



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCION DE
USUARIOS DE DAÑOS NO TRANSMISIBLES DEL
CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES - HUANUCO,
2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR
RUIZ ZEVALLOS, CARLOS ELFIDIO
ORCID: 0000-0002-3012-8262**

**ASESOR
Dra. ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA
ORCID: 0000-0001-6079-2319**

**PUCALLPA – PERÚ
2022**

Título de Tesis

Calidad del servicio y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del
centro de salud Aparicio Pomares - Huánuco, 2022

Equipo de Trabajo

AUTOR

Ruiz Zevallos, Carlos Elfidio
ORCID: 0000-0002-3012-8262
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de
pregrado, Pucallpa, Perú

ASESORA

Zenozain Cordero, Carmen Rosa
ORCID: 0000-0001-6079-2319
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, facultad de ciencias
financieras y administrativas, Escuela Profesional de Administración,
Chimbote, Perú

JURADOS

Mgtr. León Vigo, Maritza
ORCID ID 0000-0002-1003-0372

Mgtr. Patiño Niño, Víctor Helio
ORCID ID 0000-0002-4660-9490

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel
ORCID ID 0000-0002- 6174-4754

Hoja de Firma de Jurados y Asesor

.....
Mgtr. León Vigo Maritza
PRESIDENTE

.....
Mgtr. Patiño Niño Víctor Elio
MIEMBRO

.....
Mgtr. Limo Vásquez Miguel Ángel
MIEMBRO

.....
Dra. Zenozain Cordero, Carmen Rosa
ASESORA

Hoja de agradecimiento y dedicatoria

Agradecimiento

A Dios, por su infinita protección.
A mi madre, por demostrarme siempre
su cariño y apoyo incondicional.

A mis hermanas Rosa y Marisol, por
su capacidad de desprendimiento en
la atención a mi padre.

A mi esposa Elva, por compartir
momentos significativos conmigo y
estar dispuesta a escucharme y
ayudarme en cualquier momento.

Dedicatoria

Mi tesis está dedicado con mucho amor y cariño
para Johalys y Johary, mis hijas. Leoncio Ruiz

Castro, mi padre,
a un mes de su partida
a la vida eterna.

Resumen

El trabajo de investigación denominado Calidad de servicio y satisfacción del Usuarios de daños no transmisibles del centro de salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022. Tuvo como objetivo principal: Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022. La Metodología utilizada para esta investigación es de tipo cuantitativo, con el nivel y enfoque descriptivo y cuyo diseño es No experimenta, correlacional. La técnica de recolección de datos que se empleo fue la encuesta y sus instrumentos el cuestionario. La población de estudio está conformada por 460 usuarios del programa de daños no transmisibles del centro de salud Aparicio Pomares y la Muestra está representado 45 usuarios con tipo de muestra no probabilística.

Resultados, de acuerdo al Sig(bilateral) =0.000 es menor que el nivel de significancia 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H_0), esto quiere decir que, existe relación directa y significativa entre calidad de servicio y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022. El grado de relación es alto ya que su valor es 0.715

Se concluye, a un nivel de 5% de error, existe una relación directa y significativa entre calidad de servicio y satisfacción de usuarios del programa daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022 ya que el p valor es de 0.000; la relación es en alto grado ya que el valor del coeficiente de contingencia es 0.715

Palabra clave: Calidad de servicio, satisfacción de usuarios.

Abstract

The research work called Quality of service and satisfaction of the Users of non-communicable damages of the Aparicio Pomares - Huánuco health center, 2022. Its main objective was: To determine the relationship between quality of service and satisfaction of users of non-communicable damages of the Center of Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022. The Methodology used for this research is quantitative, with a descriptive level and approach and whose design is Non-experimental, correlational. The data collection technique used was the survey and its instruments the questionnaire. The study population is made up of 460 users of the non-communicable damage program of the Aparicio Pomares health center and the Sample is represented by 45 users with a non-probabilistic sample type. Results, according to the Sig(bilateral) =0.000 is less than the significance level 0.05, the null hypothesis (Ho) is rejected, this means that there is a direct and significant relationship between quality of service and satisfaction of non-damage users. communicable diseases of the Aparicio Pomares Health Center - Huánuco, 2022. The degree of relationship is high since its value is 0.715

It is concluded, at a level of 5% error, there is a direct and significant relationship between quality of service and user satisfaction of the non-communicable damage program of the Aparicio Pomares Health Center - Huánuco, 2022, since the p value is 0.000; the relationship is to a high degree since the value of the contingency coefficient is 0.715

Key word: Quality of service, user satisfaction

Contenido

Título de Tesis	i
Equipo de Trabajo.....	ii
Hoja de Firma de Jurados y Asesor	iii
Hoja de agradecimiento y dedicatoria	iv
Resumen.....	v
Abstract	vi
Contenido	vii
Índice de figura	viii
Índice de tablas.....	ix I.
Introducción	1
II. Revisión de literatura	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas de la investigación.	17
2.3. Hipótesis.	36
2.4. Variables	37
III. Metodología.....	39
3.1. El tipo y el nivel de la investigación.	39
3.2. Diseño de la investigación.....	39
3.3 Población y muestra.	39
3.4 Definición y operacionalización de las variables	41
3.5 Técnicas e instrumentos	43
3.6 Plan de análisis.....	43
3.7 Matriz de consistencia	44
3.8 Principios éticos	45
IV. Resultados.....	48
4.1 Resultados.....	48
4.2. Análisis de los resultados	63
V. Conclusiones y Recomendaciones	68
5.1. Conclusiones.....	68
5.2. Recomendaciones.....	69
Referencias Bibliográficas	71
Anexos	74

Índice de figura

Figura 1: <i>Calidad de servicio en daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio -2022.....</i>	<i>49</i>
Figura 2: <i>Satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022.....</i>	<i>50</i>
Figura 3. <i>Relación entre calidad de servicio y satisfacción de usuarios en programa daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022.....</i>	<i>51</i>
Figura 4: <i>Relación entre tangibilidad y satisfacción de usuarios en programa daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022.....</i>	<i>52</i>
Figura 5: <i>Relación entre fiabilidad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022.....</i>	<i>53</i>
Figura 6: <i>Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022.....</i>	<i>55</i>
Figura 7: <i>Relación entre seguridad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022.....</i>	<i>56</i>
Figura 8: <i>Relación entre empatía y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022.....</i>	<i>58</i>

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Matriz de Operacionalización de Variables</i>	42
Tabla 2: <i>Matriz de Consistencia</i>	44
Tabla 3: <i>Calidad de servicio en daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio -2022</i>	48
Tabla 4: <i>Satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022</i>	49
Tabla 5: <i>Relación entre calidad de servicio y satisfacción de usuarios en programa daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022</i>	51
Tabla 6: <i>Relación entre tangibilidad y satisfacción de usuarios en programa daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022</i>	52
Tabla 7: <i>Relación entre fiabilidad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022</i>	53
Tabla 8: <i>Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022</i>	54
Tabla 9: <i>Relación entre seguridad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022</i>	56
Tabla 10: <i>Relación entre empatía y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022</i>	57
Tabla 11: <i>Pruebas de chi-cuadrado para relación entre calidad de servicio y satisfacción</i>	59
Tabla 12: <i>Pruebas de chi-cuadrado para relación entre la dimensión tangibilidad y satisfacción</i>	60
Tabla 13: <i>Prueba chi-cuadrada par la relación entre fiabilidad y satisfacción</i>	61
Tabla 14: <i>Prueba chi-cuadrada par la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción</i>	62
Tabla 15: <i>Prueba chi-cuadrada par la relación entre seguridad y satisfacción</i>	62
Tabla 16: <i>Prueba chi-cuadrada par la relación entre empatía y satisfacción</i>	63

I. Introducción

Uno de los factores más relevantes para que una empresa sea competitiva en el mercado nacional e internacional se sostiene en una buena calidad de servicio, esto significa que los servidores o trabajadores deberán brindar un servicio que satisfacen las necesidades de los clientes o usuarios. Iza (2018) considera que en Ecuador las empresas tanto públicas como privadas están en constante evaluación de los servicios que ofrecen con el fin de implementar mejoras, y consecuentemente evitar errores y maximizar o incrementar sus ventas y brindar mayores beneficios a los usuarios.

En el Perú las empresas privadas y las instituciones del estado han puesto mayor énfasis y prioridad la calidad de servicio dirigido a los clientes, usuarios, pacientes. En Ica en el centro de salud la Tinguña, Ku (2018) dice sobre la calidad de servicio, que actualmente la palabra calidad de servicio ha venido cobrando vigor en la literatura vinculada con diferentes disciplinas como la Gerencia y la Administración, también relaciona que la productividad y rentabilidad de una organización están vinculados a la calidad de los productos y servicios ofrecidos, es así, que actualmente las instituciones públicas y privadas han puesto mayor énfasis en brindar una buena calidad de servicios hacia sus clientes o usuarios de la cual depende el negocio para su sostenibilidad en el tiempo.

En tal sentido, la importancia de la calidad de servicio vista como objetivo de estabilidad en el mercado, representa los cambios ocasionados por la globalización de la economía, el mercado competitivo, el aumento de las pretensiones de los clientes, los cambios tecnológicos, entre otros. Es por esto que la medición y la mejora de la acción de las organizaciones con relación de la calidad en función del cliente, alcanza una importancia crucial, debiendo ser instruidas por el ente que ofrece el servicio (Garzón y Ariza, 2018).

Por su parte, la OMS y OPS, están muy preocupados por la calidad de atención de los servicios de salud y también en los sistemas de atención sanitaria, ya que la mayoría del

grupo poblacional tiene la única alternativa para ir a atenderse a los establecimientos de salud públicos. Hoy en día, se entiende por Daños No Transmisibles a las enfermedades como los cánceres, enfermedades cardiovasculares, diabetes y enfermedades pulmonares crónicas, etc. Estas enfermedades no transmisibles se pueden prevenir mediante la reducción de los factores de riesgo comunes, tales como no al consumo de tabaco, no al consumo nocivo de alcohol, si a la actividad física, no al consumo de alimento chatarras y su principal manifestación de estas enfermedades es a través que se generan lesiones y trastornos de salud mental según la Organización Mundial de la Salud. El centro de salud Aparicio Pomares, no aplica instrumentos o herramientas, con la finalidad de medir la calidad del servicio y la satisfacción de usuarios, consecuentemente a esto, en ocasiones se presenta demoras en la atención, inadecuada atención, incoherencia en la receta con la entrega de medicamentos, traslado físico del paciente; lo cual, todo esto podría incidir en la opinión de la usuario y ciudadanía, por ende, es necesario contar con estrategias oportunos para conocer la situación de la organización estatal.

En este contexto, se pudo identificar el Problema General de nuestra investigación ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022?. Seguidamente ponemos en manifiesto los problemas específicos y son la siguiente: 1. ¿Qué relación existe entre la tangibilidad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022?. 2. ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022?, 3.¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022?, 4. ¿Qué relación existe entre la seguridad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022?. 5. ¿Qué relación existe entre la

empatía y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022?. Consecuentemente dentro de nuestra investigación se consideró el objetivo general: Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022. Luego se planteó los objetivos específicos: 1. Determinar la relación entre tangibilidad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022. 2. Determinar la relación entre fiabilidad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022. 3. Determinar la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022. 4. Determinar la relación entre seguridad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022. 5. Determinar la relación entre empatía y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022

En ese contexto, consideramos que nuestra variable **calidad de servicio** como un conjunto de actividades dirigidas al usuario, que consiste en brindar un buen servicio desde el primer momento y en el tiempo establecido; con la disposición de ayudar rápido y oportuno con la habilidad que inspira credibilidad y confianza a través de una atención personalizada (Alejandro et al, 2022).

Consecuentemente también consideramos nuestra segunda variable denominado **satisfacción de usuarios**, que a nivel mundial las instituciones, organizaciones y empresas han considerado como el punto más importante o la clave del éxito la satisfacción del cliente o usuario para luego potenciar económicamente las organizaciones. En Guatemala, en la Universidad Rafael Saldivar. Botón (2018) menciona que se entiende la satisfacción como la razón, acción o modo con que se calma y responde totalmente a una queja, sentimiento o

razón contraria. También la satisfacción responde a necesidades de información que se formaron a través de todo un proceso.

En Huánuco – Perú, Cervantes (2021), Afirma que la satisfacción viene a ser el efecto de las percepciones de un proceso que se considera bastante esencial y subjetivo, y será interpretado de acuerdo a su esencialidad en el ambiente que maneja.

Por lo tanto, la calidad de servicios y la satisfacción de usuarios, ambas, se relacionan con la percepción del usuario, y consideran que la calidad es una filosofía integradora de las distintas actividades de la empresa que genera un modo de hacer las cosas, que es necesario para alcanzar el reto de la competitividad.

En el centro de salud Aparicio Pomares existe un servicio exclusivo para la atención de los pacientes que perteneces al programa de Daños No Transmisibles o también llamados Enfermedades No Transmisibles, en su mayoría son los usuarios de Adulto Mayor, personas que tienen el diagnóstico definitivo de Cáncer de cualquier índole, Diabetes de cualquier tipo, usuarios diagnosticados con Hipertensión Arterial, pacientes identificados con problemas pulmonares. Que son monitoreados infaltablemente por los profesionales de la salud y administrando en tratamiento correcto con la finalidad de retardar en avance y prevenir las lesiones de sus enfermedades.

El presente estudio, **tiene su justificación práctica**, porque nos va permitir conocer si hay relación entre la calidad de servicio que brindan los servidores del centro de salud Aparicio pomares y la satisfacción de los usuarios, ya que conociendo la existencia de esta relación podemos generar planes que permitan mejorar la calidad de servicio y por ende mejorar la satisfacción del usuario. La justificación **teórica**, se basa porque servirá como base teórica para otros estudios similares de calidad de servicio y satisfacción de usuarios en los establecimientos de salud. Y por último la **Justificación Metodológica** tiene la siguientes: Es de tipo Cuantitativo, porque trata de manejar datos estadísticos. Es decir solo observaremos

los fenómenos en su contexto natural y original con la finalidad que posteriormente analizarlos, según (Hernández, et al 2014). **En nivel de investigación** es naturaleza **descriptiva**, porque está centrado en los aspectos observables y cuantificación de las variables en estudio, Además se usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base a la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández, et al 2014). **El diseño de investigación** es **No experimental– correlacional**. Donde buscaremos especificar propiedades, características y rasgos del fenómeno en estudio. **Correlacionales**. Tienen por finalidad de determinar las relaciones o vínculos de los diferentes conceptos, variables, características. Y podemos explicar mediante la gráfica (Hernández, et al 2014). La población de estudio está conformada por 460 usuarios del programa de daños no transmisibles del centro de salud Aparicio Pomares y la Muestra está representado 45 usuarios con tipo de muestra no probabilística. **Como resultados** de nuestra investigación tenemos el siguiente: De la tabla 1 y figura 1 se puede apreciar que la calidad del servicio en el programa de Daños no Transmisibles del centro de salud Aparicio Pomares, se considera como Regular ya que más del 35% de los usuarios encuestados lo consideran así, mientras el 31.1% considera que la calidad del servicio es buena y 33.3% lo considera mala. En términos generales podemos decir que la calidad del servicio que brinda el programa es regular

Además, tenemos, de la tabla2 y figura 2 se tiene que la satisfacción de usuarios del programa de daños no transmisibles del centro de salud Aparicio Pomares. El 35.6% están insatisfechos, por otro lado, el 35.6% de los usuarios manifiestan su indiferencia y el 28.9 % están satisfecho del servicio de danos o transmisibles. **Conclusiones:** A un nivel de 5% de error, existe una relación directa y significativa entre calidad de servicio y satisfacción de usuarios del programa daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022 ya que el p valor es de 0.000; la relación es en alto grado ya que el valor del

coeficiente de contingencia es 0.715. Además, a un nivel de 5% de error, existe una relación significativa, directa en medio alto grado entre la dimensión tangibilidad y satisfacción de usuarios del programa daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022, siendo el grado de contingencia de 0.585. También existe una relación significativa entre la dimensión fiabilidad y satisfacción de usuarios del programa daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022 a un nivel de significancia de 0.05 ya que el p-valor es de 0.000 y la relación es medio-alto ya que el valor de la correlación es 0.647. Con un error de 5%, existe una relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de usuarios del programa daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022 porque el p-valor encontrado es 0.000 y el grado de relación es medio-alto ya que su valor es 0.651.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Vergara et al (2018) en su trabajo denominado Calidad del servicio y determinantes de la satisfacción en usuarios de los servicios hospitalarios de Cartagena de Indias, Colombia. La valoración de la calidad y de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud es de suma importancia en la gestión del sector de la salud, ya que los resultados obtenidos orientan las estrategias y/o acciones encaminadas a su mejora. En este sentido, el objetivo de este artículo consiste en valorar la calidad de los servicios hospitalarios de la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia, desde el punto de vista del usuario, para así identificar los factores determinantes de la calidad del servicio y su relación con los niveles satisfacción. Se emplea la técnica multivariada de regresión de mínimos cuadrados parciales (o PLS, por Partial Least Squares), perteneciente al conjunto de métodos de sistemas de ecuaciones estructurales (o SEM, por Structural Equation Models), considerando como factores para el análisis de la calidad y su relación con la satisfacción, la infraestructura, la cobertura y el acceso. Los resultados muestran que los factores considerados son claves en la calidad del servicio hospitalario de la ciudad; a su vez, inciden en la satisfacción de los usuarios. Por tanto, la implementación de mejoras en estos factores podría contribuir en el aumento de la confianza y la lealtad de los usuarios.

Salazar (2021), El presente trabajo de investigación trata de calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del hospital León Becerra Camacho de la ciudad de Milagro, ubicado en la provincia del Guayas, Ecuador. Para el efecto se utilizó un estudio descriptivo, enfoque de tipo cuantitativo o estadístico, se

aplicó encuesta y se consideró una población de 1 200 pacientes y una muestra de 292 la finalidad de esto conocer el grado de impacto de una problemática; y de campo para recolección de datos confiables. Para analizar el grado de satisfacción se usó la metodología SERVQUAL; esta herramienta se utiliza en entidades de todo tipo para conocer si personas asiduas a la atención de una entidad está conforme o inconforme de un servicio que reciben a la vez conocer la problemática base que aqueja a la falta de calidad hospitalaria, atención y servicios. Siendo la atención en cuanto al trato humano la que menor puntaje recayó en una media de un 40% aproximadamente. Para resolver esta problemática se presenta una propuesta se procede a realizar un plan de acción de trabajo orientado a todo el personal médico del área de emergencia del hospital León Becerra de la ciudad de Milagro. Estas estrategias son de naturaleza de buenas prácticas médicas orientadas a la satisfacción de los pacientes que son atendidos en dicha área. Para esto es indispensable el uso del FODA con la finalidad de guiar de mejor manera la realización de estas estrategias` de calidad de servicio

Muñoz (2019) en su trabajo calidad del servicio y satisfacción del usuario en el distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018, La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018. Fue una investigación de carácter descriptivo, correlacional, cuantitativa, transversal y no experimental, con una población de 4 800 usuarios y una muestra de 95, utilizando la técnica de la encuesta con un cuestionario compuesto por 26 preguntas en escala de Likert. Las dimensiones de la variable calidad de servicio fueron la fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles y para la variable satisfacción del usuario las dimensiones investigadas fueron la calidad técnica percibida, valor percibido,

confianza y las expectativas. Los resultados fueron que existió influencia positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario y entre las dimensiones y la satisfacción, aceptándose las hipótesis de trabajo al presentar los coeficientes ρ de Spearman positivos con significación bilateral aceptable.

Iza (2021) Su trabajo de investigación denominado Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en el registro mercantil de Ambato, Ecuador. Cuyo objetivo de la investigación fue determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de usuarios del Registro Mercantil de Ambato a partir del análisis situacional actual del servicio prestado. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo y correlacional basado en el planteamiento de hipótesis y su contrastación mediante una encuesta con un cuestionario tipo Likert, sobre lo cual se utilizó el método correlacional estadístico de Pearson (r); el instrumento aplicado fue un modelo SERVQUAL adaptado para la institución aplicado a una muestra de 376 usuarios y 9 colaboradores. Los resultados obtenidos muestran una evaluación positiva por parte de los usuarios sobre la situación actual del servicio, lo que contrasta con la evaluación xiii de los propios colaboradores, la cual es un poco más baja. El análisis correlacional obtenido indicó una asociación positiva y fuerte entre la empatía y todas las dimensiones de la satisfacción del usuario. En cambio, en los resultados del personal se identificó una relación fuerte entre conocimiento del servicio – tiempo, disponibilidad – comunicación y empatía – servicios pos realización del trámite. Estos resultados comprueban la hipótesis planteada (se rechaza la hipótesis nula). La conclusión que se derivó del análisis realizado es que la calidad del servicio influye directamente y de manera importante en la percepción de la satisfacción de usuarios del Registro Mercantil de Ambato.

Antecedentes Nacionales:

Fernández (2018) investiga sobre la Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el centro de salud characato, Arequipa, 2018. El presente trabajo se desarrolló con el objetivo de establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud Characato, Arequipa. La hipótesis que se aprobó fue: La calidad del servicio tiene relación positiva con la satisfacción del usuario en el Centro de Salud de Characato – Arequipa. La investigación tuvo como enfoque el cuantitativo, el tipo de investigación que se consideró corresponde al descriptivo correlacional finalmente para la presente investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental, transeccional. Para recopilar la información se aplicó el cuestionario de calidad de servicio y el cuestionario de satisfacción del cliente. La muestra que se tomo fue no probabilística por conveniencia constituido por 30 clientes externos del Centro de Salud de Characato`. Se demostró con la presente investigación que existe una relación directa y positiva débil con el $r=0,377$ entre la calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Characato, Arequipa.

Copia (2020) en sus trabajo denominado Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital –II, Tarapoto, 2020. La investigación plantea determinar la relación de calidad de servicio y satisfacción al usuario en el Hospital – II-2, Tarapoto, 2020, desde las dimensiones asistenciales, administrativo logístico e infraestructura para la calidad de servicio, y la dimensión técnica y actitudinales para la variable satisfacción al usuario. Investigación del tipo básica con un diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional, teniendo como muestra a 95 trabajadores del Hospital II-2, aplicando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. En sus resultados indica que el nivel de la calidad del servicio es

regular con 63.2%; y el nivel de satisfacción del usuario es regular con 71.3%. Se concluye que la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital – II – 2 Tarapoto, 2020, es directa y significativa, evaluados con el coeficiente de correlación de Pearson, con un valor de $R=0.906$, y un coeficiente de determinación de $R^2=8208$, que implica una relación positiva alta.

Guevara y Sánchez (2022) en su trabajo *Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa compartamos financiera s.a. agencia ferreñafe, 2020*, El presente estudio tuvo como principal objetivo determinar la relación de calidad de servicio con la satisfacción de los clientes de la empresa Compartamos Financiera S.A. Agencia Ferreñafe, 2020, este estudio de tipo correlacional y su diseño no experimental, su muestra de 67 clientes a los cuales se les aplicó la encuesta como técnica, la validación se realizó mediante el juicio de tres expertos y la confiabilidad fue de 0.82. Los resultados encontrados el 51% la calidad del servicio como nivel medio, nivel alto el 24% y un 25% nivel bajo, con ello se evidencia que la calidad del servicio en la financiera es deficiente y como posibles causas es la demora en sus trámites, y la poca disponibilidad de solucionar un problema conllevando a generar incomodidad, en cuanto a la satisfacción del cliente se obtuvo que el 40% en nivel medio el 43% en un nivel bajo y un 16% nivel alto, dentro de las posibles causas es la mala atención y la baja capacitación del colaborador para atender al usuario conllevando a una incomodidad por parte del cliente. Concluyendo que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, esta relación se acepta con el 95% de confianza y el margen de error o significancia bilateral es 0.00. La fuerza de la relación es de 0.525 , es positiva moderada lo que da entender que a mejor calidad de servicio se puede tener una mejor satisfacción del cliente.

Ku (2018) investigo sobre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguña, junio 2018. Objetivos: Determinar el grado de relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguña, junio de 2018. Metodología: Estudio de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, con un diseño descriptivo, correlacional y transversal. La técnica de recolección de datos que se empleo fue la encuesta y sus instrumentos el cuestionario. Participantes: La población de estudio estuvo conformada por los 150 usuarios de consulta externa que acudieron al centro de salud de La Tinguña, la muestra de estudio se determinó mediante la aplicación de la ecuación de poblaciones finitas la cual determino una muestra de 108 usuarios. Resultados: En forma global, en cuanto a la calidad del servicio el 15% (16) de los usuarios consideran que la calidad del servicio es buena, el 74% (80) de los usuarios la consideran como regular; finalmente el 11% (12) de los usuarios consideran que la calidad del servicio según la opinión de los usuarios de consulta externa del establecimiento de salud, es deficiente. En cuanto a la satisfacción del usuario el 14% (15) de los usuarios considera estar satisfecho luego de acudir al centro de salud de La Tinguña, el 75% (81) de los usuarios se consideran moderadamente satisfechos; finalmente el 11% (12) de los usuarios consideran que el nivel de satisfacción al acudir al establecimiento medico se ubica en la categoría insatisfecho. Conclusiones: Este estudio concluyo que existe relación entre las variables calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud de La Tinguña, con un $p=0,000 < 0,05$ mostrando coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r=0,637$ que indica que existe una correlación positiva moderada.

Antecedentes Regionales:

Misari (2018), en su tesis denominado Calidad de servicio en la atención odontológica en pacientes que acuden al hospital Carlos Showing Ferrari y al centro de salud Aparicio pomares Huánuco 2018, su objetivo es determinar la calidad de servicio en la atención odontológica en pacientes que acuden al Hospital Showing Ferrari y al Centro de Salud Aparicio Pomares Huánuco 2018. Materiales y métodos: el tipo de estudio descriptivo, observacional y transversal. En la muestra se incluyeron 72 pacientes que pertenecían al Centro de Salud Aparicio Pomares y 72 pacientes del Hospital materno Infantil Carlos Showing Ferrari. Se utilizó la encuesta con escala SERVQUAL adaptada al ámbito odontológico para medir la calidad de servicio en la atención odontológica, mediante la diferencia entre satisfacción y expectativa.

RESULTADOS: En el Centro de Salud la dimensión de aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía obtuvieron los puntajes SERVQUAL más bajos 4,20 promedio de satisfacción, mientras que en el Hospital los promedios de las dimensiones obtuvieron los puntajes más altos 4,25. Los pacientes encuestados en el Centro de Salud Aparicio Pomares calificaban la percepción o satisfacción (4.20) y expectativa (5.44), lo cual indicaba que presentaba mala calidad de servicio.

En Hospital Carlos Showing Ferrari los pacientes calificaban la percepción o satisfacción (4.20) y expectativa (5.29); en ambas instituciones se evidencia que existe baja calidad de servicio, sin embargo, en la Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari es mayor promedio de la satisfacción de la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles fue $(4,25 \pm 1,18)$ fiabilidad $(5,20 \pm 1,48)$, capacidad de respuesta $(4,27 \pm 1,26)$, seguridad $(4,27 \pm 1,24)$ y empatía $(4,15 \pm 1,27)$. **CONCLUSIONES.** En la atención odontológica en pacientes que acudieron al Hospital Materno Infantil Showing Ferrari y al Centro de Salud Aparicio Pomares la calidad de servicio fue

baja. Al comparar las variables, se concluye que la variable edad, sexo y grado de instrucción no influye en la evaluación vii de la calidad de servicio en la atención odontológica` en ambos establecimientos de salud.

Chávez (2020) en su tesis de estudio Satisfacción por la calidad de atención y percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018 y cuyo objetivo del estudio fue determinar la relación entre la satisfacción por la calidad de atención y la percepción de cambio a nivel comunitario de los beneficiarios del Programa Juntos del Distrito de Quisqui; Huánuco; 2018. Fue un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo prospectivo, analítico, transversal y observacional. La población fueron 1037 beneficiarios, siendo la muestra 78, quienes respondieron una guía de entrevista de características generales y dos escalas de satisfacción y de percepción de cambio a nivel comunitario; los cuales fueron validados. La comprobación de hipótesis fue mediante la prueba Chi Cuadrada, considerando un $p \leq 0,05$. Los resultados evidenciaron que el nivel de satisfacción por la calidad de atención a nivel comunitario fue percibido como satisfactorio en un 93,6% (73). El cambio a nivel comunitario fue percibido por 91% (71) de los beneficiarios. Al contrastar las hipótesis, se halló relación entre: satisfacción por la calidad de atención [$X^2=17,03$ GL=1, $p = 0,004$], calidad en el servicio de pago [$X^2 = 8,687$; GL =1, $p = 0,038$], buen trato y atención oportuna [$X^2 = 15,669$; GL= 1 GL, $p = 0,003$]; con la percepción de cambio, aceptándose la hipótesis de investigación. No se encontró relación entre oportunidad de entrega [$X^2 = 0,007$; GL =1, $p = 0,707$] y la transparencia, gratuidad - veracidad [$X^2 = 0,266$, GL= 1, $p = 0,497$]; con la percepción de cambio a nivel comunitario. Concluye indicando que existe relación entre el nivel de la satisfacción por la calidad` de atención y la percepción de cambio a nivel comunitario.

Cervantes (2021) Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Aparicio Pomares, 2019, y su objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre la Gestión de Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario en el centro de salud Aparicio Pomares, 2019, Huánuco. Asimismo, en este trabajo se ha desarrollado un estudio de tipo descriptiva – correlacional con un diseño no experimental, en la que se ha considerado como muestra a 180 usuarios que asisten a atenderse en el centro de salud Aparicio Pomares, Huánuco. Por un lado, dentro de los resultados se pudo determinar que la calidad de servicio brindado por el centro de salud no posee la característica de ser continua, la filosofía de poder brindar un servicio de calidad permanente permite lograr la diferenciación, sin embargo, al no contar con esta característica el centro de salud no puede diferenciarse de otras organizaciones similares. Asimismo, esto se puede evidenciar en algunos recursos materiales que cuenta este centro de salud tales como los equipos de última tecnología, los cuales no satisfacen a los usuarios y sólo logra las quejas de los pacientes. Cabe recalcar, que la aglomeración de los pacientes es otro factor que evidencia el mal servicio de calidad, ya que, dentro de este centro de salud existe una gran afluencia de pacientes los cuales no son recepcionados de la manera adecuada, puesto que, la organización no cuenta ni con la preparación ni con los recursos humanos capacitados para poder atenderlos y satisfacer sus necesidades. Se llegó a la conclusión que los factores de Gestión de la calidad de servicio que interviene en la satisfacción del usuario en el centro de salud Aparicio Pomares - 2019 Huánuco, es la falta de integridad y compromiso del personal. Principalmente, el problema reside en la atención al usuario, una de las acciones a implementar es adaptar adecuadamente una buena atención que busque complacer a los usuarios`.

Villacorta y Penadillo (2019) la investigación se denomina calidad de servicio y el Nivel de Satisfacción del turista que visita el Hotel Paraíso Azul, Tingo María – 2019. Por lo cual la investigación plantea la siguiente problemática en forma de pregunta: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del turista que visita el hotel Paraíso Azul? Identificándose el problema se ha determinado el siguiente objetivo de la investigación: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del turista que visita el hotel Paraíso Azul. En el marco teórico se describe las dos variables; la Calidad de Servicio con cada uno de sus dimensiones (atención del personal, instalaciones, preparación de alimentos, seguridad), y el nivel de satisfacción. Después se da a conocer la relación que existe entre estas dos variables de acuerdo a diversos autores, se describe que es la calidad de servicio, que son cada uno de sus dimensiones y como cada uno se relacionan con el nivel de satisfacción. En cuanto al desarrollo metodológico, la presente investigación se basa en una investigación no experimental de tipo descriptivo – correlacional, ya que busca mediante un análisis descriptivo, determinar la relación entre la variable independiente: Calidad de Servicio y la variable dependiente: Nivel de Satisfacción, para realizar así, un mejor análisis de los diferentes indicadores, mediante la aplicación de observaciones y cuestionarios. Finalmente se comprueba la hipótesis mediante el uso de la estadística coeficiente de correlación de Spearman mediante la confirmación de nuestra hipótesis alterna, donde las dimensiones de la Calidad de Servicio SI se relacionan con el Nivel de Satisfacción del turista que visita el Hotel Paraíso Azul, obteniéndose un coeficiente de 0.542”, lo cual indica una relación positiva de nivel considerable, es decir que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del turista que visita el hotel Paraíso Azul.

2.2. Bases teóricas de la investigación.

2.2.1 Calidad de servicio

2.2.1.1 Calidad de servicio

Es un conjunto de actividades dirigidas al usuario, que consiste en brindar un buen servicio desde el primer momento y en el tiempo establecido; con la disposición de ayudar rápido y oportuno con la habilidad que inspira credibilidad y confianza a través de una atención personalizada (Alejandro et al, 2022).

2.2.1.2 Calidad

Según la OMS, La calidad, es el grado de servicio de salud para las personas, que está basado en: la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, dirigidos a los pacientes o usuarios que desean alcanzar los resultados sanitarios a cargo de los profesionales de la salud.

La calidad de atención en salud, es la provisión de servicios de salud al usuario es de forma individual y en conjunto de manera equitativa, a través de un nivel profesional calificado, teniendo en cuenta los beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la satisfacción de dichos usuarios según (Alejandro et al, 2022).

2.2.1.3 Características de la calidad de servicio

La calidad de la atención ofrecida en una institución sanitaria es percibida por las características del proceso de atención:

- Relaciones interpersonales
- Contenido
- Tiempo de la consulta
- Comportamiento del examen físico
- Diagnóstico

A través de sus resultados en salud, las características de sus estructuras físicas, humanas y organizacionales, así como por las condiciones relacionadas con la accesibilidad, (Hernández et al, 2021).

2.2.1.4 Importancia de la calidad de servicios

Según Garzón y Ariza (2018) La importancia de la calidad vista como objetivo de estabilidad en el mercado, representa los cambios ocasionados por la globalización de la economía, el mercado competitivo, el aumento de las pretensiones de los clientes, los cambios tecnológicos, entre otros. Es por esto que la medición y la mejora de la acción de las organizaciones con relación de la calidad en función del cliente, alcanza una importancia crucial, debiendo ser instruidas por el ente que ofrece el servicio.

La calidad implica la capacidad de satisfacer la necesidad, los deseos de los usuarios, pacientes, clientes que vienen a ser los consumidores y contribuyen al crecimiento institucional de las organizaciones y empresas. La calidad depende de cómo éste responda a las exigencias de los usuarios o clientes, por lo que la calidad es adecuación al uso, según (Inafuku, 2021).

Importancia de la calidad, siempre está tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, los usuarios o

pacientes tienen mayor oportunidad, es aquí donde radica dicha importancia de ir perfeccionando y adecuando a las necesidades de los usuarios, ya que estos mismo son quienes tendrán la última palabra para decidir según (Córdova, 2022).

2.2.1.5 Ventajas de la calidad de servicios de salud

Las ventajas de la calidad, consiste tener mayor retención de clientes, menos quejas y reclamos por parte del cliente, reducción de costos, mayor participación en el mercado, mayor satisfacción y compromiso de los empleados (Garzón y Ariza, 2018).

2.2.1.6 Herramientas de la calidad:

Según Garzón y Ariza (2018), Las herramientas de la calidad está conformado por la **Oportunidad:** es importante medir éste aspecto, para tomar decisiones adecuadas, antes que las circunstancias se vuelvan inmanejables.

Confiabilidad: la medida y sus instrumentos debe ser confiable puesto que se requieren mediciones repetidas para poder tener comparabilidad en el tiempo.

Productividad: definida con el número de actividades por unidad de recurso existente en un período dado. **Eficiencia:** es la relación de los servicios o productos realizados con los costos invertidos en su producción.

2.2.1.7 Servicios.

Según la investigación de Inafuku (2021), lo define por servicio a cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente

intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. En otras palabras, el servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico.

2.2.1.8 Clasificación de servicios

Servicios genéricos: Son los que la mayoría de los consumidores necesitan, como ser: alimentos, ropa y la vivienda, descanso, limpieza, transporte, entrenamiento o asesoramiento. (Inafuku, 2021)

Servicios básicos: Servicios mínimos que buscan los consumidores, un ejemplo puede ser cuando una persona solicita el servicio médico a domicilio. (Inafuku, 2021)

Servicios aumentados: Son servicios adicionales que se le da a los usuarios o pacientes sin la planificación y programación anticipado (Inafuku, 2021)

Servicios potenciales: Son las acciones realizadas sin margen de error dirigidos a los usuarios y están inmersos a la calidad de servicios Inafuku, 2021)

2.2.1.9 La calidad de servicio en la visión de la empresa

Las instituciones y organizaciones deberán satisfacer todas las necesidades y expectativas los usuarios o cliente para que de éste modo se forme una opinión positiva que es lo que se llama calidad de servicio.

Por lo tanto, para satisfacer dichas expectativas por ser subjetivas, es necesario disponer de información adecuada sobre los usuarios que contenga

aspectos relacionados con sus necesidades y los atributos que se fijan para evaluar la calidad de un servicio (Inafuku, 2021).

Es importante destacar que cuando en una organización se plantea la visión tomando en cuenta la calidad del servicio que ofrece debe, antes que nada, entender que un servicio se considera de calidad cuando logra su fin: satisfacer las necesidades de los clientes, en el presente y en el futuro (Inafuku, 2021).

Cuando el usuario o cliente elige un servicio en el presente y lo encuentra satisfactorio; es decir de calidad, pues entonces la mayoría de las veces volverá a elegirlo tantas veces como lo precise en el transcurso de su vida, por lo que al tener una calidad en el presente influye en la visión que se forja de la organización en el futuro, sobre todo en el área de servicios, donde lo que se ofrece es un bien intangible, en consecuencia lo que influye es la idea que nuestros clientes y potenciales clientes tengan del servicio ofrecido. (Inafuku, 2021).

La calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes, así como una manera de ser y de vivir. La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable. El término tiene su origen en la etimología latina *Qualitas* que quiere decir forma de ser con respecto a las semejanzas según nos manifiesta (Inafuku, 2021).

2.2.1.10 Calidad de servicio del paciente

Según Córdova (2022), Es una serie de acciones que tiendan a ser

preventiva y recuperativas, no tan solo a confortarlas y aliviarlas físicamente sino también incluye una serie de transacciones de emociones y necesidades, importando mucho la atención del todo los servidores, el tratamiento especializado médico que el paciente requiere, la connotación integral de lo que es servir y tratar a las personas amablemente con asertividad, responsabilidad, rapidez, oportunidad, higiene, profesionalismo y tecnología adecuada, entre otros elementos a considerarse.

2.2.1.11 Evaluación de la Calidad

Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención, a través de estándares e indicadores de estructura, procesos y resultados.

2.2.1.12 Dimensiones de la calidad de servicio

El modelo SERVQUAL, es uno de los principales métodos de medición de la gestión de calidad, ya que permitió a las organizaciones o instituciones identificar la sensación del público sobre el servicio recibido a partir de sus expectativas y ende se definen a las cinco dimensiones como:

Elementos Tangibles:

La tangibilidad describe el aspecto de los ambientes físicos, máquinas y equipos, colaboradores y materiales de información. (Bustamante et al. 2019).

La Fiabilidad:

Consiste en describir la capacidad que tiene la entidad para otorgar servicios con las características ofrecidas. (Bustamante et al. 2019).

La Capacidad de Respuesta.

Describe la predisposición de los profesionales de la salud para ayudar a los pacientes o usuarios y proporcionar servicios sin inconvenientes de forma oportuna. (Bustamante et al. 2019).

La Seguridad:

Abarca la información, el conocimiento y la cortesía de los profesionales de la salud. (Bustamante et al. 2019).

La Empatía:

Describe la atención y cuidado personalizado a los usuarios, según menciona (Bustamante et al. 2019).

2.2.2 Satisfacción de Usuarios

2.2.2.1 Satisfacción de Usuarios

La satisfacción del usuario o paciente es un indicador imprescindible de la calidad de la atención de los servicios de salud, Para ello, se cuenta con una herramienta de calidad del servicio SERVQUAL que mide con objetividad la calidad de atención de salud según el nivel de satisfacción de los usuarios. Los datos obtenidos con esta herramienta mejoran la capacidad de las

organizaciones proveedoras de servicios de salud para satisfacer las necesidades de los usuarios del servicio (Hernández et al, 2021).

La satisfacción del usuario, se puede considerar como un resultado de las discrepancias entre las expectativas del usuario y la percepción del servicio adquiridos en un establecimiento de salud. La satisfacción siempre esta condicionados al resultado de los estudios realizados de la calidad de servicios y sus dimensiones dentro de una población de estudio determinado. Toda esta investigación es desarrollada en los establecimientos de salud con la finalidad de identificar las debilidades, para luego fortalecer con planes de mejora y planes estratégicos según nos manifiesta (Vergara et al, 2018).

También la satisfacción comprende atributos mínimos esperados en función de los detallado en protocolos y que está seguro lo recibirá o los deseados, es decir, los atributos que no necesariamente espera recibir; pero que tiene conocimiento y aprecia como positivo si lo recibiera. A todo esto se añaden atributos imprevistos, aquellas condiciones excepcionales que adicionan valor de sorpresa para el cliente, siendo este último por lo general un criterio de satisfacción de la excelencia (Copia, 2020).

2.2.2.2 Satisfacción de la atención

La satisfacción de los usuarios en la atención de salud en todo el establecimiento de salud, es y seguirá siendo preocupación de todos los servidores de salud porque la satisfacción de los pacientes generará muchos beneficios para el personal de salud según (Boton, 2018). También la satisfacción de la atención dentro del Ministerio de Salud, es considerada como una estrategia para el cumplimiento de las metas e indicadores de salud,

a través de esto, los establecimientos de salud serán beneficiados.

2.2.2.3 Satisfacción

Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente según (Ku, 2018)

2.2.2.4 Niveles de la satisfacción de usuarios

Córdova (2021). **El nivel de satisfacción se puede medir a través de tres componentes:**

Insatisfacción:

Se produce después de las actividades de servicios de salud brindadas y el usuario no satisfacer sus necesidades.

Satisfacción, es cuando las actividades de servicios de salud percibidos, coinciden con las expectativas del usuario.

Complacencia: Esto se da, cuando las actividades del servicio de salud a través de los servidores percibido exceden a las expectativas de los usuarios

2.2.2.5 Fases de satisfacción de los Usuarios

Según Córdova (2021) Se ha podido identificar tres fases de satisfacción del usuario:

1. Filtrar las características de servicio de salud generan la satisfacción de los usuarios.

2. Medir la satisfacción de los servicios de salud en un corto periodo.
3. Realizar estudios constates sobre la calidad de servicios del centro salud para ser sostenibles en el tiempo.

2.2.2.6 Modelo de satisfacción basado en necesidades

La seguridad:

Surge en el momento de la necesidad de no sentirse amenazado por perjuicios físicos o económicos. La gran parte de las personas no se dan cuenta, de una forma consiente, de si sus necesidades de seguridad han sido gratificadas; dado que generalmente este tipo de necesidad es apartado en un primer momento.

Es cuando alguien o algo intimida su seguridad cuando típicamente entran en juego, y entonces provocan el ultraje Según (Córdova, 2022)

La justicia:

Según (Córdova, 2022) La psicología social sugiere que la justicia es fundamental en las relaciones dentro de la sociedad y entre individuos. Es como si los sujetos establecieran una especie de contrato implícito, entre ellas y con la sociedad, para ser tratados con justicia. A pesar de que podamos pensar que las necesidades de justicia no son tan críticas para sobrevivir como las de seguridad, son importantes desde el momento en que tenemos en cuenta el nivel de reciprocidad existente entre las empresas y los clientes.

Habitualmente, se reconoce la inversión que la empresa realiza para prestar el servicio, pero pocas veces se piensa en la inversión que el cliente hace en la misma.

La autoestima:

Según (Córdova, 2022) Se refiere a la necesidad de retener y optimizar la

imagen de uno mismo. Es más probable que una empresa ultraje a un cliente cuando no consigue respetar a sus necesidades de seguridad y justicia que conseguir su deleite gratificando ese tipo de necesidades. De modo que, para las empresas de servicios, la oportunidad de deleitar al cliente se consigue manteniendo, o mejor todavía, realizando las sensaciones o sentimientos de autoestima de las personas. Cuando la empresa consigue la autoestima de sus clientes puede conseguir su deleite incluso “alguna cosa ha ido mal”. En general, a los clientes les gusta controlar la situación, es decir, que la situación se centre en ellos cuando ello es apropiado. Las empresas líderes en servicio no tratan a sus clientes como personas importantes.

2.2.2.7 Características de la satisfacción de usuarios

Dentro del aspecto de satisfacción del usuario en los servicios de salud del establecimiento de salud que brindan a la población y público en general, podemos mencionar cuatro características: a). Punto de vista del usuario, en esta característica se evalúa la percepción del usuario. Resultados que percibe el usuario, es la evaluación de la cantidad de veces que fueron atendidos, cuyos resultados pueden ser bueno o malo. Influencia por otros usuarios, se tiene en cuenta las críticas positivas o negativas y/o recomendaciones entre usuarios o pacientes sobre servicios de salud que obtuvieron. Estado de ánimo de los usuarios, es necesario que la institución se interesa y realiza seguimiento de los pacientes después de haber sido atendido, para identificar los motivos que dan lugar a su estado de ánimo. (Córdova, 2021).

2.2.2.8 Fases de la satisfacción de Usuarios

Fase 1: Identificar qué características de rendimiento generan clientes

satisfechos o insatisfechos.

Fase 2: Medir la satisfacción en un periodo inicial, que servirá de referencia para futuras encuestas.

Fase 3: Llevar a cabo una investigación sobre la marcha para controlar los progresos.

2.2.2.9 Las expectativas de la satisfacción

Se refiere aquellas esperanzas que los clientes desean lograr de algo. Las expectativas de los compradores comienzan por una o ya sean más situaciones como las que se mencionan a continuación: promesas hechas por la misma empresa acerca de las propiedades de los servicios o productos, experiencias antiguas de compras, experiencias de sujetos cerca de su entorno y ofertas realizadas por los de la competencia nos dice Guevara y Sánchez (2020).

2.2.2.10 Valor percibido de la satisfacción.

La percepción de satisfacción “es determinado partiendo de la posición de los clientes, más no de la organización, se encuentra enfocado en los beneficios que los compradores obtienen al adquirir un servicio o producto, centrándose en el criterio de cada uno de los clientes, no ajustadamente a la realidad, siendo perjudicado por las opiniones de demás personas que logren impactar a los clientes, encontrándose sujeto al estado anímico de los clientes y su razón, de acuerdo a su complejidad, el desempeño percibido se puede identificar posteriormente a un exhaustivo estudio que comienza y termina en los compradores” según (Guevara y Sánchez, 2020).

2.2.2.11 Beneficios de lograr la satisfacción del usuario

Según las investigaciones de Guevara y Sánchez (2020) Son de gran relevancia para llegar a satisfacer las necesidades de los usuarios, y también un método estratégico que todas las organizaciones que ejecutan, con la finalidad de garantizar su sostenibilidad y brindar interesantes beneficios.

2.2.2.12 Elementos de la satisfacción de usuarios

Guevara y Sánchez (2020) de la Universidad de Señor de Sipan, nos dice que el elemento de la satisfacción de usuarios, consiste ver el rendimiento del establecimiento de salud a través de los servicios de salud, percibido por el usuario. Esto se refiere a las actividades realizados del centro de salud hacia los usuarios y saber cuan es el resultado del usuario después de haber sido atendido por los problema de salud, que lo trajo al establecimiento.

2.2.2.13 Dimensiones de la satisfacción de usuarios

Dimensión humana: Según Fernández (2018) considera dentro de esta dimensión, el hacer el uso adecuado de los recursos para una buena calidad de servicio, también se relaciona en el cumplimiento de los indicadores de calidad, luego debe ser estructurado y planificado la calidad como deber principal del establecimiento, y por ultimo durante la atención, tratar de solucionar sus problemas de salud del usuario.

Dimensión técnico-científica: Fernández (2018) nos manifiesta por esta dimensión el respeto y cumplimiento de las citar programados, por consiguiente, se guarda y reserva los diagnósticos de los usuarios y problemas de salud después de haber sido atendido, también es responsabilidad del establecimiento brindar la información completa al usuario a través de la

promoción de la salud, para terminar las recetas de los usuarios deberán de ser claros y con indicaciones completas.

Dimensión del entorno: Aquí evaluamos los servicios adecuados del establecimiento para la atención al usuario, brindar a los usuarios el orden y limpieza para su atención y siempre respetando su total privacidad y comodidad de los pacientes que acuden al centro de salud Aparicio Pomares (Fernández, 2018).

2.2.3 Marco conceptual

Establecimiento de salud

Son organizaciones o instituciones de salud que brinda servicio ambulatorio o de internamiento, atenciones de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, dirigidas a mantener o restablecer el estado de salud de las personas (RM N° 214, 2018).

Puestos de Salud

Son “Postas Medicas” o establecimientos de salud del primer nivel de atención, con la finalidad de atender las necesidades de salud más frecuentes de la población y a la vez realiza la promoción de la salud y la prevención de los riesgos y daños. Considerado en la (RM N° 052, 2021)

Calidad de la Atención de Salud

Es el nivel de logro de las metas intrínsecas del sistema de salud para el mejoramiento y en respuesta a las legítimas expectativas de la población.

Hospital

Es un establecimiento donde ingresan pacientes que padecen o se supone que padecen de enfermedades o traumatismos, así como parturientas, a los que

puede dispensárseles asistencia médica de corta o larga duración, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación. El hospital además, puede o no tener servicio de asistencia para pacientes ambulatorios y de asistencia domiciliaria.

Centros de Salud

Son establecimientos de salud del primer nivel de atención, con complejidad mayor a la de los Puestos de Salud, donde se brinda atención de las necesidades de salud más frecuentes de la población a través de la atención integral ambulatoria, promoviendo la salud, previniendo los riesgos y daños y brindando manejo recuperativo de las patologías según perfil epidemiológico de su ámbito.

Niveles de Atención

Conjunto de unidades productoras de servicios de salud con recursos humanos y tecnologías apropiadas para resolver con eficacia y eficiencia problemas específicos de salud de diferente magnitud y severidad. Se sustenta en la comprobación empírica que los problemas de salud de menor severidad o gravedad tienen mayor Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contra referencia de los Establecimientos del Ministerio de Salud frecuencia relativa que los más severos y viceversa. Se reconocen típicamente tres niveles de atención de salud **Clínicas**

Seguro Integral de Salud

Órgano Descentralizado del MINSA cuyo rol es el de administrar los fondos dedicados al financiamiento de las prestaciones de salud individual, bajo un modelo de aseguramiento público sostenible que contribuya a la mejora del estado de la salud de los peruanos

Daños no transmisibles

Según la Organización Mundial de la Salud (2017) . Se entiende por enfermedades no transmisibles a: cánceres, enfermedades cardiovasculares, diabetes y enfermedades pulmonares crónicas. Estos daños no transmisibles se pueden prevenir mediante la reducción de los factores de riesgo comunes, tales como no al consumo de tabaco, no al consumo nocivo de alcohol, si a la actividad física, no al consumo de alimento chatarras. Las enfermedades no transmisibles, generan lesiones y trastornos de salud mental.

Atención Integral de Salud:

Se entiende como tal, a las intervenciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en salud, provista de manera integral, integrada y continua por el establecimiento de salud o la Red de Salud, con calidad y equidad, teniendo como eje de intervención la persona, familia y comunidad.

Asistencia Técnica:

Es un proceso interactivo mediante la cual hay una construcción conjunta de conocimientos, habilidades y destrezas que son analizados y adaptados por el personal de salud, para el mejor desempeño de sus funciones y adecuado cumplimiento de las políticas, planes, programas y metas del sistema de salud.

Atención de salud

Conjunto de prestaciones que se brindan a la persona, la familia y la comunidad para la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud

Consulta Externa

Es la atención regular de salud impartida por personal calificado a una persona no hospitalizada ni en el Servicio de Urgencias. El cliente tiene que pedir cita con el médico general y esperar a que este lo refiera al especialista. Es el servicio

más voluminoso de la atención de salud. Implica apertura y uso de expediente individual de salud.

Consulta Médica

Es la consulta realizada por el médico en la consulta externa para formular el diagnóstico, tratamiento y pronóstico de una persona que acude como paciente ambulatorio al hospital.

Garantía de la Calidad

Conjunto de actividades preestablecidas y sistematizadas, aplicadas al sistema de calidad, que ha sido demostrado que son necesarias para dar confianza adecuada de que un producto o servicio podrá satisfacer los requisitos para la calidad.

Calidad de atención en salud

Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario según (Hernández et al, 2021).

Consulta de emergencia

La atención de emergencia, es cuando el paciente presenta signos y síntomas que indican gravedad, riesgo de perder la vida o posibilidad de quedar con secuelas invalidantes, y se requiere de la atención inmediata para estabilizarlo y/o luego referir en caso se complique y/o no se pueda manejar adecuadamente por escasa capacidad resolutive.

Tratamiento

Indicaciones terapéuticas recetadas por el profesional de la salud que consiste en: dieta, cuidados de los profesionales que sean considerados necesarios, y la administración medicamentos adecuado según indicaciones que pueden ser en dosis, frecuencia y vía de administración) según la Norma Técnica de Historias Clínicas, 2018.

Personal de la Salud

Está compuesto por los profesionales de la salud y personal técnico y auxiliar asistencial de la salud, que participan en el proceso de atención del paciente o usuario de salud (RM N° 214 (2018),

Paciente

Es toda persona enferma o afectada en su salud que recibe atención en una IPRESS por personal de la salud (RM N° 214 (2018),

Historias clínicas

RM N° 214 (2018), La Historia Clínica es el documento médico legal, en el que se registra los datos de identificación y de los procesos relacionados con la atención del paciente, en forma ordenada, integrada, secuencial e inmediata a la atención que el médico u otros profesionales de salud brindan al paciente o usuario de salud y que son refrendados con la firma manuscrita o digital de los mismos.

Atención de salud

Es toda actividad desarrollada por el personal de la salud para la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud de pacientes o usuarios, que se brinda al público en general según la (RM N° 214, 2018).

Teleconsulta

Es la consulta a distancia que se realiza entre un profesional de la salud, en el marco de sus competencias, y una persona usuaria mediante el uso de las TIC, con fines de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos según sea el caso, cumpliendo con las restricciones reguladas a la prescripción de medicamentos y demás disposiciones que determine el Ministerio de Salud. Según la (NTS N° 160-2020)

Usuarios de salud

Según la (Resolución Ministerial N° 052, 2021), dice que, los usuarios, son personas naturales, que acuden al establecimiento de salud con el fin de hacer uso los servicios de salud para satisfacer sus necesidades de salud.

Apoyo al Diagnóstico

Son actividades que sirven para confirmación de un diagnóstico, que consiste en realizar pruebas o exámenes por los servicios de laboratorio, rayos x, ecografías, etc. Que son solicitados por el profesional en competencia y luego ser evaluados con la finalidad de confirmar el diagnóstico del usuario o paciente definitivamente.

Consulta Ambulatoria

Es una actividad prestacional de salud en la que se proporciona ambulatoriamente atención individual de recuperación o control de la salud a un usuario. La consulta ambulatoria puede ser brindada por cualquier profesional de la salud. Aquella brindada por el médico, considerada de mayor interés estadístico, se denomina consulta médica, la misma que puede ser general o especializada (RM N° 052-2021).

Consulta médica

Es un proceso de entrevista e interacción entre médico-paciente o usuario, que tiene por finalidad brindar el apoyo en cuanto a las necesidades de salud-enfermedad, sufrimiento e incertidumbre que tiene un usuario cuando se ve afectada su integridad física, humana y emocional (Parreño et al, 2022).

Emergencia

Según la (RM N° 052, 2021) Son situaciones imprevistas, violentas o súbitas que pone en riesgo o peligro la vida del usuario, alterando el estado de salud de la persona y por lo tanto exige atención médica o quirúrgica inmediata.

Referencia

Es un proceso administrativo-asistencial mediante el cual el personal de salud facultado de un establecimiento de salud, transfiere la responsabilidad de la atención de las necesidades de salud de un usuario, a otro establecimiento de salud de mayor capacidad resolutive según la (RM N° 052,2021).

2.3. Hipótesis.

2.3.1. Hipótesis General

Existe relación directa y significativa entre calidad de servicio y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022.

2.3.2. Hipótesis Especifico

HE 1: Existe relación significativa entre la dimensión tangibilidad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022

HE 2: Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022

HE 3: Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022

HE 4: Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022

HE 5: Existe relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022.

2.4. Variables

2.4.1. Variable 1: CALIDAD DE SERVICIO

Es un conjunto de actividades dirigidas al usuario, que consiste en brindar un buen servicio desde el primer momento y en el tiempo establecido; con la disposición de ayudar rápido y oportuno con la habilidad que inspira credibilidad y confianza a través de una atención personalizada (Alejandro et al, 2022).

2.4.2. Variable 2: SATISFACION DE USUARIOS

La satisfacción del usuario o paciente es un indicador imprescindible de la calidad de la atención de los servicios de salud, Para ello, se cuenta con una

herramienta de calidad del servicio SERVQUAL que mide con objetividad la calidad de atención de salud según el nivel de satisfacción de los usuarios. Los datos obtenidos con esta herramienta mejoran la capacidad de las organizaciones proveedoras de servicios de salud para satisfacer las necesidades de los usuarios del servicio (Hernández et al, 2021).

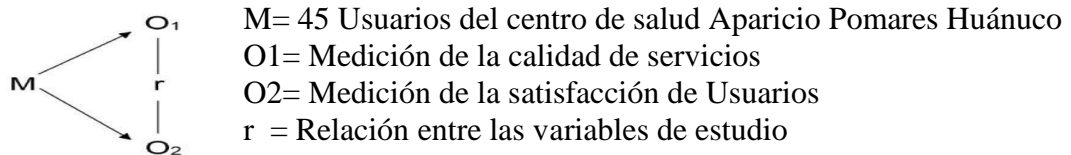
III. Metodología

3.1. El tipo y el nivel de la investigación.

Es de tipo Cuantitativo, porque trata de realizar la investigación sin manipular deliberadamente las variables en estudio calidad de servicio y satisfacción del usuario. Es decir, solo observaremos los fenómenos en su contexto natural y original con la finalidad que posteriormente analizarlos, según (Hernández, et al 2014).

3.2. Diseño de la investigación.

En el proyecto de estudio de tesis, seguiremos un diseño **No experimental, Correlacional**. Donde buscaremos especificar propiedades, características y rasgos del fenómeno en estudio. **Correlacionales**. Tienen por finalidad de determinar las relaciones o vínculos de los diferentes conceptos, variables, características. Y podemos explicar mediante la gráfica (Hernández, et al 2014).



3.3 Población y muestra.

Población: Es universo está conformado por 460 usuarios del programa daños no transmisibles del centro de salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022

Muestra: Dentro de nuestro proyecto de investigación, la muestra es de 45 usuarios del centro de salud Aparicio Pomares del programa de Daños No Trasmisibles.

Tipo de muestra: En el presente proyecto, estamos considerando el tipo de muestra no probabilística.

Criterios de Inclusión y Exclusión Inclusión.

Inclusión. Usuarios del programa de daños no transmisibles, que se valen por sí solos, que cumplen las recetas médicas, que cumplen las citas programadas

Exclusión. Usuario con discapacidad, usuarios que no se valen por sí solos, usuarios que incumplen las citas programadas, usuarios insistentes.

Para el autor: se eligió el tipo de muestra no probabilístico por conveniencia, estos debido a razones más comunes, debido a su velocidad, costo-efectividad y facilidad de disponibilidad de la muestra.

3.4 Definición y operacionalización de las variables

Tabla 1

Calidad de servicio y satisfacción de usuario de daños no transmisibles del centro de salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Instrumento			
Calidad de servicio	Es un conjunto de actividades dirigidas al usuario, que consiste en brindar un buen servicio desde el primer momento y en el tiempo establecido; con la disposición de ayudar rápido y oportuno con la habilidad que inspira credibilidad y confianza a través de una atención personalizada (Alejandro et al, 2022)	Evaluar la variable calidad de servicios en cuanto a los dimensiones de estudio que son: Tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía	Tangibilidad	Infraestructura adecuada	1	Ordinal	Cuestionario			
				Servidores uniformado	2					
				Señalización y orientación	3					
				Servicios Limpios	4					
				Equipos médicos adecuados	5					
				Vigilancia in forma claro	6					
			Fiabilidad	Solución de su problemas	7					
				Interés por resolver su problema	8					
				Cumplir las citas programadas	9					
				Profesional capacitado	10					
				Disponibilidad para atenderlo	11					
				Rapidez	12					
			Capacidad de respuesta			Capacidad de respuesta		Disponibilidad para ayudar	13	Ordinal
								Medicamentos eficientes	14	
						Seguridad		Tratamiento adecuado	15	Ordinal
								Recursos Humanos calificado	16	
								Igualdad en atención	17	
								Amabilidad	18	
								Horario de atención	19	
								Buen trato	20	
						Empatia		Sensibilidad	21	Ordinal
								Atención personalizada	22	
un indicador imprescindible de la calidad de servicio			Dimencion humana	Eficiencia	23	Ordinal				
				Eficacia	24					
				Sostenibilidad	25					
				Integral	26					
				Cumplimiento del horario	27					
Satisfacción de usuario	La satisfacción del usuario o paciente es un indicador imprescindible de la calidad de servicio. Para ello se cuenta con una herramienta de calidad del servicio SERVQUAL que mide con objetividad la calidad de atención de salud según el nivel de satisfacción de los usuarios. Los datos obtenidos con esta herramienta mejoran la capacidad de las organizaciones proveedoras de servicios de salud para satisfacer las necesidades de los usuarios del servicio (Hemández et al,	Evaluar la variable satisfaccion de usuarios mediante las tres dimensiones que bienen a ser: Dimencion humana, Dimencion técnico científico y Dimencion del entorno	Dimencion Tecnico - Cientifico	Ética profesional	28	Ordinal				
				Información completa	29					
				Recetas claras	30					
			Dimencion del entorno			Dimencion del entorno	Servicios adecuado	31	Ordinal	
							Orden y limpieza	32		
							Puntualidad	33		
								34		

Nota: Elaboracion Propia

3.5 Técnicas e instrumentos

Técnica

En el presente proyecto de investigación, la técnica a emplear se utilizará la **encuesta** que tiene por objetivo de medir las variables de estudio que corresponde 18 ítems a la primera variable: Calidad de servicio y consecuentemente, también 14 ítems para la segunda variable: Satisfacción del Usuario. Cuyo trabajo es de recopilación de datos de forma directa y del grupo elegido que será completamente anónimo (Ku, 2018).

Instrumento

En nuestro proyecto de investigación, el instrumento de investigación a emplear será el **cuestionario** cuya finalidad será medir la percepción de usuarios del centro de salud Aparicio Pomares, respecto a la calidad de servicio, por intermedio de sus indicadores definidos como la eficiencia y eficacia de la calidad de servicio. De igual manera mediremos la percepción de usuarios del centro de salud Aparicio Pomares respecto a satisfacción del usuario, a través de sus indicadores la satisfacción que experimenta el usuario (ku, 2018)

3.6 Plan de análisis

Plan de análisis del proyecto de investigación, consiste en aplicar el cuestionario de preguntas a los usuarios de daños no transmisibles del centro de salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022.

Todo este proceso se realizará, no sin antes de tener el consentimiento informado autorizado por los usuarios del establecimiento.

El tratamiento de los datos, información obtenida, análisis, interpretación de resultados, nos apoyaremos en los aplicativos comunes Micro Soft Word, Power Point, Micro Soft Exel, SPSS, etc.

3.7 Matriz de consistencia

Tabla 2

Calidad de servicio y satisfacción de usuario de daños no transmisibles del centro de salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><u>Problema General</u> ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022?</p> <p><u>Problema Específicos</u> P.E. N° 1: ¿Qué relación existe entre la tangibilidad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022? P.E. N° 2: ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022? P.E. N° 3: ¿Qué relación existe entre la</p>	<p><u>Objetivo General</u> Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022</p> <p><u>Objetivo Específicos</u> O.E. N° 1: Determinar la relación entre tangibilidad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022 O.E. N° 2: Determinar la relación entre fiabilidad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022 O.E. N° 3: Determinar la relación entre</p>	<p><u>Hipótesis General</u> Existe relación directa y significativa entre calidad de servicio y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022</p> <p><u>Hipótesis Especifico</u> HE 1: Existe relación significativa entre la dimensión tangibilidad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022 HE 2: Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022 HE 3: Existe relación significativa</p>	<p><u>Variables</u></p> <p>Variable 1: Calidad de Servicio</p> <p><u>Dimensiones</u> 1. Tangibilidad 2. Fiabilidad 3. Capacidad de respuesta 4. Seguridad 5. Empatía</p> <p>Variable 2: Satisfacción de Usuarios</p> <p><u>Dimensiones</u> 1. Humano</p>	<p><u>El tipo</u> Cuantitativo</p> <p><u>Nivel</u> Descriptivo</p> <p><u>Diseño</u> No experimental – Correlacional</p> <p><u>Población</u> 460 Usuarios Daños no Transmisibles</p> <p><u>Muestra</u> 45 usuarios, muestra no probabilística</p> <p><u>Técnica</u> La encuesta</p> <p><u>Instrumento</u> El cuestionario</p> <p><u>Método de Análisis</u> Estadístico/Descriptivo</p>
<p>capacidad de respuesta y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares –</p>	<p>capacidad de respuesta y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares</p>	<p>entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de</p>	<p><u>Dimensiones</u> 1. Humano</p>	

3.8 Principios éticos

En la presente investigación se tendrá en cuenta los principios éticos que establece el Código de ética para la investigación de la ULADECH católica:

Principio de protección a las personas: Se consideró muy importante la participación de los servidores, usuarios que forman parte de nuestro trabajo de investigación. Esto, se evidencia mediante la autorización voluntaria a través de la firma presencial del protocolo del consentimiento informado (ver anexo D), que contiene la información del propósito de trabajo de la investigación denominado “**calidad del servicio y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del centro de salud Aparicio Pomares - Huánuco, 2022**”, asimismo se les informo que cada uno de ellos se pueden retirar en cualquier momento de la investigación sin perjuicio alguno, o también pueden abstenerse de contestar alguna de las preguntas, así mismo se les ha mencionado, que los datos recolectados quedarán disponibles para futuras investigaciones y/o productos derivados de la investigación.

Principio de beneficencia y no maleficencia, esta investigación por su naturaleza no representa riesgo alguno para los servidores y/o usuarios de la investigación ni para el investigador, durante el recojo de información se le informará sobre el contenido del cuestionario a todos los integrantes de la muestra poblacional. En todo momento lo que se buscará es maximizar los beneficios a favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.

Principio de justicia, Para realizar el presente trabajo de recopilación de

información, fue a través del cuestionario. A los servidores se les pedirá, que respondan con sinceridad las preguntas de nuestro cuestionario.

Como investigadores estamos muy comprometidos para llevar adelante la investigación de acuerdo a las variables y nuestra línea de investigación facultada que se concretará y fortalecerá con los materiales de información proporcionado durante la formación académica y la disponibilidad de información en las bibliotecas virtuales.

Principio de integridad científica, Durante el proceso que se está realizando la presente investigación, se tuvo, muy en cuenta las normas de la conducta éticas como investigador, es así, que poseeremos las cartas de autorización y el protocolo de consentimiento informado firmado voluntariamente por los integrantes de nuestra muestra poblacional. Es preciso mencionar, que el trabajo se estará desarrollando de forma legal sin alterar datos de los participantes, el trabajo real que se vendrá impartiendo, nos conllevará a evitarnos de posibles conflictos de interés y malos resultados en la investigación.

Principio de libre participación y derecho a estar informado, Se solicitó expresamente el consentimiento informado a los usuarios, así mismo se le solicitará que hagan llegar todas sus dudas o consultas respecto a la investigación para ser absueltas oportunamente y evitar cualquier contratiempo durante o después de la investigación.

Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad, esta investigación no ha tenido como muestra animales, plantas ni se realizarán aplicaciones en el medio ambiente, tampoco, afectará la biodiversidad como parte del estudio, por ello no se declararán los daños,

riesgos o beneficios potenciales que se pueda tener sobre ellos. La muestra del estudio serán los servidores y usuarios que acudes por servicios de atención de salud al centro de salud Aparicio Pomares.

IV. Resultados

4.1 Resultados

De la base de datos se obtienen los siguientes resultados

Relación entre calidad de servicio y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022.

Antes de determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción de usuarios se determinó los siguientes indicadores:

Calidad del servicio brindado en el programa daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares.

La percepción del usuario respecto a la calidad del servicio que brinda el Centro de Salud Aparicio Pomares se aprecian en la tabla 2 y figura 1.

Tabla 3

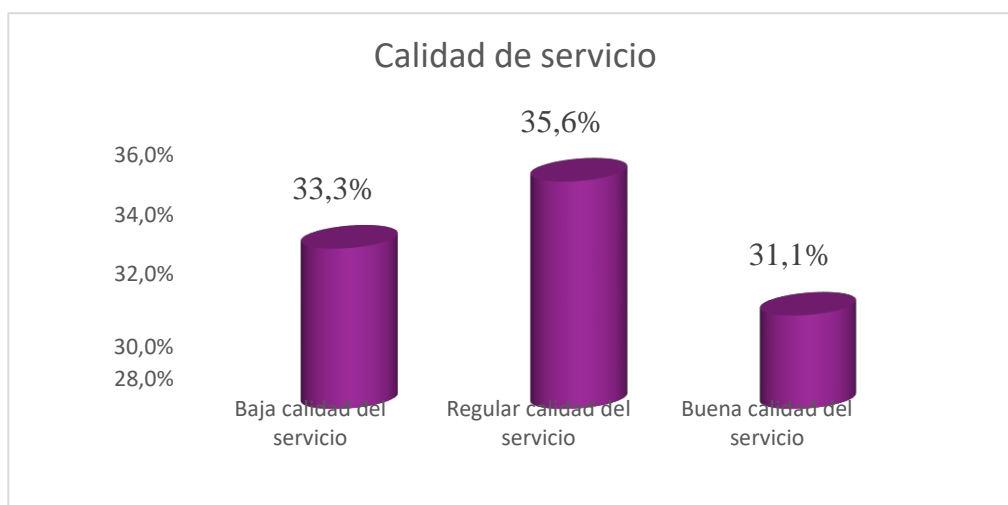
Calidad de servicio en daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio -2022

Calidad del servicio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja calidad del servicio	15	33,3%	33,3
Regular calidad del servicio	16	35,6%	68,9
Buena calidad del servicio	14	31,1%	100,0
Total	45	100,0%	

Nota: Cuestionario aplicado

Figura 1

Calidad de servicio en daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio -2021



Interpretación.

De la tabla 3 y figura 1 se puede apreciar que la calidad del servicio en el programa de Daños no Transmisibles del centro de salud Aparicio Pomares, se considera como Regular ya que más del 35% de los usuarios encuestados lo consideran así, mientras el 31.1% considera que la calidad del servicio es buena y 33.3% lo considera mala. En términos generales podemos decir que la calidad del servicio que brinda el programa es regular

Satisfacción del usuario en el programa daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares

La satisfacción del usuario en el Centro de Salud Aparicio Pomares, se aprecian en la tabla 4 y figura 2.

Tabla 4

Satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022

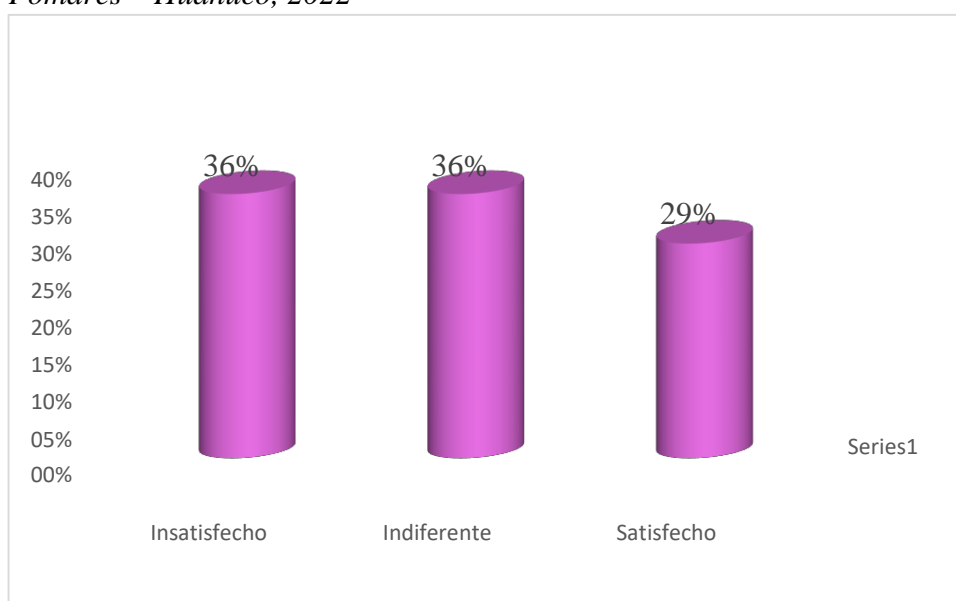
Satisfacción de usuario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
-------------------------	------------	------------	----------------------

Insatisfecho	16	35.6%	35.6
Indiferente	16	35.6%	71.1
Satisfecho	13	28.9%	100.0
Total	45	100.0%	

Nota: Cuestionario aplicado

Figura 2

Satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022



Interpretación.

De la tabla 4 y figura 2 se tiene que la satisfacción de usuarios del programa de daños no transmisibles del centro de salud Aparicio Pomares. El 35.6% están insatisfechos, por otro lado el 35.6% de los usuarios manifiestan su indiferencia y el 28.9 % están satisfecho del servicio de danos o transmisibles.

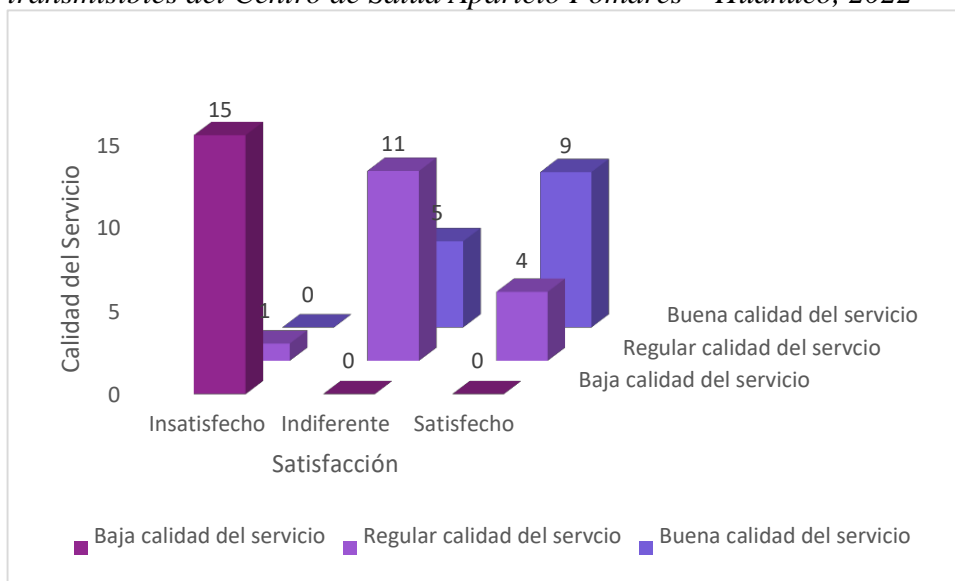
Tabla5

Relación entre calidad de servicio y satisfacción de usuarios en programa daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022

Calidad del servicio	Satisfacción			Total
	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	
Baja calidad del servicio	15	0	0	15
Regular calidad del servicio	1	11	4	16
Buena calidad del servicio	0	5	9	14
total	16	16	13	45

Figura 3

Relación entre calidad del servicio y Satisfacción de usuarios en daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022



Interpretación

De la tabla 5 y figura 3 se puede deducir que a más baja calidad del servicio hay una mayor insatisfacción en el usuario y de igual manera a una buena calidad del servicio se aprecia una mayor satisfacción del usuario, indicando que hay una relación directa

Relación entre tangibilidad y satisfacción de usuarios en programa de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022

La relación entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario se aprecia en la tabla 6 y figura 4.

Tabla 6

Relación entre tangibilidad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del

Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022

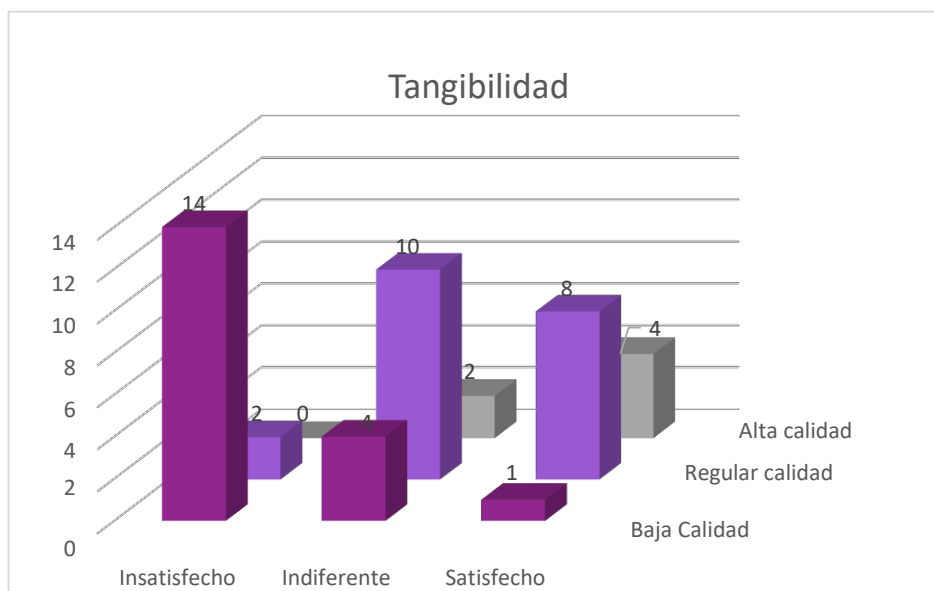
Tangibilidad	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Total	%
Baja Calidad	14	4	1	19	42,2
Regular calidad	2	10	8	20	44,4
Alta calidad	0	2	4	6	13,3
Total	16	16	13	45	100,0

Nota: Cuestionario aplicado

Figura 4

Relación entre tangibilidad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del

Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022



Interpretación

De tabla 6 y figura 4 se observa que la relación entre tangibilidad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco,

2022 es directa ya que a mayor insatisfacción la baja calidad del servicio percibida es alta, de igual manera a regular calidad del servicio hay una alta indiferencia.

Relación entre fiabilidad y satisfacción de usuarios en programa de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022

La relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario se aprecia en la tabla 7 y figura 5.

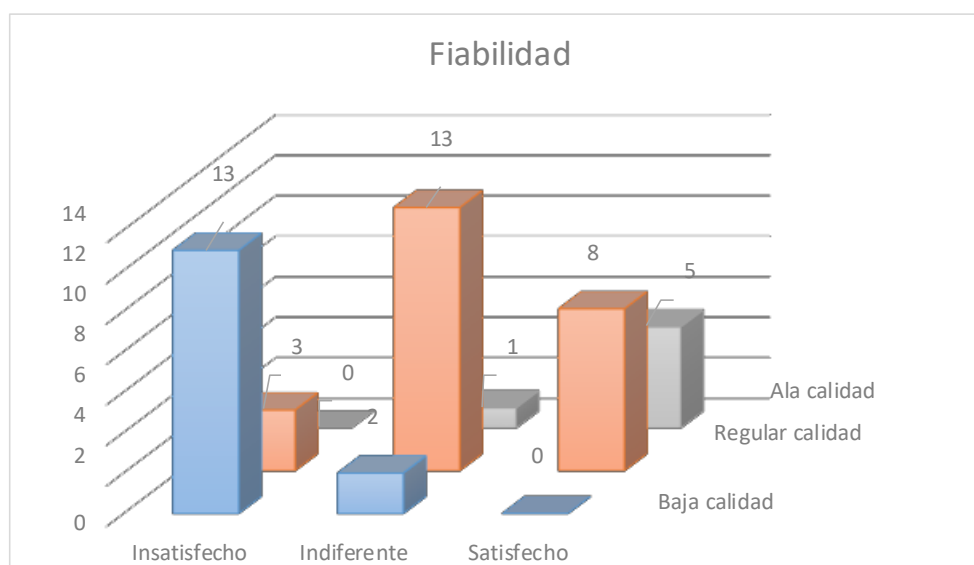
Tabla 7

Relación entre fiabilidad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022

Fiabilidad	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Total	%
Baja Calidad	13	2	0	19	42,2
Regular calidad	3	13	8	20	44,4
Alta calidad	0	1	5	6	13,3
Total	16	16	13	45	100

Nota: Cuestionario aplicado

Figura 5



Interpretación.

De tabla 7 y figura 5 se observa que la relación entre fiabilidad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022 es directa ya que a mayor insatisfacción la baja calidad del servicio percibida es alta, de igual manera a regular calidad del servicio hay una alta indiferencia.

Relación entre Capacidad de respuesta y satisfacción de usuarios en programa daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022

La relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario se aprecia en la tabla 8 y figura 6.

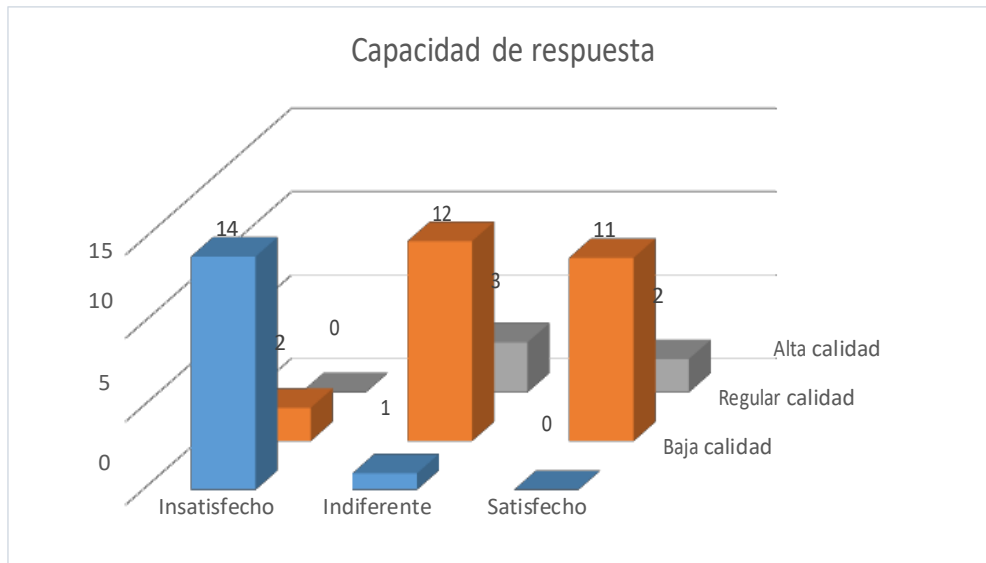
Tabla 8

Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022

Capacidad de Respuesta	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Total	%
Baja Calidad	14	1	0	15	33,3
Regular calidad	2	12	11	25	55,6
Alta calidad	0	3	2	5	11,1
Total	16	16	13	45	100

Nota: Cuestionario aplicado

Figura 6



Interpretación.

De la tabla 8 y figura 6 respecto al Objetivo Especifico N° 3, relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022. Se observa que a mayor baja calidad hay una mayor insatisfacción y a regular calidad hay una regular indiferencia y a una menor alta calidad del servicio hay una menor satisfacción

Relación entre seguridad y satisfacción de usuarios en programa de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022

La relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario se aprecia en la tabla 9 y figura 7.

Tabla 9

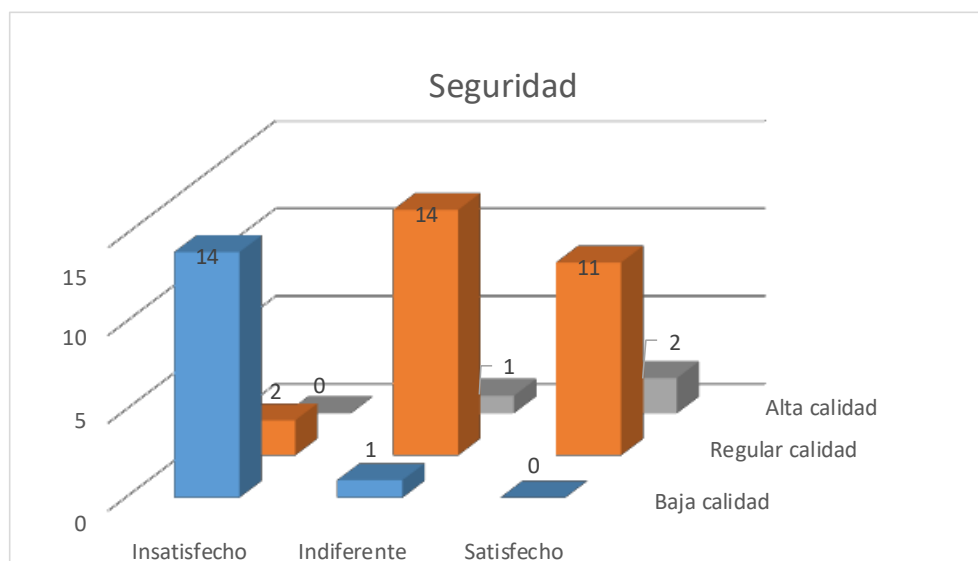
Relación entre seguridad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022

Seguridad	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Total	%
Baja Calidad	14	1	0	15	33,3
Regular calidad	2	14	11	27	60
Alta calidad	0	1	2	3	6,67
Total	16	16	13	45	100

Nota: Cuestionario aplicado

Figura 7

Relación entre seguridad y satisfacción de usuarios en programa daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022



Interpretación.

La relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario se aprecia en la tabla 9 y figura 7, relación entre seguridad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022. Se observa que a mayor baja calidad hay una mayor insatisfacción y a regular calidad hay una regular indiferencia y a una menor alta calidad del servicio hay una baja satisfacción, en otras palabras la relación es directa.

Relación entre empatía y satisfacción de usuarios del programa daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022

La relación entre la empatía y la satisfacción del usuario se aprecia en la tabla 10 y figura 8

Tabla 10

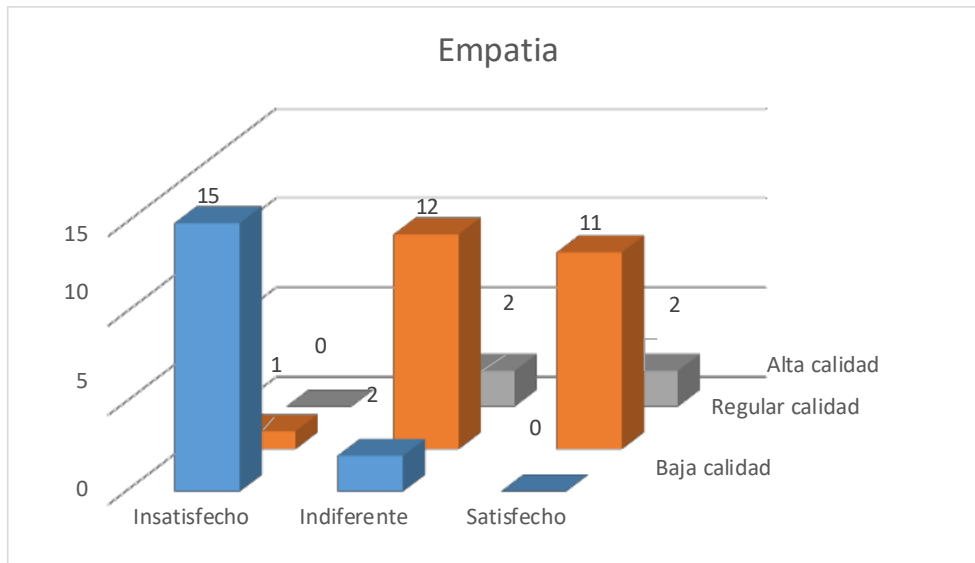
Relación entre empatía y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022

Empatía	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Total	%
Baja Calidad	15	2	0	17	37,8
Regular calidad	1	12	11	24	53,3
Alta calidad	0	2	2	4	8,89
Total	16	16	13	45	100

Nota: Cuestionario aplicado

Figura 10

Determinar la relación entre empatía y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022



Interpretación.

La relación entre la empatía y la satisfacción del usuario se aprecia en la tabla 10 y figura 8, relación entre seguridad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022. Se observa que a mayor baja calidad hay una mayor insatisfacción y a regular calidad hay una regular indiferencia y a una menor alta calidad del servicio hay una baja satisfacción, en otras palabras, la relación es directa.

Prueba de hipótesis

Hipótesis General

H1: Existe relación directa y significativa entre calidad de servicio y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022.

H0: NO Existe relación directa y significativa entre calidad de servicio y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022.

Tabla 11.

Pruebas de chi-cuadrado para relación entre calidad de servicio y satisfacción

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	47,144	4	0,000
Razón de verosimilitud	55,337	4	0,000
Asociación lineal por lineal	30,200	1	0,000
N de casos válidos	45		

Conclusión:

A un nivel de significancia de 5%, la prueba estadística Chi-Cuadrada, arroja una significancia bilateral de 0.000 siendo ésta menor que el nivel de 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H₀), es decir que, existe relación directa y significativa entre calidad de servicio y satisfacción de usuarios del programa daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022. Y podemos observar que grado de relación es alto, ya que su valor es 0.715.

Hipótesis específica 1

HE 1: Existe relación significativa entre la dimensión tangibilidad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022

H0 1: NO existe relación significativa entre la dimensión tangibilidad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022

Tabla 12

Pruebas de chi-cuadrado para relación entre la dimensión tangibilidad y satisfacción

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	23,371	4	0,000
Razón de verosimilitud	26,188	4	0,000
Asociación lineal por lineal	18,718	1	0,000
N de casos válidos	45		

Con un nivel de significancia de 0.05, la prueba estadística Chi-Cuadrada, da la significación bilateral de 0.00, este dato es menor que el nivel de significancia 0.05, entonces automáticamente rechazamos la hipótesis nula. Es decir que, existe relación significativa entre la dimensión tangibilidad y satisfacción de usuarios del programa daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022. Se obtuvo el grado de relación medio alto ya que su valor es 0.585.

Hipótesis específica 2

HE 2: Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022

H0 2: NO existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y satisfacción de

usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022

Tabla 13

Prueba chi-cuadrada par la relación entre fiabilidad y satisfacción

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	32,419 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	35,283	4	,000
Asociación lineal por lineal	24,091	1	,000
N de casos válidos	45		

Con un nivel de significancia de 0.05, la prueba estadística Chi-Cuadrada, da la significación bilateral de 0.00, este dato es menor que el nivel de significancia 0.05, entonces rechazamos la hipótesis nula. Es decir que, existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022. El grado de relación es medio-alto ya que su valor es 0.647.

Hipótesis específica 3

HE 3: Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022

H0 3: NO existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022

Tabla 14

Prueba chi-cuadrada par la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	33,173	4	,000
Razón de verosimilitud	38,607	4	,000
Asociación lineal por lineal	20,205	1	,000
N de casos válidos	45		

Con un nivel de significancia de 0.05, la prueba estadística de Chi-Cuadrada, un Sig(bilateral) =0.00, este es menor que el nivel de significancia 0.05 luego se rechaza Ho, es decir que, existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022. El grado de relación es medio-alto ya que su valor es 0.651

Hipótesis específica 4

HE 4: Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022

H0 4: No existe relación significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022

Tabla 15

Prueba chi-cuadrada par la relación entre seguridad y satisfacción

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	33,837	4	,000
Razón de verosimilitud	38,743	4	,000
Asociación lineal por lineal	23,850	1	,000
N de casos válidos	45		

Como el Sig(bilateral) =0.00 es menor que el nivel de significancia 0.05, se rechaza Ho, es decir que, existe relación significativa entre la dimensión seguridad y

satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022. El grado de relación es medio-alto ya que su valor es 0.655.

Hipótesis específica 5

HE 5: Existe relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022.

H0 5: NO Existe relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022

Tabla 16

Prueba chi-cuadrada par la relación entre empatía y satisfacción

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	33,604	4	,000
Razón de verosimilitud	40,450	4	,000
Asociación lineal por lineal	23,060	1	,000
N de casos válidos	45		

Como el Sig (bilateral) es 0.00, este es menor que el nivel de significancia 0.05, se rechaza Ho, es decir que, existe relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022. El grado de relación es medio-alto ya que su valor es 0.655.

4.2. Análisis de los resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos, según nuestro objetivo general se

determinó que existe una relación directa y significativa entre calidad de servicio y satisfacción de usuarios del programa daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, y esta relación es de alto grado, esto coincide con el trabajo de investigación Calidad del servicio y satisfacción del usuario en consulta externa del Centro de Salud La Tinguña, junio 2018, de Ku (2018), en cuyo estudio concluyo que existe relación entre las variables calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud de La Tinguña, mostrando un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r= 0,637$ que indica que existe una correlación positiva moderada.

De igual manera nuestros resultados guardan similar relación con las investigaciones de Villacorta y Penadillo (2019), donde se concluye que la Calidad de Servicio SI se relacionan con el Nivel de Satisfacción del turista que visita el Hotel Paraíso Azul, obteniéndose un coeficiente de 0.542, lo cual indica una relación positiva de nivel considerable, es decir que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del turista que visita el hotel Paraíso Azul.

Respecto al Objetivo Especifico N° 1: Determinar la relación entre tangibilidad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022, se determinó que existe relación significativa entre la dimensión tangibilidad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022. Se obtuvo el grado de relación es medio alto ya que su valor es 0.585, estos resultados van en el mismo sentido con la investigación de Muñoz(2019), quien encontró que hay una influencia positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario y entre las dimensiones y la satisfacción.

En cuanto al Objetivo Especifico N° 2: Determinar la relación entre fiabilidad y

satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huànuco, 2022. Tenemos el nivel de significancia (0.05), la prueba estadística (Chi-Cuadrada), cálculos y resultados de la base de datos y aplicando al SPSS se tiene la siguiente información: El Sig(bilateral) =0.00 es menor que el nivel de significancia 0.05, se rechaza Ho, es decir que, existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huànuco, 2022. El grado de relación es medio-alto ya que su valor es 0.647. Resultados que guardan una relación con Ku (2018), donde señala que existe relación directamente entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud La Tinguña, junio 2018; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r= 0,524$. Según el autor ku (2018) y nuestro trabajo e investigación, existe resultados similares luego de realizar los cálculos respectivos con la aplicación del SPSS.

Respecto al Objetivo Especifico N° 3: Determinar la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huànuco, 2022. Nivel de significancia (0.05), la prueba estadística (Chi-Cuadrada), cálculos y resultados de la base de datos y aplicando al SPSS se tiene la siguiente información: y como resultado tenemos que el Sig(bilateral) =0.00 es menor que el nivel de significancia 0.05, se rechaza Ho, es decir que, existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huànuco, 2022. El grado de relación es medio-alto ya que su valor es 0.651. Estos resultados concuerdan con Cordova (2022), luego de haber aplicado la prueba estadística Spearman se obtiene $r= 0,524$ correlación moderada y p valor= $0,031 < 0,05$, es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%, se concluye existe una relación

significativa entre capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Kashiri Estética & Salud de la ciudad de Pucallpa, provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, 2021. En resumen vemos que claramente tienen mucha coincidencia sobre los aspectos evaluados.

Para el Objetivo Especifico N° 4: Determinar la relación entre seguridad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huànuco, 2022. Como podemos observar la significación bilateral después de haber manipulado los datos recopilados $=0.00$ es menor que el nivel de significancia 0.05 , se rechaza H_0 , es decir que, existe relación significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huànuco, 2022. El grado de relación es medio-alto ya que su valor es 0.655 . Todo esto esta información es tratada mediante el nivel de significancia (0.05), la prueba estadística (Chi-Cuadrada), cálculos y resultados de la base de datos y aplicando al SPSS se tiene la siguiente información. El presente trabajo de investigación hay similitud con el trabajo de Córdova (2022) obteniendo los siguientes datos después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,678$ correlación alta positiva y p valor $= 0,003 < 0,01$ es decir, es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1% , se concluye existe una relación significativa entre seguridad y el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Kashiri Estética & Salud de la ciudad de Pucallpa, provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, 2021. Después de observar las coincidencias parecidas, afirmamos que nuestra investigación tiene una relación significativa entre seguridad y satisfacción entre los 2 autores.

Objetivo Especifico N° 5: Determinar la relación entre empatía y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huànuco, 2022. Se ha obtenido la siguiente información donde es importante conocer el nivel de significancia

(0.05), la prueba estadística (Chi-Cuadrada), y todo este cálculos y resultados de la base de datos y aplicando al SPSS, luego se tiene como resultado la significación bilateral es $=0.000$ es menor que el nivel de significancia 0.05, se rechaza H_0 , es decir que, existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huànuco, 2022. El grado de relación es media alta ya que su valor es 0.654. Conociendo estos resultados tenemos como autor a Córdova (2022) con la siguiente información De la tabla 15, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r= 0,643$ correlación alta positiva y $pvalor= 0,005 <0,01$ es decir, es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye existe una relación significativa entre empatía y el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Kashiri Estética & Salud de la ciudad de Pucallpa, provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, 2021. También hay una relación muy estrecha de resultado con Ku (2018) sobre su investigación Calidad de servicio.

V. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

1. A un nivel de 5% de error existe una relación directa y significativa entre calidad de servicio y satisfacción de usuarios del programa daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022 ya que el p valor es de 0.000; la relación es en alto grado ya que el valor del coeficiente de contingencia es 0.715.
2. A un nivel de 5% de error, existe una relación significativa, directa en medio alto grado entre la dimensión tangibilidad y satisfacción de usuarios del programa daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022, siendo el grado de contingencia de 0.585.
3. Existe una relación significativa entre la dimensión fiabilidad y satisfacción de usuarios del programa daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022 a un nivel de significancia de 0.05 ya que el p-valor es de 0.000 y la relación es medio-alto ya que el valor de la correlación es 0.647.
4. Con un error de 5%, existe una relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de usuarios del programa daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022 porque el p-valor encontrado es 0.000 y el grado de relación es medio-alto ya que su valor es 0.651.

5. Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción de usuarios del programa daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022. El grado de relación es medio-alto ya que su valor es 0.655.
6. Concluimos que si existe relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción de usuarios del programa daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022. El grado de relación es media alta ya que su valor es 0.654.
7. La calidad del servicio percibida en el programa de Daños no Transmisibles del centro Aparicio Pomares de Huánuco, se considera como Regular ya que más del 35% de los usuarios encuestados lo consideran así, mientras el 31.1% considera que la calidad del servicio es buena y 33.3% lo considera mala. En términos generales podemos decir que la calidad del servicio que brinda el programa es regular
8. En cuanto a la satisfacción de usuarios del programa de daños no transmisibles del centro de salud Aparicio Pomares, el 35.6% están insatisfechos, por otro lado, el 35.6% de los usuarios manifiestan su indiferencia y el 28.9 % están satisfecho del servicio de daños o transmisibles.

5.2. Recomendaciones

1. Se recomienda fortalecer la calidad del servicio para mejorar la satisfacción del usuario del programa daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022 ya que hay una relación es en alto grado.

2. Se recomienda trabajar más en la tangibilidad del servicio para mejorar la satisfacción del usuario ya que hay una relación directa y de grado medio alto.
3. Para mejorar la satisfacción del usuario en el programa daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022 se recomienda fortalecer la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio ya que la relación entre ellos es medio-alto.
4. fortalecer la dimensión capacidad de respuesta para mejorar satisfacción de usuarios del programa daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022 dado que el grado de relación entre ellos es medio-alto.
5. Para mejorar la relación la dimensión seguridad y la satisfacción de usuarios del programa daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022 se debe fortalecer la seguridad dado que el grado de relación es medio-alto
6. Dado que existe relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción de usuarios del programa daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco, 2022 en grado media alta se recomienda fortalecer la empatía para mejorar la satisfacción.

Referencias Bibliográficas

- Alva, (2017) *Formalización y Categorización de Instituciones en Servicios de Salud*.
Lima. Perú: Universidad ESAN, Disponible en:
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cuidado-la-calidad-de-los-servicios-de-salud-esta-en-riesgo>.
- Alejandro y paredes (2022), en su artículo científico, Titulado *calidad del servicio de transporte y la decisión del traslado en tiempos de pandemia.2022*,
Universidad politécnica Saeciana, Guayaquil.
- Arteaga, L (2017) *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gineco-obstetricia del hospital II2 Tarapoto*. Enero - junio 2016 (tesis de maestría) Universidad Nacional de San Martín.
- Botón, S (2018) *Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente CAP de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017* (artículo científico) Universidad Rafeal Landivar de Guatemala. Revista Eutopia. Año 12, Vol. 8. Disponible en: <http://https://principal.url.edu.gt/index.php/investigacion/medios-incidencia-yproyeccion/revista-eutopia/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
- Bustamante et al (2019). *Fundamentos de la Calidad de Servicio, el Modelo Servqual*.
Revista Empresarial, 13(2), 1-15.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>.
- Córdova (2021) en su obra denominado, *Calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Kashiri Estética & Salud de la ciudad de Pucallpa*, provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, 2021. Tesis para optar el título

de licenciado en administración de negocios. Universidad privada de Pucallpa.

Copia (2020) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital –II, Tarapoto, 2020*. Tesis para obtener el grado académico de: Maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe>

Guevara y Sánchez (2020) En su estudio titulados *Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa compartamos financiera s.a. agencia ferreñafe, 2020*. Tesis para optar título profesional de licenciado en administración Universidad Señor de Sipan

Garzón y Ariza (2018) titulado, Importancia de la *calidad en los servicios de salud y Servqual como método para la medición de la calidad en los servicios de salud*. Proyecto de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia de la Calidad y Auditoría en Servicios de Salud. Universidad de Santander-UNDES. Bucaramanga, Santander 2018.
Encontrado en: <https://repositorio.unides.edu.co/bitstream/001/698/.pdf>

Hernández et al (2021), en su Artículo Científico titulado “*Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García*” 2021, Universidad de Ciencias Médicas de La Habana, disponible en:
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/843>

Inafuku (2021) en su tesis denominado *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Oficina Registral de Chipén, 2021*. Tesis para obtener el grado académico de: Maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73886>

Organización Mundial de la Salud. (11 de agosto del 2020). *Servicios sanitarios de calidad - ¿Qué es calidad de servicio?* Recuperado en:

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Organización Mundial de la Salud (2017). Lucha contra las ENT: «mejores inversiones» y otras intervenciones recomendadas para la prevención y el control de las enfermedades no transmisibles. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/259351>.

(Parreño et al, 2022) Artículo científico denominado *Evaluación de la satisfacción de servicios de salud prestados en unidades del primer nivel de atención, 2022*, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba, Chimborazo, Ecuador. Disponible en:

<http://www.revmgj.sld.cu/index.php/mgi/article/view/1771/578>

RM N° 214(2018) Aprueban la NTS N° 139-MINSA/2018/DGAIN *Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica Historia Clínica*, Ministerio de Salud, Lima, 2018. Disponible en:

<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4379.pdf>

NTS N° 160-MINSA/2020 *Norma técnica de salud para la adecuación de la organización de los servicios de salud con énfasis en el primer nivel de atención de salud frente a la pandemia por covid-19 en el Perú* Disponibles en: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1097064/rm_306-2020-minsa.pdf

Anexos

Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: **Calidad de servicio y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del centro de salud Aparicio Pomares** y es dirigido por el estudiante **Carlos Elfidio Ruiz Zevallos**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Cumplir con el protocolo de consentimiento informado para encuestas**. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del WhatsApp **965033232**. Si desea, también podrá escribir al correo **cruizzevallos@gmail.com**, para recibir mayor información.

Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Pablo Javier Garay Manzano

Fecha: 01/08/2022 Correo electrónico doctorpablogaray@hotmail.com

.....
CD. Pablo Garay Manzano
Jefe de la MR Huánuco – C.S. Aparicio Pomares
Participante

.....
Bach. Carlos Ruiz Zevallos
Estudiante - Investigador

Validación por expertos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Laurencio Enrique, Elman
 1.2. Grado Académico : Maestro en Economía
 1.3. Profesión : Economista
 1.4. Institución donde labora : Gobierno Regional Huánuco
 1.5. Cargo que desempeña : Sub Gerente de Ordenamiento Territorial
 1.6. Denominación del instrumento : Cuestionario
 1.7. Autor del instrumento : Carlos Elfidio Ruiz Zevallos
 1.8. Carrera : Administración

2. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento. Variable: Calidad de servicio

N° de Ítem	de contenido		de constructo		de criterio		Observaciones
	corresponde a alguna dimensión de la variable		contribuye a medir el indicador planteado		permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Tangibilidad							
1) El Centro de Salud cuenta con instalaciones físicas para brindar el servicio	X		X		X		
2) Los servidores del Centro de Salud tienen buena imagen	X		X		X		
El Centro de salud tiene avisos de señalización, orientación hacia los servicios	X		X		X		
4) Las instalaciones del Centro de Salud se encuentran limpias	X		X		X		
5) El Centro de Salud cuenta con los servicios disponibles y equipos para atender	X		X		X		
Dimensión 2: Fiabilidad							
6) Los trabajadores le informan la manera correcta para realizar su atención	X		X		X		
7) Está conforme con los servicios que recibió	X		X		X		
8) El personal de Salud muestra interés para solucionar su problema de salud	X		X		X		
9) Lo atendieron según la cita programada	X		X		X		
10) El tipo de atención que recibió, son correctos	X		X		X		
Dimensión 3: Capacidad de respuesta							
11) Centro de Salud cuenta con recursos humanos para atenderlo	X		X		X		
12) La atención del Centro de salud fue rápida	X		X		X		
El personal del Centro de Salud muestra predisposición para atenderlo.	X		X		X		
14) Las indicaciones médicas fueron eficientes	X		X		X		
Dimensión 4: Seguridad							
15) Están capacitados los profesionales de la salud para atenderlo	X		X		X		
16) Los servidores del Centro de Salud, satisfacen sus dudas y consultas	X		X		X		
17) El personal del Centro de Salud atiende a todos por igual	X		X		X		
18) El personal del Centro de Salud son colaboradores y amables	X		X		X		
Dimensión 5: Empatía							
19) El Centro de Salud, tiene un horario	✓		✓		✓		
20) El personal del Centro de Salud comprende sus necesidades del usuario	X		X		X		

21) Existe buen trato en el Centro de Salud hacia los pacientes	X		X		X		
22) En el Centro de Salud te atiende de forma personalizada	X		X		X		

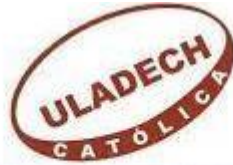
Ítems correspondientes al Instrumento. Variable: Satisfacción de usuarios

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Humano							
23) El centro de salud le brindó atención rápida en sus consultas	X		X		X		
24) En el centro de salud la comunicación es recíproca	X		X		X		
25) En el centro de salud le han dado solución a su problema asistencial	X		X		X		
26) En el centro de salud ha percibido un buen trato del personal en su atención	X		X		X		
Dimensión 2: Científico – Técnico							
27) La entrega de sus resultados fue en la hora programado	X		X		X		
28) En el centro de salud, lo ayudan para solucionar su problema de salud	X		X		X		
29) En el centro de salud percibió confianza sostenida	X		X		X		
30) La atención que recibió por parte de personal de salud fue inmediata	X		X		X		
Dimensión 3: Entorno							
31) Su tiempo de permanencia en el centro de salud es debido al buen servicio	X		X		X		
32) Recibió satisfacción por el servicio prestado por el centro de salud	X		X		X		
33) Los servidores del centro de salud respetan sus privacidad	X		X		X		
34) La atención en el centro de salud son cómodos	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Elman Laurencio Enrique
ECONOMISTA
Reg. C.E.H. 0353



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto : Evaristo Pablo Sobrado Godoy
- 1.2. Grado Académico : Maestro en Economía
- 1.3. Profesión : Economista
- 1.4. Institución donde labora : U.E. 404 Red de Salud Huánuco
- 1.5. Cargo que desempeña : Jefe de Recursos Humanos
- 1.6. Denominación del instrumento : Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento : Carlos Elfidio Ruiz Zevallos
- 1.8. Carrera : Administración

2. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento. Variable: Calidad de servicio

N° de Ítem	de contenido		de constructo		de criterio		Observaciones
	corresponde a alguna dimensión de la variable		contribuye a medir el indicador planteado		permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Tangibilidad							
1) El Centro de Salud cuenta con instalaciones físicas para brindar el servicio	X		X		X		
2) Los servidores del Centro de Salud tienen buena imagen	X		X		X		
El Centro de salud tiene avisos de señalización, orientación hacia los servicios	X		X		X		
4) Las instalaciones del Centro de Salud se encuentran limpias	X		X		X		
5) El Centro de Salud cuenta con los servicios disponibles y equipos para atender	X		X		X		
Dimensión 2: fiabilidad							
6) Los trabajadores le informan la manera correcta para realizar su atención	X		X		X		
7) Está conforme con los servicios que recibió	X		X		X		
8) El personal de Salud muestra interés para solucionar su problema de salud	X		X		X		
9) Lo atendieron según la cita programada	X		X		X		
10) El tipo de atención que recibió, son correctos	X		X		X		
Dimensión 3: Capacidad de respuesta							
11) Centro de Salud cuenta con recursos humanos para atenderlo	X		X		X		
12) La atención del Centro de salud fue rápida	X		X		X		
El personal del Centro de Salud muestra predisposición para atenderlo.	X		X		X		
14) Las indicaciones médicas fueron eficientes	X		X		X		
Dimensión 4: Seguridad							
15) Están capacitados los profesionales de la salud para atenderlo	X		X		X		
16) Los servidores del Centro de Salud, satisfacen sus dudas y consultas	X		X		X		
17) El personal del Centro de Salud atiende a todos por igual	X		X		X		
18) El personal del Centro de Salud son colaboradores y amables	X		X		X		
Dimensión 5: Empatía							
19) El Centro de Salud, tiene un horario adecuado	X		X		X		
20) El personal del Centro de Salud comprende sus necesidades del usuario	X		X		X		
21) Existe buen trato en el Centro de Salud hacia los pacientes	X		X		X		

22) En el Centro de Salud te atiende de forma personalizada

X

X

X

Ítems correspondientes al Instrumento Variable: Satisfacción de usuarios

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Humano							
23) El centro de salud le brindó atención rápida en sus consultas	X		X		X		
24) En el centro de salud la comunicación es recíproca	X		X		X		
25) En el centro de salud le han dado solución a su problema asistencial	X		X		X		
26) En el centro de salud ha percibido un buen trato del personal en su atención	X		X		X		
Dimensión 2: Científica – Técnica							
27) La entrega de sus resultados fue en la hora programado	X		X		X		
28) En el centro de salud, lo ayudan para solucionar su problema de salud	X		X		X		
29) En el centro de salud percibió confianza sostenida	X		X		X		
30) La atención que recibió por parte de personal de salud fue inmediata	X		X		X		
Dimensión 3: Entorno							
31) Su tiempo de permanencia en el centro de salud es debido al buen servicio	X		X		X		
32) Recibió satisfacción por el servicio prestado por el centro de salud	X		X		X		
33) Los servidores del centro de salud respetan sus privacidad	X		X		X		
34) La atención en el centro de salud son cómodos	X		X		X		

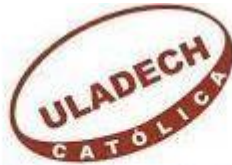
Otras observaciones generales:



Firma

Evaristo Pablo Sobrado Godoy

22414182



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto : Vargas Roncal, Rosario
 1.2. Grado Académico : Dr. En Gestión Empresarial
 1.3. Profesión : Ingeniero Industrial y de sistemas
 1.4. Institución donde labora : UNHEVAL HUANUCO
 1.5. Cargo que desempeña : Director de Calidad
 1.6. Denominación del instrumento : Cuestionario
 1.7. Autor del instrumento : Carlos Elfidio Ruiz Zevallos
 1.8. Carrera : Administración

2. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento. Variable: Calidad de servicio

N° de Ítem	de contenido		de constructo		de criterio		Observaciones
	corresponde a alguna dimensión de la variable		contribuye a medir el indicador planteado		permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
			O		O		
Dimensión 1: Tangibilidad							
1) El Centro de Salud cuenta con instalaciones físicas para brindar el servicio	X		X		X		
2) Los servidores del Centro de Salud tienen buena imagen	X		X		X		
3) El Centro de salud tiene avisos de señalización, orientación hacia los servicios	X		X		X		
4) Las instalaciones del Centro de Salud se encuentran limpias	X		X		X		
5) El Centro de Salud cuenta con los servicios disponibles y equipos para atender	X		X		X		
Dimensión 2: fiabilidad							
6) Los trabajadores le informan la manera correcta para realizar su atención	X		X		X		
7) Está conforme con los servicios que recibió	X		X		X		
8) El personal de Salud muestra interés para solucionar su problema de salud	X		X		X		
9) Lo atendieron según la cita programada	X		X		X		
10) El tipo de atención que recibió, son correctos	X		X		X		
Dimensión 3: Capacidad de respuesta							
11) Centro de Salud cuenta con recursos humanos para atenderlo	X		X		X		
12) La atención del Centro de salud fue rápida	X		X		X		
13) El personal del Centro de Salud muestra predisposición para atenderlo.	X		X		X		
14) Las indicaciones médicas fueron eficientes	X		X		X		
Dimensión 4: Seguridad							
15) Están capacitados los profesionales de la salud para atenderlo	X		X		X		
16) Los servidores del Centro de Salud, satisfacen sus dudas y consultas	X		X		X		
17) El personal del Centro de Salud atiende a todos por igual	X		X		X		
18) El personal del Centro de Salud son colaboradores y amables	X		X		X		
Dimensión 5: Empatía							
19) El Centro de Salud, tiene un horario	v		v		v		
20) El personal del Centro de Salud comprende sus necesidades del usuario	X		X		X		
21) Existe buen trato en el Centro de Salud hacia los pacientes	X		X		X		

22) En el Centro de Salud te atiende de forma personalizada	X		X		X		
---	---	--	---	--	---	--	--

Ítems correspondientes al Instrumento 2. Variable: Satisfacción de usuarios

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Humano							
23) El centro de salud le brindo atención rápida en sus consultas	X		X		X		
24) En el centro de salud la comunicación es recíproca	X		X		X		
25) En el centro de salud le han dado solución a su problema asistencial	X		X		X		
26) En el centro de salud ha percibido un buen trato del personal en su atención	X		X		X		
Dimensión 2: Científica – Técnica							
27) La entrega de sus resultados fue en la hora programado	X		X		X		
28) En el centro de salud, lo ayudan para solucionar su problema de salud	X		X		X		
29) En el centro de salud percibió confianza sostenida	X		X		X		
30) La atención que recibió por parte de personal de salud fue inmediata	X		X		X		
Dimensión 3: Entorno							
31) Su tiempo de permanencia en el centro de salud es debido al buen servicio	X		X		X		
32) Recibió satisfacción por el servicio prestado por el centro de salud	X		X		X		
33) Los servidores del centro de salud respetan sus privacidad	X		X		X		
34) La atención en el centro de salud son cómodos	X		X		X		

Otras observaciones generales



Firmado digitalmente por VARGAS RONCAL, Rosario FAU 20172383531
 hard
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 30.09.2022 20:39:17 -05:00

Dr. Rosario Vargas Roncal
 Investigador Renacyt
 Código Renacyt: P0004121
 Monge-IV

PROPUESTA DE MEJORA

Calidad de servicio y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del centro de salud Aparicio Pomares - Huánuco, 2022

Variable	Indicador de las dimensiones	Problema	Posibles Causas	Propuesta (Acción de Mejora)	Objetivo	Meta	Indicador de medición de la actividad	Presupuesto	Tiempo estimado	Responsable
Calidad de servicio	Percepción	No se conoce la percepción del usuario	No se aplican encuestas a los usuarios	Aplicar encuestas a los usuarios	Determinar la percepción del usuario.	Aplicar 1 encuestas trimestral.	Informe sobre percepción de usuarios	100	3 meses	Jefe de Micro Red y Administrador de la Red de Salud.
	Tangibilidad	El 42.2% de los usuarios considera de baja calidad la tangibilidad del servicio	El Centro de Salud no cuenta con instalaciones físicas cómodas para brindar el servicio. Los servidores del Centro de Salud no tienen buena imagen	Mejorar las instalaciones físicas del centro de salud. Mejorar la imagen de los servidores del centro de salud	Implementar las 5s en el centro de salud Capacitar a los servidores sobre mejorar su imagen	Bajar el 10% la percepción de los usuarios que considera de baja calidad la tangibilidad del servicio	Instalaciones ordenadas, señalizadas y limpias Servidores capacitados y con mejor imagen y buenos hábitos	250	3 meses	Jefe de Micro Red y Administrador de la Red de Salud.
	Fiabilidad	El 42.2% de los usuarios considera de baja calidad la fiabilidad del servicio	Los trabajadores no informan de manera correcta en la atención al usuario El tipo de atención que recibe el usuario no son los correctos	Mejorar la atención de los servidores hacia los usuarios	Capacitar a los servidores sobre brindar una buena atención a los usuarios	Reducir el 10% de baja calidad de opinión de usuarios en forma trimestral	Usuarios que satisfechos con la atención de los servidores	300	3 meses	Jefe de Micro Red y Administrador de la Red de Salud.
	Capacidad de respuesta	El 33.3% de los usuarios considera de baja calidad la capacidad de respuesta del servicio	Las indicaciones médicas no son eficientes	Mejorar la información del profesional	Capacitar al profesional de la salud	Reducir el 10% la baja calidad, respecto de opinión de los encuestados.	Usuarios satisfechos con la información claras	300	3 meses	Jefe de Micro Red y Administrador de la Red de Salud.
	Seguridad	El 33.3% de los usuarios considera de baja calidad la seguridad del servicio	Los profesionales de salud no están bien capacitados para atenderlo	Mejorar las capacidades de los servidores	Capacitar en habilidades	Reducir el 10% la baja calidad, respecto a la seguridad	Usuarios satisfechos de sus necesidades de salud	300	3 meses	Jefe de Micro Red y Administrador de la Red de Salud.
	Empatía	El 37.8% de los usuarios considera de baja calidad la empatía del servicio	El Centro de Salud, no tiene un horario adecuado de atención	Mejorar el horario de atención	Organizar el horario de atención	Reducir el 10% de baja calidad, respecto a la opinión recopilada	Usuarios atendidos oportunamente	50	1 mes	Jefe de Micro Red y Administrador de la Red de Salud.

Cuestionario

Encuesta

Lea con detenimiento cada una de las preguntas, luego indique cuán de acuerdo está usted con las mismas. Trate de contestar todas las preguntas sin omitir ninguna y sin repasar sus respuestas. Recuerde que no hay contestaciones correctas o incorrectas; por lo tanto, conteste honestamente nuestras preguntas:

Agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre el Centro de Salud Aparicio Pomares, la presente encuesta tiene por finalidad recoger información suficiente acerca de la Calidad de servicio y Satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del Centro de Salud Aparicio Pomares.

Escala: 1. Nunca. 2. Casi Nunca. 3. Algunas veces. 4. Casi Siempre. 5. Siempre.

N°	ITEMS	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Variable 1: Calidad de servicio						
Dimensión: Tangibilidad		1	2	3	4	5
1	El Centro de Salud cuenta con instalaciones físicas para brindar el servicio					
2	Los servidores del Centro de Salud tienen buena imagen					
4	Centro de salud tiene avisos de señalización, orientación hacia los servicios					
4	Las instalaciones del Centro de Salud se encuentran limpias					
5	El Centro de Salud cuenta con los servicios disponibles y equipos para atender					
Dimensión: Fiabilidad		1	2	3	4	5
6	Los trabajadores le informan la manera correcta para realizar su atención					
7	Está conforme con los servicios que recibió					
8	El personal de Salud muestra interés para solucionar su problema de salud					
9	Lo atendieron según la cita programada					
10	El tipo de atención que recibió, son correctos					
Dimensión: Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
11	Centro de Salud cuenta con recursos humanos para atenderlo					
12	La atención del Centro de salud fue rápida					
13	El personal del Centro de Salud muestra predisposición para atenderlo.					
14	Las indicaciones médicas fueron eficientes					
Dimensión: Seguridad		1	2	3	4	5
15	Están capacitados los profesionales de la salud para atenderlo					
16	Los servidores del Centro de Salud, satisfacen sus dudas y consultas					
17	El personal del Centro de Salud atiende a todos por igual					
18	El personal del Centro de Salud son colaboradores y amables					
Dimensión: empatía		1	2	3	4	5
19	El Centro de Salud, tiene un horario adecuado de atención					
20	El personal del Centro de Salud comprende sus necesidades del usuario					
21	Existe buen trato en el Centro de Salud hacia los pacientes					
22	En el Centro de Salud te atiende de forma personalizada					

Escala: 1. Nunca. 2. Casi Nunca. 3. Algunas veces. 4. Casi Siempre. 5. Siempre.

N°	ITEMS	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
Variable 2: satisfacción de los usuarios						
	Dimensión 1: Humano	1	2	3	4	5
23	El centro de salud le brindo atención rápida en sus consultas.					
24	En el centro de salud la comunicación es recíproca.					
25	En el centro de salud le han dado solución a su problema asistencial.					
26	En el centro de salud ha percibido un buen trato del personal en su atención.					
	Dimensión 2: Científico – Técnico	1	2	3	4	5
27	La entrega de sus resultados fue en la hora programado					
28	En el centro de salud, lo ayudan para solucionar su problema de salud					
29	En el centro de salud percibió confianza sostenida					
30	La atención que recibió por parte de personal de salud fue inmediata.					
	Dimensión 3: Entorno	1	2	3	4	5
31	Su tiempo de permanencia en el centro de salud es debido al buen servicio					
32	Recibió satisfacción por el servicio prestado por el centro de salud					
33	Los servidores del centro de salud respetan sus privacidad					
34	La atención en el centro de salud son cómodos					

Base de datos de la Variable Calidad de Servicios

CATEGORIAS	VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO																					
	DIMENSION 1: TANGIBILIDAD					DIMENSION 2: FIABILIDAD					DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA				DIMENSION 4: SEGURIDAD				DIMENSION 5: EMPATIA			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
	El Centro de Salud cuenta con instalaciones físicas para brindar el servicio	Los servidores del Centro de Salud tienen imagen personal	El Centro de Salud tiene avisos de señalización, orientación hacia los servicios	Las instalaciones del Centro de Salud se encuentran limpias	El Centro de Salud cuenta con los servicios disponibles y equipos para atender	El personal de vigilancia le informa claramente para su correcta atención	Está conforme con los servicios brindados para solucionar su problema de salud	El personal de Salud muestra interés por resolver su problema de salud	El centro de salud, lo atendió según la cita programada	Los servidores del centro de salud lo atendieron correctamente	Centro de Salud cuenta con recursos humanos para atenderlo	La atención del Centro de salud fue rápida	El personal del Centro de Salud muestra predisposición para atenderlo	Los medicamentos del centro de salud son eficientes	Están capacitados los profesionales del centro de salud para atenderlo	Los servidores del Centro de Salud, satisfacen sus dudas y consultas	El personal del Centro de Salud atiende a todos por igual	El personal del Centro de Salud amables y colaboradores	El Centro de Salud, tiene un horario adecuado de atención	El personal del Centro de Salud le dio un buen trato	Los servidores del Centro de Salud son sensibles por su enfermedad	En el Centro de Salud te brindo la atención personalizada
Encuestado 1	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
Encuestado 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Encuestado 3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
Encuestado 4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
Encuestado 5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	5	4	5	3	3	5	4	5	3	3
Encuestado 6	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 8	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	1
Encuestado 9	4	4	2	4	2	3	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2
Encuestado 10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 11	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4
Encuestado 12	2	2	2	2	1	2	4	4	5	4	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	4	3
Encuestado 13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 15	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 16	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2
Encuestado 17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 18	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Encuestado 19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 21	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2
Encuestado 22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
Encuestado 23	5	4	3	4	3	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	5	
Encuestado 24	4	4	4	3	5	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
Encuestado 25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Encuestado 26	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	1	2	2	4	2	1	2	2	4	2	4
Encuestado 27	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Encuestado 28	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
Encuestado 29	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Encuestado 30	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
Encuestado 31	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
Encuestado 32	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2
Encuestado 33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 34	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Encuestado 35	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 36	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 38	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
Encuestado 39	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	3	4	5	3	5	3	5	4
Encuestado 40	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1
Encuestado 41	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
Encuestado 42	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3
Encuestado 43	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	5	5
Encuestado 44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
Encuestado 45	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	3	3	4	4	4

Base de datos de la variable Satisfacción de Usuarios

CATEGORIAS	VARIABLE 2: SATISFACCION DE USUARIOS											
	DIMENSION 1: HUMANO				DIMENSION 2: CIENFIFICO - TECNICO				DIMENSION 3: INTORNO			
	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34
El centro de salud le brindo una atención eficiente	El centro de salud le brindo una atención eficaz	El centro de salud le brindo una atención sostenida	En centro de salud le dio una atención integral y solución a su problema	La entrega de sus resultados fue según la hora programado	Los servidores del centro de salud, lo demostró respeto por su problema de salud	El centro de salud le brindo la información completa respecto a su salud	Las recetas del centro de salud son claras y completas	El centro de salud tiene los servicios adecuados	En el centro de salud hay orden y limpieza en sus servicios	Los servidores del centro de salud respetan sus privacidad	La atención en el centro de salud son cómodos	
Encuestado 1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Encuestado 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
Encuestado 4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
Encuestado 5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
Encuestado 6	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
Encuestado 7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 8	3	2	4	4	3	3	3	3	2	1	3	3
Encuestado 9	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4
Encuestado 10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 11	4	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3
Encuestado 12	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1
Encuestado 13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 15	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Encuestado 16	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	4
Encuestado 17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
Encuestado 18	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 19	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	2
Encuestado 20	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
Encuestado 21	1	2	1	1	1	1	2	2	3	2	5	1
Encuestado 22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
Encuestado 23	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3
Encuestado 24	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
Encuestado 25	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
Encuestado 26	4	2	4	4	3	2	2	2	1	1	1	1
Encuestado 27	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Encuestado 28	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3
Encuestado 29	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Encuestado 30	4	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2
Encuestado 31	4	4	3	4	5	3	5	3	4	3	3	4
Encuestado 32	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
Encuestado 33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Encuestado 35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 37	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
Encuestado 38	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4
Encuestado 39	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
Encuestado 40	1	2	2	2	2	2	2	2	4	3	1	2
Encuestado 41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 42	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
Encuestado 43	5	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3
Encuestado 44	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
Encuestado 45	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3

