégico para empresas de servicios*. Madrid: Díaz Santos.
- Parasuraman, Z. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz Santos.
- Poliet, F. (2007). *Metodología de la Investigación: propuesta anteproyecto y proyecto. 4ta Edición*. Bogotá: ECOE.
- Tschohl, J. (1996). *Achieving Excellence Through Customer Service*. Minniapolis: Best Selleres.
- Zeithalm, V., & Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa. Segunda Edición*. México: McGraw-Hill.

7.3 Fuentes hemerográficas

- Cuba, M., Romero, Z., Dominguez, R., Rojas, L., & Villanueva, R. (2018). Dimensiones claves para fortalecer la atención primaria en el Perú a cuarenta años del Alma Ata. *Ann Facultad de Medicina* 79(4), 346 - 350.
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana* 20(3), 397 - 403.
- Garcia, R., & Gálvez, N. (2016). Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa-Essalud, Chongoyape -Perú. *Revista Tzhoecoen* 8(2), 2 - 10.
- Lozano Cortijo, L. (1998). ¿Qué es calidad? *Revista Medica Hered* 9(1), 28 - 34.
- Matus, M., Prieto, L., & Cid, C. (2016). Evaluación del espacio fiscal para la salud en Perú. *Revista Panamerica de la Salud* 40(1), 64 - 69.
- Oliver, R. (1977). Efecto de la expectativa y la desconfirmación en las evaluaciones de productos posteriores a la exposición: una interpretación alternativa. *Revista de Psicología Aplicada* N° 62, 480 - 486.
- Roest, H., & Pieters, R. (1997). La red nomológica de calidad de servicio percibida. *Revista Internacional de gestión de industria y servicios* 8(4), 336 - 351.
- Tse, D., & Wilton, D. (1988). Modelos de satisfacción del consumidor: una extensión. *Revista de Mercadotecnia de Investigación* (25), 203 - 212.
- Zegers, B., & Förster, K. (2009). Validez y Confiabilidad del Índice de Satisfacción Vital (LSI-A) de Neugarten, Havighurst & Tobin en una Muestra de Adultos y Adultos Mayores en Chile. *Terapia Psicológica*. Vol. 27, N° 1, 15 - 26.

7.4 Fuentes electrónicas

Contraloría General de la República. (21 de enero de 2023). *Operativo de Control*. Obtenido de Por una Salud de Calidad: http://doc.contraloria.gob.pe/documentos/operativos/OPERATIVO_POR_UNA_SALUD_DE_CALIDAD.pdf

- MINSA. (21 de enero de 2023). *Documento técnico*. Obtenido de Resolución Ministerial N° 025-2020-MINSA:
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/496388/resolucion-ministerial-025-2020-MINSA.pdf>
- OMS. (21 de enero de 2023). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Servicios sanitarios de calidad. Datos y cifras: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- OPS. (21 de enero de 2023). *Organización Panamericana de la Salud*. Obtenido de La OPS actualiza las funciones esenciales de salud pública para los países de las Américas: <https://www.paho.org/es/noticias/11-12-2020-ops-actualiza-funciones-esenciales-salud-publica-para-paises-americas>
- RAE. (23 de diciembre de 2022). *Diccionario de la Lengua Española*. Obtenido de Definición de Calidad: <https://dle.rae.es/calidad>
- RAE. (23 de diciembre de 2022). *Diccionario de la Lengua Española*. Obtenido de Definición de satisfacción: <https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n>
- Tobar, F. (12 de enero de 2023). *Diccionario Enciclopédico de Legislación Sanitaria DELS. Ministerio de Salud de la Nación Argentina*. Obtenido de La atención en Salud: <https://salud.gob.ar/dels/printpdf/146>

ANEXOS

CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

Indicaciones:

El cuestionario presenta preguntas ordenadas sobre la Calidad del Servicio, para que el usuario del Centro de Salud de Manzanares pueda responderlas, en base a los valores señalados:

Nunca	Casi nunca	A veces	Con frecuencia	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Ítems	Valores				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Calidad humana						
1	El equipo administrativo, de salud y serumistas del centro de salud Manzanares le brinda información clara y precisa					
2	El equipo asistencial del centro de salud Manzanares está atento a prestar el servicio que requiere.					
3	El equipo administrativo y de salud del centro de salud de Manzanares le enseña cómo cuidarse a usted mismo					
4	El equipo administrativo, de salud y serumistas del centro de salud Manzanares que lo atiende les produce reconocimiento a los aspectos adecuados de su bienestar.					
5	El equipo administrativo, de salud y serumistas del centro de salud Manzanares lo escucha con atención					
Dimensión 2: Calidad técnico – científico						
6	La atención de triaje del centro de salud de Manzanares identifica adecuadamente la necesidad de la atención del médico o especialista.					
7	La explicación del personal de salud del centro de Salud e Manzanares sobre el tratamiento médico fue entendida con claridad.					
8	La atención de tecnología médica complace los requerimientos sin restricciones de capacidad y tecnología.					
9	Los médicos les brindan dan las recetas médicas y realizan los procedimientos a tiempo demostrando sus conocimientos.					
10	El consultorio donde fue asistido tuvo acceso a equipos y materiales adecuados a sus necesidades.					
Dimensión 3: Calidad del entorno físico						
11	Los ambientes del centro se encontraban limpios y ordenados durante el día de su atención					
12	El equipo médico y serumistas del centro de salud mantenía la limpieza al realizar sus procedimientos					

13	El personal administrativo, personal de salud y serumistas no comentan con otras personas sobre su condición de salud.					
14	Los muebles y enseres del centro de salud de Manzanares eran cómodas y apoyaban su correcta atención					
15	Considera la ambientación de los diversos espacios físicos del centro de salud de Manzanares era adecuada para su atención de salud.					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Indicaciones:

A continuación, se presentan preguntas ordenadas sobre la Satisfacción de usuarios, para que el usuario del Centro de Salud de Manzanares pueda responderlas, en base a los valores señalados:

Nunca	Casi nunca	A veces	Con frecuencia	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Ítems	Valores				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Fiabilidad						
1	Cuando un miembro del personal administrativo, personal de salud y serumistas se compromete a realizar una tarea dentro de un plazo específico y la lleva a cabo.					
2	Cuando se encuentra con una dificultad, el equipo administrativo, personal de salud y serumistas muestran interés en solucionarlo.					
3	El centro de salud Manzanares provee los servicios en el tiempo que promete hacerlo.					
4	La Historia Clínica se diligencia de manera adecuada.					
Dimensión 2: Capacidad de respuesta						
5	Si necesitó resolver alguna duda, se le atendió y resolvió en un tiempo razonable o adecuado					
6	Los funcionarios del centro de salud Manzanares ofrecen un servicio ágil y de calidad					
7	El tiempo que esperó para obtener la atención fue satisfactorio					
Dimensión 3: Seguridad						
8	El comportamiento del personal administrativos, personal de salud y serumistas le transmite confianza.					
9	El equipo médico y los profesionales de la salud cuentan con el conocimiento adecuado para atender sus preocupaciones.					
10	Los administrativos, personal de salud y serumistas lo tratan con amabilidad					
Dimensión 4: Empatía						
11	En el centro de salud Manzanares se ofrece un servicio que satisface las necesidades específicas de los usuarios.					
12	El equipo administrativo, personal de salud y serumistas se preocupan por sus intereses necesidades específicas					
13	El centro de salud Manzanares ofrece horarios que se ajustan a las necesidades de todos sus clientes.					
Dimensión 5: Aspectos tangibles						

14	El centro de Salud Manzanares tiene equipos modernos y funcionales para brindarle el servicio.					
15	Los ambientes físicos son cómodos y atractivos.					
16	La presentación personal del personal administrativo, personal de salud y serumistas es adecuada.					

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Operacionalización de la variable calidad del servicio

Dimensiones	Indicadores	N ítems	Categorías	Intervalos
Calidad humana		5	Bajo	5 -11
			Medio	12 -18
			Alto	19 -25
Calidad técnico-científico		5	Bajo	5 -11
			Medio	12 -18
			Alto	19 -25
Calidad del entorno físico		5	Bajo	5 -11
			Medio	12 -18
			Alto	19 -25
Calidad de servicio		15	Bajo	15 -34
			Medio	35 -54
			Alto	55 -75

Operacionalización de la variable satisfacción de usuarios

Dimensiones	Indicadores	N ítems	Categorías	Intervalos
Fiabilidad		4	Bajo	4 -8
			Medio	9 -13
			Alto	14 -20
Capacidad de respuesta		3	Bajo	3 -6
			Medio	7 -10
			Alto	11 -15
Seguridad		3	Bajo	3 -6
			Medio	7 -10
			Alto	11 -15
Empatía		3	Bajo	3 -6
			Medio	7 -10
			Alto	11 -15
Aspectos tangibles		3	Bajo	3 -6
			Medio	7 -10
			Alto	11 -15
Satisfacción de usuarios		16	Bajo	16 -36
			Medio	37 -57
			Alto	58 -80

MATRIZ DE DATOS

Codigo	Calidad de servicio																			Satisfacción de usuarios																			ST2	V2							
	Calidad humana					Calidad técnico- científico					Calidad del entorno fisico					ST1	V1	Fiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				Aspectos tangibles													
	1	2	3	4	5	S1	6	7	8	9	10	S2	11	12	13			14	15	S3	1	2	3	4	S5	5	6	7	S6	8	9	10	S7	11	12	13	S7	14			15	16	S7	17	18	19	20
																				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16												
1	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	30	Bajo	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	32	Bajo
2	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	42	Medio	2	3	3	3	11	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	43	Medio
3	3	2	5	5	5	20	2	2	5	5	5	19	2	5	5	5	5	22	61	Alto	3	5	5	2	15	2	2	5	9	2	5	5	12	2	5	5	12	2	5	5	12	2	5	5	12	60	Alto
4	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	1	7	2	2	2	2	2	10	24	Bajo	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	32	Bajo
5	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3	3	13	1	3	3	3	3	13	41	Medio	3	3	3	3	12	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	40	Medio
6	3	1	1	1	1	7	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	18	Bajo	3	2	2	2	9	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	33	Bajo
7	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	42	Medio	2	3	3	3	11	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	43	Medio
8	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3	3	13	1	3	3	3	3	13	41	Medio	3	3	3	3	12	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	40	Medio
9	3	4	5	5	5	22	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	4	21	66	Alto	3	5	4	4	16	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	64	Alto
10	1	3	3	3	3	13	2	3	3	3	3	14	1	3	3	3	3	13	40	Medio	2	3	3	3	11	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	43	Medio
11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45	Medio	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	48	Medio
12	3	1	3	3	3	13	2	1	3	3	3	12	1	2	2	2	2	9	34	Bajo	3	2	5	2	12	2	2	5	9	2	5	5	12	2	5	5	12	2	5	5	12	2	5	5	12	57	Medio
13	3	4	5	5	5	22	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	4	21	66	Alto	3	5	4	4	16	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	64	Alto
14	1	3	5	5	5	19	2	3	5	5	5	20	1	3	3	3	3	13	52	Medio	2	3	3	3	11	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	43	Medio
15	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3	3	13	1	3	3	3	3	13	41	Medio	3	3	3	3	12	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	40	Medio
16	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3	3	13	1	3	3	3	3	13	41	Medio	3	3	3	3	12	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	40	Medio
17	3	4	5	5	5	22	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	4	21	66	Alto	3	5	4	4	16	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	64	Alto
18	3	4	5	5	5	22	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	4	21	66	Alto	3	5	4	4	16	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	64	Alto
19	3	4	5	5	5	22	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	4	21	66	Alto	3	5	4	4	16	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	64	Alto
20	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	42	Medio	2	3	3	3	11	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	43	Medio
21	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3	3	13	1	3	3	3	3	13	41	Medio	3	3	3	3	12	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	40	Medio
22	3	4	5	5	5	22	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	4	21	66	Alto	3	5	3	3	14	5	3	3	11	5	3	3	11	5	3	3	11	5	3	3	11	5	3	3	11	58	Alto
23	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3	3	13	1	3	3	3	3	13	41	Medio	3	3	3	3	12	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	40	Medio
24	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3	3	13	1	3	3	3	3	13	41	Medio	3	3	3	3	12	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	40	Medio
25	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	42	Medio	2	3	3	3	11	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	43	Medio
26	3	2	5	5	5	20	2	2	5	5	5	19	2	5	5	5	5	22	61	Alto	3	5	5	2	15	2	2	5	9	2	5	5	12	2	5	5	12	2	5	5	12	2	5	5	12	60	Alto
27	3	4	5	5	5	22	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	4	21	66	Alto	3	5	4	4	16	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	64	Alto
28	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3	3	13	1	3	3	3	3	13	41	Medio	3	3	3	3	12	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	40	Medio
29	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	42	Medio	2	3	3	3	11	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	43	Medio
30	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	1	7	2	2	2	2	2	10	24	Bajo	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	5	5	12	2	5	5	12	2	5	5	12	2	5	5	12	50	Medio
31	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3	3	13	1	3	3	3	3	13	41	Medio	3	3	3	3	12	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	40	Medio
32	3	4	5	5	5	22	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	4	21	66	Alto	3	5	4	4	16	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	64	Alto
33	1	3	3	3	3	13	2	3	3	3	3	14	1	3	3	3	3	13	40	Medio	2	3	3	3	11	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	43	Medio
34	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45	Medio	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	48	Medio
35	3	4	5	5	5	22	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	4	21	66	Alto	3	5	4	4	16	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	64	Alto
36	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	42	Medio	2	3	3	3	11	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	43	Medio
37	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3	3	13	1	3	3	3	3	13	41	Medio	3	3	3	3	12	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	40	Medio
38	3	4	5	5	5	22	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	4	21	66	Alto	3	5	3	3	14	5	3	3	11	5	3	3	11	5	3	3	11	5	3	3	11	5	3	3	11	58	Alto
39	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3	3	13	1	3	3	3	3	13	41	Medio	3</																										

179	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45	Medio	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	48	Medio
180	3	4	5	5	5	22	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	4	21	66	Alto	3	5	4	4	16	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	64	Alto
181	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	42	Medio	2	3	3	3	11	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	43	Medio
182	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3	3	13	1	3	3	3	3	13	41	Medio	3	3	3	3	12	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	40	Medio
183	3	4	5	5	5	22	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	4	21	66	Alto	3	5	3	3	14	5	3	3	11	5	3	3	11	5	3	3	11	5	3	3	11	58	Alto
184	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3	3	13	1	3	3	3	3	13	41	Medio	3	3	3	3	12	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	40	Medio
185	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45	Medio	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	48	Medio
186	3	1	3	3	3	13	2	1	3	3	3	12	1	2	2	2	2	9	34	Bajo	3	2	5	2	12	2	2	5	9	2	5	5	12	2	5	5	12	2	5	5	12	57	Medio
187	3	4	5	5	5	22	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	4	21	66	Alto	3	5	4	4	16	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	64	Alto
188	1	3	5	5	5	19	2	3	5	5	5	20	1	3	3	3	3	13	52	Medio	2	3	3	3	11	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	43	Medio
189	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3	3	13	1	3	3	3	3	13	41	Medio	3	3	3	3	12	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	40	Medio
190	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3	3	13	1	3	3	3	3	13	41	Medio	3	3	3	3	12	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	40	Medio
191	3	4	5	5	5	22	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	4	21	66	Alto	3	5	4	4	16	5	3	4	12	5	3	4	12	2	3	4	9	2	3	4	9	58	Alto
192	3	4	5	5	5	22	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	4	21	66	Alto	3	5	4	4	16	5	3	4	12	5	3	4	12	2	3	4	9	2	3	4	9	58	Alto
193	3	4	5	5	5	22	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	4	21	66	Alto	3	5	4	4	16	5	3	4	12	5	3	4	12	2	3	4	9	2	3	4	9	58	Alto
194	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	42	Medio	2	3	3	3	11	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	43	Medio
195	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3	3	13	1	3	3	3	3	13	41	Medio	3	3	3	3	12	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	40	Medio
196	3	4	5	5	5	22	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	4	21	66	Alto	3	5	3	3	14	5	3	3	11	5	3	3	11	2	3	3	8	2	3	3	8	43	Medio
197	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3	3	13	1	3	3	3	3	13	41	Medio	3	3	3	3	12	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	40	Medio
198	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3	3	13	1	3	3	3	3	13	41	Medio	3	3	3	3	12	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	40	Medio
199	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	42	Medio	2	3	3	3	11	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	43	Medio
200	3	2	5	5	5	20	2	2	5	5	5	19	2	5	5	5	5	22	61	Alto	3	5	5	2	15	2	2	5	9	2	5	5	12	2	5	5	12	2	2	5	9	57	Medio
201	3	4	5	5	5	22	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	4	21	66	Alto	3	5	4	4	16	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	2	3	4	9	61	Alto
202	3	5	5	5	3	21	1	5	5	5	3	19	1	5	5	5	3	19	59	Alto	3	3	3	3	12	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	40	Medio
203	2	5	5	5	3	20	2	5	5	5	3	20	2	5	5	5	3	20	60	Alto	2	3	3	3	11	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	43	Medio
204	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	1	7	2	2	2	2	2	10	24	Bajo	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	5	5	12	2	5	5	12	2	2	5	9	47	Medio
205	3	5	5	5	3	21	1	5	5	5	3	19	1	5	5	5	3	19	59	Alto	3	3	3	3	12	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	40	Medio
206	3	4	5	5	5	22	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	4	21	66	Alto	3	5	4	4	16	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	64	Alto
207	1	5	5	5	3	19	2	2	2	2	3	11	1	5	5	5	3	19	49	Medio	2	3	3	3	11	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	43	Medio
208	3	5	5	5	3	21	3	2	2	2	3	12	3	5	5	5	3	21	54	Medio	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	48	Medio
209	3	4	5	5	5	22	4	4	2	2	5	17	5	4	4	4	4	21	60	Alto	3	5	4	4	16	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	64	Alto
210	2	5	5	5	3	20	2	2	2	2	3	11	2	5	5	5	3	20	51	Medio	2	3	3	3	11	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	43	Medio
211	3	5	5	5	3	21	1	2	2	2	3	10	1	5	5	5	3	19	50	Medio	3	3	3	3	12	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	40	Medio
212	3	4	5	5	5	22	4	4	2	2	5	17	5	4	4	4	4	21	60	Alto	3	5	3	3	14	5	3	3	11	5	3	3	11	5	3	3	11	5	3	3	11	58	Alto
213	3	5	5	5	3	21	1	2	2	2	3	10	1	5	5	5	3	19	50	Medio	3	3	3	3	12	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	40	Medio
214	3	5	5	5	3	21	1	2	2	2	3	10	1	5	5	5	3	19	50	Medio	3	3	3	3	12	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	40	Medio
215	2	5	5	5	3	20	2	2	2	2	3	11	2	5	5	5	3	20	51	Medio	2	3	3	3	11	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	43	Medio
216	3	2	5	5	5	20	2	2	2	2	5	13	2	5	5	5	5	22	55	Alto	3	5	5	2	15	2	2	5	9	2	2	2	6	2	5	5	12	2	5	5	12	54	Medio
217	3	4	5	5	5	22	4	4	2	2	5	17	5	4	4	4	4	21	60	Alto	3	5	4	4	16	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	64	Alto
218	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3	3	13	1	5	5	5	3	19	47	Medio	3	3	3	3	12	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	40	Medio
219	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	2	4	4	4	4	18	46	Medio	2	3	3	3	11	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	8	43	Medio
220	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	1	7	2	2	2	2	2	10	24	Bajo	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	5	5	12	2	5	5	12	2	5	5	12	50	Medio
221	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3	3	13	1	3	3	3	3	13	41	Medio	3	3	3	3	12	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	3	7	40	Medio
222	3	4	5	5	5	22	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	4	21	66	Alto	3	5	4	4	16	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4	12	64	Alto



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN ESCUELA DE POSGRADO



ACTA DE SUSTENTACIÓN N°313-2024

En Huacho, el día 12 de Setiembre del 2024, siendo las 12:00 horas, en las instalaciones de la Escuela de Posgrado, los miembros del Jurado Evaluador integrado por:

PRESIDENTE : Dr. TIMOTEO SOLANO ARMAS **DNI N° 15605375**
SECRETARIO : Dr. ABRAHAN CESAR NERI AYALA **DNI N° 15739625**
VOCAL : M(a). DAMARIS FAVIOLA MEDINA PALMA **DNI N° 47463656**
ASESOR : Dr. JORGE ALBERTO PALOMINO WAY **DNI N° 15599204**

El postulante al Grado Académico de Maestra, **ALLISON MICHELLE GUTIERREZ UGARTE**, identificado con **DNI N° 75784727**, procedió a la Sustentación de la Tesis Titulada: **CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN EL CENTRO DE SALUD DE MANZANARES, HUACHO 2022**; autorizado mediante **Resolución Directoral N°2440-2024-EPG-UNJFSC**, de fecha **10 de Setiembre de 2024**, de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales vigentes, absolvió las interrogantes que le formularon los señores del Jurado.

Concluida la Sustentación de la investigación, se procedió a la votación correspondiente resultando el(la) candidato(a) APROBADA por UNANIMIDAD con la nota de:

CALIFICACION		EQUIVALENCIA	CONDICION
NUMERO	LETRAS		
<u>18</u>	<u>Dieciocho</u>	<u>EXCELENTE</u>	<u>APROBADA</u>

Siendo las 1:00 horas del día 12 de setiembre de 2024, se dio por concluido el acto de sustentación, firmando el jurado evaluador el Acta de Sustentación de la Tesis; para obtener el Grado Académico de Maestra en **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**, inscrito en el **FOLIO N°313** del LIBRO DE ACTAS.



Timoteo Solano Armas
Dr. TIMOTEO SOLANO ARMAS
PRESIDENTE



Abraham Cesar Neri Ayala
Dr. ABRAHAN CESAR NERI AYALA
SECRETARIO



Damaris Faviola Medina Palma
M(a). DAMARIS FAVIOLA MEDINA PALMA
VOCAL

Jorge Alberto Palomino Way
Dr. JORGE ALBERTO PALOMINO WAY
ASESOR

Dr. JORGE ALBERTO PALOMINO WAY
ASESOR

Dr. TIMOTEO SOLANO ARMAS
PRESIDENTE

Dr. ABRAHAN CESAR NERI AYALA
SECRETARIO

M(a). DAMARIS FAVIOLA MEDINA PALMA
VOCAL