

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN
EL PUESTO DE SALUD AMADO VELÁSQUEZ, EN EL DISTRITO DE
SANTA MARIA, AÑO 2017.**

PRESENTADO POR

Bach. PACHECO AZUCENA ROSA KATHERINE

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

ASESORA

Dra. FLOR VICTORIA PICHILINGUE NUÑEZ

HUACHO - PERÚ

2019

Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA
PRESIDENTE JURADO EVALUADOR

Dr. JESUS JACOBO CORONADO ESPINOZA
SECRETARIO JURADO EVALUADOR

Lic. FRANCISCO VALDEZ ARROYO
VOCAL JURADO EVALUADOR

Dra. FLOR VICTORIA PICHILINGUE NUÑEZ
ASESOR DE TESIS

DEDICATORIA

A mis padres, por el apoyo incondicional en esta etapa de mi vida profesional, a mis hermanos y tíos quienes me dieron esas ganas de superación personal, gracias a todos por ser el motor de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por concederme un día más de vida y por darme a una familia maravillosa.

A mis profesores por el invaluable apoyo y dedicación para brindar sus conocimientos durante mi etapa de formación profesional.

ÍNDICE

	Página
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCION.....	xi
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	12
1.2. Formulación Del Problema.....	14
1.2.1. Problema General	14
1.2.2. Problemas Específicos.....	14
1.3. Objetivos de la Investigación.....	15
1.3.1. Objetivo General.....	15
1.3.2. Objetivos Específicos	15
1.4. Justificación de la Investigación	16
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	17
2.1.1. Antecedentes Internacionales	17
2.1.2. Antecedentes Nacionales	19
2.2. Bases teóricas.....	21
2.2.1. Calidad de servicio	21
2.2.1.1. Calidad	21
2.2.1.2. Servicio.....	22
2.2.1.3. Calidad de servicio en salud.....	23
2.2.1.4. Dimensiones de la variable: Calidad de Servicio	27
2.2.2. Satisfacción.....	30
2.2.2.2. Usuario externo	31
2.2.2.3. Satisfacción del usuario externo.....	31
2.2.2.4. Dimensiones de la variable: Satisfacción del Usuario externo	36
2.3. Definiciones conceptuales	39

2.4. Formulación de la hipótesis	40
2.4.1. Hipótesis general	40
2.4.2. Hipótesis específicas.....	41
CAPITULO III: METODOLOGIA	42
3.1. Diseño Metodológico.....	42
3.1.1. Tipo.....	42
3.1.2. Enfoque.....	43
3.2. Población y Muestra	43
3.2.1. Población	43
3.2.2. Muestra	43
3.3. Operacionalización de Variables e indicadores	44
3.3.1. Definición conceptual.....	44
3.3.2. Definición operacional	45
3.3.3 Definición de conceptual	45
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
3.4.1. Técnicas a emplear	46
3.4.2. Descripción de los instrumentos.....	46
3.4.3. Técnicas para el procesamiento de la información.....	47
CAPITULO IV RESULTADOS	49
4.1. Análisis descriptivo de las Variables	49
4.2. Prueba de Hipótesis	58
4.2.1. Hipótesis general	59
4.2.2. Prueba de Hipótesis Específicas	60
CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSION Y RECOMENDACIONES	66
5.1 Discusión de Resultados	66
5.2 Conclusiones.....	68
5.3 Recomendaciones	71
CAPITULO VI: FUENTES DE INFORMACION	72
4.1.Fuentes Bibliográficas	72
4.2. Fuentes Electrónicas	73
ANEXOS	75

ÍNDICE DE TABLAS

01	Operacionalización de Variables x	45
02	Operacionalización de Variables y	46
03	Escala de Likert.	47
04	Resultado de distribución calidad de servicio	49
05	Resultado de la dimensión elementos tangibles	50
06	Resultado de la dimensión fiabilidad	51
07	Resultado de la dimensión capacidad de respuesta	52
08	Resultado de la dimensión seguridad	53
09	Resultado de la dimensión empatía	54
10	Resultado de distribución satisfacción del usuario	55
11	Resultado de la dimensión confiabilidad	56
12	Resultado de la dimensión validez	57
13	Resultado de la dimensión lealtad	58
14	Prueba de normalidad	59
15	Contrastación de hipótesis general	60
16	Prueba hipótesis específica 1	61
17	Prueba hipótesis específica 2	62
18	Prueba hipótesis específica 3	63
19	Prueba hipótesis específica 4	64
20	Prueba hipótesis específica 5	65

ÍNDICE DE FIGURAS

01	Resultado de calidad de servicio	49
02	Resultado de elementos tangibles	50
03	Resultado de fiabilidad	51
04	Resultado de capacidad de respuesta	52
05	Resultado de seguridad	53
06	Resultado de empatía	54
07	Resultado de satisfacción del usuario.	55
08	Resultado de confiabilidad	56
09	Resultado de validez	57
10	Resultado de lealtad	58

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017. **Métodos:** la muestra de estudio fueron 140 usuarios. Se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento un cuestionario. Se consideran las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, confiabilidad, validez y lealtad. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, calidad de servicio (0,845) y satisfacción del usuario (0,834). Se utilizó la correlación de Spearman. **Resultados:** Para la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario se utilizó como instrumento un cuestionario de 30 preguntas. En la estadística descriptiva se observa que algunas dimensiones en estudio se ubican en el nivel malo y regular (indicados por la opinión de los encuestados), por lo que debe dar alternativas de solución. En la presente investigación se arribó a la conclusión que: existe relación de fuerte confiabilidad entre La calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017, cuyo coeficiente de correlación es de 0,742, al revisar las hipótesis también se observa relación moderada, con las dimensiones que se han tomado en cuenta. De esta manera se ha logrado los objetivos propuestos en la investigación.

Palabras claves: calidad de servicio y satisfacción del usuario externo.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the quality of service and the satisfaction of the external user in the Amado Velásquez Health Post, in the District of Santa María, 2017. Methods: the study sample was 140 users. It is about the technique of the survey and instrument a questionnaire. The dimensions are considered: tangible elements, reliability, responsiveness, security, empathy, reliability, validity and loyalty. The reliability of the instrument was carried out using the Cronbach's Alpha coefficient, quality of service (0.845) and user satisfaction (0.834). It's about the Spearman correlation. Results: For the variable quality of service and user satisfaction, it has been used as a tool for a questionnaire of 30 questions. In the descriptive statistics it is observed that some dimensions in the study are located in the bad and regular level (indicated by the opinion of the respondents), so it must be alternative solutions. In the present investigation, it was concluded that: there is a relationship of trust, trust, quality, service, satisfaction, the external client, the health post, Amado Velásquez, in the District of Santa María, year 2017, whose correlation coefficient is 0.742, the hypotheses are also reviewed, a moderate relation is observed, with the dimensions that have been taken into account. In this way, the objectives proposed in the research have been achieved.

Keywords: quality of service and external user satisfaction.

INTRODUCCION

A lo largo de la historia la calidad de los servicios de salud ha ido evolucionando constantemente, en un mundo globalizado actual la tecnología ha logrado ser uno de los pilares fundamentales de la salud para la satisfacción de los usuarios. En el Perú la calidad de los servicios de salud está atravesando un déficit pues los pacientes no se sienten satisfechos por el servicio de salud, por falta de varios factores entre ellos podemos mencionar la falta de medicinas, una inadecuada atención de salud, falta de información, etc.

La presente investigación tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Amado Velázquez. El cual consta de seis capítulos detallados a continuación: El **Capítulo I**, referido al Planteamiento del Problema contiene: Descripción de la Realidad Problemática, Formulación del Problema, Problema General, Problema Específicos, Objetivos de la Investigación, Objetivo General, Objetivo Específico y Justificación. El **Capítulo II**, contiene el Marco Teórico que incluye: Antecedentes de la Investigación, Bases Teóricas, Definiciones Conceptuales, y Formulación de Hipótesis que contiene Hipótesis General e Hipótesis Específicos. El **Capítulo III**, comprende el aspecto metodológico de la investigación, donde se especifican el Diseño Metodológico: el tipo de la investigación, el enfoque de la investigación que contiene la población y muestra, la operacionalización de las variables e indicadores, técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnicas para el procesamiento de la información. El **Capítulo IV**, referido a los resultados: análisis de resultados de las variables, sustentación de las hipótesis generales y específicas. El **Capítulo V**, está destinado a la discusión, conclusión y recomendaciones de la investigación. El **Capítulo VI**, consta de las referencias bibliográfica.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

A nivel internacional en las últimas décadas el mundo ha ido evolucionando, es por ello que todas las organizaciones o empresas, sean públicas o privadas se ven en la necesidad de mejorar la calidad de sus productos o servicios que ofrecen y así satisfacer a las necesidades de sus clientes o usuarios. Debido a los grandes avances tecnológicos, a la exigencia y demanda de los usuarios, a la competencia privada, el sector salud busca desarrollar estrategias que permitan mejorar la calidad de servicio y se pueda obtener como resultado la satisfacción del paciente.

En el Perú, el organismo encargado de velar por la salud de los peruanos es el Ministerio de Salud (MINSA), es por ello que su principal misión es promover la salud de todos los peruanos, previniendo las enfermedades y a la vez garantizando una atención integral de salud con calidad para todos los habitantes. La visión que se proyecta el MINSA para el 2020 es que los habitantes peruanos gocen de buena salud física, mental y social. Esto a través de que el gobierno central, regional, local y la sociedad civil actúen en conjunto con las instituciones del sector salud para lograr el bien común.

En tal sentido la preocupación del Ministerio de Salud en conjunto con el Estado es brindar una adecuada calidad de atención de los servicios de salud a todos los peruanos, pues la vida de una persona es lo más importante.

En la actualidad se observa grandes inconvenientes en los centros de salud, puestos de salud u hospitales del Perú, los cuales no cumplen con una adecuada calidad de servicio al usuario. Los usuarios hacen referencia al trato inadecuado que reciben por parte de algunos trabajadores del sector salud entre los problemas podemos mencionar, la falta de

infraestructura, la falta de paciencia, falta de cortesía, la falta de confianza, la demora de atención, la falta de una adecuada orientación respecto a su estado de salud, considero una mala calidad de servicio, estos problemas se ven reflejados también en el Puesto de Salud Amado Velásquez.

La institución encargada de proteger los derechos en salud de los peruanos es la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), según datos de Susalud, el seguro integral de salud (SIS) es la entidad que tiene una gran cantidad de usuarios (16'191,856) las cuales atienden los 8,062 establecimientos del Ministerio de Salud y de los Gobiernos Regionales, Essalud tiene 9'524,087 usuarios, pero cuenta con solo 380 establecimientos en todo el país.

A nivel nacional, Susalud precisó que en el 2017 se han registrado 47,009 quejas, de las cuales el 97% fueron resueltas y 3% siguen en proceso de investigación.

El principal motivo de las quejas fue una inadecuada atención médica o quirúrgica (44%), seguida por la falta de información (28%) y la disconformidad con la atención recibida (9%).

El Puesto de Salud Amado Velásquez está ubicado en Los Pinos I Etapa (Fujimori), pertenece al Distrito de Santa María, dirigida por la Dirección Regional de Salud de Lima (DIRESA), los servicios que brinda no es suficiente para la jurisdicción debido a la gran demanda de los servicios básicos que ofrece el puesto de salud que son Medicina General, Obstetricia, Odontología, Farmacia, Enfermería, Nutrición y Servicios Sociales, estos servicios solo cubren las necesidades más indispensables del sector de Fujimori.

En el Puesto de Salud Amado Velásquez, no se ha realizado estudios que relacionan la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, por ello esta investigación busca determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo, con

lo mencionado, en este trabajo de investigación se busca posibles alternativas de mejora que sirvan para cooperar en la satisfacción al usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez.

1.2. Formulación Del Problema

1.2.1. Problema General

- a) ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa Maria, año 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa Maria, año 2017?
- b) ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa Maria, año 2017?
- c) ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa Maria, año 2017?
- d) ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa Maria, año 2017?
- e) ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa Maria, año 2017?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

- a) Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa Maria, año 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa Maria, año 2017.
- b) Identificar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa Maria, año 2017.
- c) Conocer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa Maria, año 2017.
- d) Indicar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa Maria, año 2017.
- e) Conocer la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa Maria, año 2017.

1.4. Justificación de la Investigación

La presente investigación se justifica porque el estudio permitirá determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud. Las instituciones del sector salud juegan un rol importante en la sociedad, depende de ella el bienestar personal de la persona y la prevención de enfermedades de los pacientes. Este estudio brindará información útil al sector salud, lo cual lo beneficiará en múltiples aspectos. En primer lugar, mejorar la imagen del sector salud, lo cual conllevará a una mejor calidad de servicio y por consecuencia el usuario se sentirá satisfecho por el servicio brindado. Asimismo, este estudio servirá como base de investigación para otros estudios.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Reyes H. (2014), realizó la tesis titulada “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango”, en la Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango - Guatemala. Esta asociación sin fines de lucro brinda asesoría y apoyo a las familias de las comunidades de Guatemala a identificar las necesidades y establecer soluciones que lleven a la auto-sostenibilidad de estas con el apoyo de organizaciones socias.

Tiene por objetivo general: verificar si la calidad de servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango. La investigación que se realizó es de tipo experimental, cuyo fin es evaluar la calidad del servicio que ofrece la Asociación Share, y con ello darnos cuenta el grado de satisfacción de los clientes. Se utilizó como instrumento dos cuestionarios con preguntas abiertas y cerradas dirigidos a los trabajadores y clientes, y una entrevista al coordinador

Llegándose a la siguiente conclusión: la asociación no capacita al personal; es por ello que la información del servicio que ofrece es incompleta, además de las demoras de los procesos administrativos, esto refleja la mala calidad de atención al cliente, y si hay mala calidad de atención por consiguiente el cliente se sentirá insatisfecho.

Sánchez B. (2012), realizó la tesis titulada “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León”, en la Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México.

El objetivo general fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa y establecer su asociación con las dimensiones: infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta. La investigación es de tipo transversal, se aplicó una encuesta a los usuarios de la consulta externa tomándose en cuenta las dimensiones de la investigación. El tamaño de la muestra fue de 246 usuarios. Se obtuvo como resultado que la limpieza, la iluminación, temperatura y el mobiliario están asociados a la satisfacción.

Los resultados son los siguiente: Se encontró que la iluminación, la temperatura, el mobiliario, así como la limpieza, el trato recibido por el médico, por el personal de salud, el tiempo de trámite de la consulta si está asociado a la satisfacción. El tiempo de espera en sala para ser atendido por el médico no resultó estar asociado a la satisfacción, sí el tiempo de duración de la consulta.

Santamaría C. (2016), realizó su tesis titulada “Análisis de la calidad del servicio posventa y la satisfacción de clientes de los concesionarios de la industria automotriz en Colombia”, en la Universidad Nacional de Colombia, Bogotá D. C., Colombia. El propósito de la investigación es analizar la percepción de calidad del servicio de los concesionarios automotrices del país, identificando los factores que impactan en la satisfacción de los clientes y que son importantes en el mercado de los concesionarios. Se utilizó como instrumento el modelo SERVPERF (Service Performance), para medir la calidad del servicio. El tamaño de la muestra es de 139 clientes de las dos concesionarias de Chevrolet

de Colombia. Se identificaron los factores que influyen en la satisfacción de los clientes: el concesionario no solo busca retener clientes, sino dar un valor agregado al servicio como brindar facilidades de pago para la comodidad y seguridad de los clientes, y esto conlleva a la fidelización.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Quispe P. (2015), realizó la tesis titulada “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015”, en la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de Andahuaylas. El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología.

El trabajo de tesis es cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal y correlacional. Se realizó la encuesta a 159 usuarios que asisten al servicio de traumatología de una población de 272 entre varones y mujeres.

Los resultados indican que los varones con un porcentaje de 51% son más recurrentes al área de traumatología que las mujeres el cual representa el 49%, estos usuarios en su mayoría tienen más de 45 años y proviene de zonas rurales.

Y Conforme a los resultados obtenidos de la encuesta al correlacionar las dos variables se pudo determinar el resultado del valor “sig.” de 0.000, que el nivel de significancia es menor a 0.05, en donde indica que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas -2015. Llegando a la conclusión que existe una correlación positiva moderada entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario y se

afirma que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

Ramos T. (2015), realizo su trabajo titulado “Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud de Picsi, 2015”, en la Universidad San Martín de Porres.

El trabajo de investigación es observacional, analítico, prospectivo de corte transversal, y tiene por objetivo determinar los factores que se asocian al nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención del usuario externo en el Centro de Salud de Picsi. Se recopiló información a través de la encuesta validada por el MINSA, el cual consta de 22 preguntas sobre las expectativas y 22 preguntas sobre las percepciones. La muestra está conformada por 96 usuarios que acuden al centro de salud. Los resultados son los siguientes: el grado de satisfacción en la dimensión seguridad es de un 96%, empatía con un 91%, los aspectos tangibles con un 64% y la fiabilidad con un 64%. La dimensión capacidad de respuesta tiene un 88% de insatisfacción.

Se llegó a la conclusión que los usuarios se sienten satisfechos con la calidad de atención que reciben en el Centro de Salud, representado por un 72% y el 28 % no se siente satisfecho.

Caballero N. (2016), realizo su trabajo titulado “Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016”, en la Universidad César Vallejo. Tiene por objetivo: Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016. El tipo de investigación es Correlacional Descriptiva, con un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 385 pobladores.

Se llegó a determinar que existe relación directa entre las variables, calidad del servicio y la satisfacción del usuario está en un nivel medio, con el 57.40% de relación, mientras que con un nivel alto solo un 36.62% respectivamente. Por consiguiente, en cuanto a la contratación de la hipótesis planteada, existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016, se afirma que si existe relación directa entre las variables en estudio, empleando la correlación de Spearman, con un nivel de significancia del 5% arroja un valor de 0.906; es decir a mayor calidad del servicio proporcionada por la Municipalidad Distrital de El Porvenir, mayor será la satisfacción hacia el usuario, en cambio si la municipalidad suministrara un servicio de menor calidad, menor será la satisfacción de los mismos. Por lo tanto, se concluye que existe relación directa entre las variables estudiadas.

2.2. Bases teóricas

El primer paso para la elaboración de las bases teóricas es definir las variables: calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

2.2.1. Calidad de servicio

2.2.1.1. Calidad

El término calidad ha evolucionado a lo largo del tiempo, entre algunas definiciones tenemos:

Según el diccionario de la Real Academia Española “la calidad es una propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.”

La Norma ISO 9000, menciona que calidad es el valor agregado o un conjunto de características relacionados a un objeto, producto, servicio, que cumple con ciertos requisitos de calidad.

La calidad de un producto o servicio representa un proceso de mejora continua, en el que la organización trata de satisfacer las necesidades de los clientes, participando activamente todas las áreas de la organización. (Álvarez, I., Álvarez, G. & Bullón. C., 2006).

De acuerdo a las definiciones un producto o servicio es de calidad si se cumplen con las características necesarias que permitan juzgar su valor, a la vez se cumplen con las expectativas del cliente y si no se cumplen todas las expectativas del cliente, este se sentirá insatisfecho, por lo que su percepción no será lo ideal para la organización, por ello es muy importante cumplir con los estándares de calidad y así el cliente mantendrá su lealtad con el producto o servicio.

2.2.1.2. Servicio

La RAE define al servicio como acción y efecto de servir, asimismo también lo define como el conjunto de criados o sirvientes (servicio doméstico).

Colunga (1995) define al servicio como el “trabajo realizado para otras personas” (p.25), el servicio es entendido como un trabajo, actividad que satisfacen las necesidades del consumidor, usuario y/o cliente.

Según Fisher y Navarro (1994) mencionan que el servicio está constituido dentro del sector terciario, es decir que toda persona que trabaja y no produce un bien está prestando servicio.

Kloter (1997) manifiesta que “es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (p. 656).

Gronroos, C. (1994) sostiene que el servicio consiste en la interacción que realiza el empleado con el cliente para satisfacer las necesidades o dar alguna solución que necesite, dicha actividad es intangible.

Según mi aporte en un mundo globalizado, hoy en día las empresas se vuelven más competitivas y se ven obligadas a buscar soluciones para garantizar su permanencia en el mercado, es por ello que el pilar fundamental para lograrlo es la calidad de los productos y servicios que estas ofrecen, y esta debe estar acorde a las necesidades y expectativas del cliente. Pero es cierto que ofrecer calidad de servicio no es sinónimo de éxito, pero si un paso primordial hacia la consecución del éxito. En definitiva, si el servicio recibido cumple con las expectativas del cliente hay satisfacción y si ocurre lo contrario habrá insatisfacción.

2.2.1.3. Calidad de servicio en salud

Existen varias definiciones en calidad de servicio de salud, entre los más relevantes tenemos:

El Instituto de Medicina de los Estados Unidos menciona que la calidad de servicio en salud es efectiva cuando la población que recurre a una asistencia médica se siente satisfecho, por consiguiente, Kerguelén menciona que el servicio de salud es brindado a todas las personas de manera equitativa, sin distinción de raza, sexo o religión. La salud es un derecho de la persona.

La contribución más importante en la calidad de servicio de salud es de Avedis Donabedian el cual menciona que la calidad de los servicios de salud implica usar la ciencia y la tecnología médica para resolver los problemas de salud de la persona, a la vez también influye las relaciones interpersonales de los que interactúan con el paciente, así como el entorno donde se presta el servicio.

Donabedian, propone tener en cuenta estos elementos de la calidad de salud:

- **El componente técnico:** consiste en usar la ciencia en el problema de salud que aqueja a la persona, utilizando el uso de la tecnología para diagnosticar el problema de salud.
- **El componente interpersonal:** consiste en el respeto mutuo entre las personas que interactúan en la prestación del servicio.

Estos dos elementos están entrelazados para el logro de la calidad de servicio.

Asimismo, Donabedian considera tener en cuenta estos enfoques para evaluar la calidad:

- **La estructura:** la organización debe tener en cuenta los recursos financieros, materiales y humanos, así como también debe aplicar y o establecer normas, reglas y políticas que mejoren la calidad del servicio.
- **El proceso:** consiste en la atención individualizada que recibe el paciente por parte del personal de salud, los elementos a considerar en la atención son: la forma en que se examina al paciente, dar un diagnóstico preciso al paciente y establecer la terapia o tratamiento a seguir.

- **El resultado:** consiste en los cambios del estado de salud de la persona atendida el cual puede ser bueno y en el peor de los casos daño al estado de salud (iatrogenia).

Según la OMS, la calidad de atención en los servicios de salud es asegurar que el paciente reciba el diagnóstico y terapia más adecuado para su estado. El personal médico debe aplicar los conocimientos y habilidades obtenidos durante su formación profesional, para obtener el más mínimo riesgo de efectos iatrogénicos (daño en la salud) y asegurar la máxima satisfacción del paciente.

En el Perú la baja calidad de servicios de salud es uno de los obstáculos que tiene que enfrentar el MINSA, las deficiencias del sector hacen que las personas se sientan insatisfechas por el servicio recibido, es por ello que la calidad de los servicios de salud no depende de un grupo de personas, sino que involucra a toda la institución, depende de todos. La primordial preocupación del Ministerio de Salud es el bienestar personal, pues la vida y la salud de la persona debe ser promovida y protegida como obligación insoslayable del Estado.

Entre otras definiciones respecto a la calidad de servicio de salud debemos tener en cuenta lo siguiente:

- La calidad de salud consiste en dar calidad de vida a todas las personas, el actor principal para el bienestar de la vida de las personas es el gobierno.
- La atención de los servicios de salud debe ser la misma para todos.

- La calidad de servicio en salud es evaluada por el usuario, él es el juez principal de la calidad.

Principios de la gestión de la Calidad en Salud

Para el MINSA, los principios de gestión de la calidad en Salud son los siguientes:

a) Enfoque al usuario

Las organizaciones dependen de los usuario o pacientes; por lo tanto, es necesario satisfacer las necesidades y esforzarse en cumplir las expectativas.

La atención de calidad en los establecimientos médicos es un derecho regulado por instancias nacionales e internacionales, deben cumplirse sin hacer distinción de raza, identidad cultural, género, o religión.

b) Liderazgo

Para lograr la calidad en la atención de los servicios de salud es importante que el líder se involucre en la consecución de los objetivos de la entidad de salud. Ser líder en vez de jefe.

c) Participación del personal

El elemento principal de toda organización, es el recurso humano. En lo que respecta al sector salud el médico, enfermeros, personal administrativo son la clave principal para el buen funcionamiento de la organización. Por lo tanto, la entidad de salud no debe descuidar las necesidades, preocupaciones del personal de salud, asimismo la institución debe motivar al personal a través de un plan de incentivos y

reconocimientos, con esto el personal se sentirá comprometido con la institución.

d) Enfoque basado en procesos:

Las actividades de trabajo, el establecimiento de responsabilidades dentro de la organización debe estar interrelacionados con los recursos métodos y materiales, para lograr eficientemente un resultado basado en la gestión de calidad lo cual beneficiara a los usuarios.

e) Mejora continua de la calidad:

Dentro de la organización se debe de realizar la mejora continua de los procesos, logrando así cumplir con los estándares de calidad.

f) Toma de decisiones basadas en evidencias:

Para el logro de una buena decisión, los datos y fuentes de información deben ser confiables, con esto se demuestra la eficacia en la toma de decisiones.

g) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:

Una relación mutua entre una organización y sus proveedores generan valor cuando son interdependientes.

2.2.1.4. Dimensiones de la variable: Calidad de Servicio

Las dimensiones de la calidad de servicio según Parasuman, Zeithaml y Berry son 5 dimensiones:

Dimensión 1: Elementos Tangibles

Para Urriago (2012) los elementos tangibles o aspectos tangibles son las instalaciones físicas que el usuario de la entidad de salud percibe de manera visual.

Estos elementos tangibles según Jesús H. (2017) “son las instalaciones físicas, recursos humanos, equipamiento, materiales e insumos, herramientas, procesos, instrucciones, material de información y productos intermedios” (p.38). Para que el paciente se sienta seguro dentro del establecimiento de salud el ambiente o las instalaciones físicas deben estar en buenas condiciones, así mismo debe prevalecer la limpieza y orden. El personal de enfermería y doctores deben presentar la indumentaria requerida para el puesto.

Dimensión 2: Fiabilidad

La fiabilidad consiste en cumplir exitosamente con el servicio prometido, donde el personal de salud debe demostrar una actitud confiable, precisa y adecuada en la atención del usuario. Por lo que se debe tomar en consideración los siguientes aspectos:

- El personal de enfermería y médicos deben dar prioridad a los casos de urgencias que se presenten.
- Se debe respetar el orden de llegada de los pacientes,
- Se debe demostrar interés en el paciente por socorrer a todos sus problemas.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Según Parasuraman (1988) en esta dimensión se hace referencia a cubrir con las necesidades del usuario con un servicio rápido o en un tiempo record, por ello la atención que se brinda al paciente debe ser plena.

Para que el usuario se sienta satisfecho, el personal involucrado en la atención (enfermeros, doctores), deben brindar con prontitud y voluntad profesional la ayuda correspondiente al usuario. (Urriago, 2012)

En resumen, la dimensión estudiada consiste en tener la disposición de ayudar a los pacientes y prestarles un servicio rápido de calidad, donde el personal de salud tenga disposición de ayudar con espíritu servicial.

Dimensión 4: Seguridad

Para que el usuario acceda a una atención de calidad depende mucho del personal de salud crear confianza, credibilidad y garantizar la salud del usuario, a través de estos aspectos el usuario se sentirá seguro con el diagnóstico que le brinda el personal médico. (Ruiz, 2017)

Otros aspectos a tomar en consideración son los siguientes:

- El usuario se sentirá seguro si el personal médico le transmite confianza respecto al diagnóstico o recomendaciones que se le brinda.
- Crear credibilidad en el usuario respecto a los medicamentos que se le suministrará para el tratamiento requerido.
- Ubicar al usuario en un ambiente apropiado reduciendo riesgos y complicaciones durante su permanencia en la entidad de salud.
- Contratar al personal de salud idóneo para ocupar el puesto de trabajo.

- La entidad de salud debe cumplir con las medidas de seguridad necesaria ante cualquier eventualidad.

Dimensión 5: Empatía

Consiste en la atención individualizada, la capacidad de conocer y comprender las necesidades de los usuarios, tomando en cuenta las sentimientos y emociones de las personas que se atienden en la entidad de salud. (Urriago, 2012)

- El personal de salud desde el momento de la atención debe tratar con amabilidad al usuario hasta que salga de la entidad de salud.
- El personal de salud debe brindar una atención personalizada al usuario.
- La entidad de salud debe atender las emergencias que se suscitan.
- Brindar con claridad las recomendaciones del tratamiento a seguir por el usuario.
- Comprender las necesidades primordiales del paciente.

2.2.2. Satisfacción del usuario externo

2.2.2.1. Satisfacción

Según la RAE es el cumplimiento del deseo o gusto que sosiega o cubre una necesidad.

Asimismo, Bachelet (1992) manifiesta que la satisfacción es una reacción emocional del cliente al realizar la compra de un producto o la prestación de un servicio. Por lo tanto, la satisfacción se cumple en función al desempeño relacionado a las expectativas de cliente. (Oliva, Oliver y Bearden,1995)

Según los autores mencionados la satisfacción consiste en una respuesta, sentimiento, en una reacción emocional que siente el consumidor al realizar una compra y/o uso de un servicio, el cual cubre con las expectativas de un deseo o necesidad del cliente.

2.2.2.2. Usuario externo

Según mi aporte el cliente o usuario externo es la persona que satisface una necesidad comprando o adquiriendo un producto, no pertenece a la empresa.

En el sector salud los usuarios o también conocidos como pacientes, son personas que asisten a un centro de salud, puesto de salud u hospital, las cuales requieren de una atención médica por parte de un profesional de la salud.

El Ministerio de Salud (MINSA), define al usuario externo como la persona que acude a una entidad de salud sea público o privada para recibir una atención medica de calidad.

2.2.2.3. Satisfacción del usuario

Hulka, Zyzanski, Cassel y Thompson (1970) mencionan que las cualidades del personal de salud, así como la interacción profesional influyen en la satisfacción del usuario.

Respecto a esto, Cantú manifiesta cuales serían los factores que determina la satisfacción del usuario, y son los siguientes:

- Comportamiento, cualidades y habilidades del personal de salud.
- Tiempo de espera antes de la atención médica.
- Tiempo de la consulta médica.

- Los errores cometidos durante la atención médica.

El prestador del servicio debe demostrar una buena actitud (educado, responsable, atento, amistoso, etc.); en cuanto al comportamiento debe dar respuestas rápidas, mostrar respeto, hablar en un lenguaje sencillo, y saber escuchar al cliente.

En el Perú el MINSA mediante Resolución Ministerial N° 527, aprobó la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”, el cual tiene como propósito identificar las causas de insatisfacción del usuario y así ejecutar acciones de mejora en las entidades de salud. El usuario externo se considera satisfecho si se cumplen con las expectativas y necesidades de este al recibir la atención médica o el servicio de salud.

A lo largo de más de una década, la salud pública en el Perú ha tenido mayor atención, por ello uno de los aspectos de evaluación de los servicios de salud es la satisfacción del usuario.

Según la Encuesta de Satisfacción del usuario externo de servicios de salud (2012), es importante conocer la inquietud del usuario, para poder dar soluciones a los problemas que suscitan en la entidad de salud.

Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato la privacidad la accesibilidad de la atención y sobretodo, de que obtenga el servicio que procura. (MINSA, 2012)

En el Documento Técnico “Sistema de gestión de la calidad en salud” propuesto el año 2006, se menciona que la evaluación de la calidad en los establecimientos de salud es indispensable, depende de ello el grado de satisfacción del usuario.

Por ello la Dirección de Calidad en Salud ha previsto el desarrollo de instrumentos de medición aplicables a los usuarios en las diferentes etapas de los procesos de atención de salud, entre los cuales están las encuestas de satisfacción, la implementación de mecanismos para la orientación, información del usuario, así como para la recepción, procesamiento y atención de quejas y sugerencias, contando para ello con un módulo de atención al cliente, línea telefónica dedicada y otros, que deberán ser implementados en los diversos niveles del sistema. (DCS, 2007)

Según Kotler (2003) la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

a) El Rendimiento Percibido: Es el resultado que el usuario percibe después de adquirir un producto o servicio.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se basa desde el punto de vista del usuario y no de la organización.
- Se basa en los resultados que el usuario obtiene al momento de adquirir un producto o servicio.
- Se fundamenta en la percepción del usuario.
- Influye las opiniones de otras personas respecto al servicio o producto adquirido.

- Depende mucho del ánimo del usuario en el momento de la adquisición del producto o servicio.

b) Las Expectativas: Se refiere a la esperanza o ilusión de conseguir algo.

Las expectativas se producen por las siguientes situaciones:

- Las promesas publicitarias respecto a un producto o servicio.
- Experiencias de compras realizadas o adquiridas hace tiempo.
- Opinión de terceras personas.
- Promesas que ofrecen los competidores.

Es importante resaltar que la insatisfacción del cliente no significa que la calidad del producto o servicio sea de mala calidad, esto se atribuye en muchos casos a que la expectativa del cliente es mayor respecto al producto o servicio.

c) Los Niveles de Satisfacción: Al adquirir un determinado producto o servicio el cliente experimentará uno de estos tres niveles de satisfacción.

- Insatisfacción: Sucede cuando el producto o servicio percibido no cubre las expectativas del cliente.
- Satisfacción: Sucede cuando se cumple con las necesidades y expectativas del cliente.
- Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Conociendo los tres niveles de satisfacción, se puede conocer el grado de lealtad o fidelización del cliente respecto a una marca, producto o servicio. Por ejemplo:

- Un cliente insatisfecho buscará un nuevo producto o servicio que cumpla con sus expectativas y necesidades (deslealtad condicionada por parte de la misma organización).
- Un cliente satisfecho será leal, hasta que otra organización tenga una oferta mejor (lealtad condicionada).
- Un cliente complacido será leal, pues la marca o proveedor del servicio sobrepasa con las exigencias y preferencias del cliente (lealtad incondicional).

Al referirse a un centro de salud, a un hospital o puesto de salud, se supone que dicha entidad cuidara del bienestar personal de los pacientes. Pero esto no asegura que el usuario se sienta satisfecho con el servicio y sea leal a la entidad.

Factores que inciden en la satisfacción del usuario externo.

a) Relación personal administrativo-paciente

Según Costa (2011), los usuarios acuden a los establecimientos de salud más cercanos porque sienten que su bienestar personal está en peligro. Al momento que el usuario ingresa al establecimiento, realiza preguntas respecto al trámite a realizar, de tal manera que el personal debe brindar el apoyo correspondiente al usuario. Lo mínimo que espera todo usuario es ser atendido amablemente.

b) Relación personal médico-paciente

Medina (2012) señala que las personas buscan un diagnóstico preciso por parte del personal médico de dicha entidad de salud. La finalidad de estas entidades de salud es que los usuarios se sientan cómodos y

seguros; cabe resaltar que todo profesional médico tiene por objetivo informar y cuidar del usuario, esto no tendrían resultado si no hay una buena comunicación por parte del personal médico y el paciente, además de reflejar confianza de tal manera que se brinde seguridad al usuario, así como también saber manejar situaciones perjudiciales para la salud del usuario.

2.2.2.4. Dimensiones de la variable: Satisfacción del Usuario externo

Dimensión 1: Confiabilidad

Según Atalaya la confiabilidad es “la capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa” (1995), es decir que la institución debe cumplir con sus promesas, acerca de la prestación de servicio, la solución del problema y los precios (entregar lo prometido). Por lo tanto, la confiabilidad se relaciona con la calidad de servicio, puesto que reúne ciertas características como por ejemplo credibilidad, veracidad y honestidad en el servicio.

En resumen, la confiabilidad consiste en cumplir adecuadamente con el servicio prometido, es por ello que se debe brindar un servicio de calidad, de manera precisa y segura, en donde la entidad prestadora del servicio se debe exigir el compromiso de sus trabajadores (en este caso la entidad de salud).

Dimensión 2: Validez

Atalaya define la validez como la característica primordial del servicio que ofrece una entidad a través del personal, el cual tiene que ser de manera correcta y eficaz. Por lo tanto, podemos mencionar que la validez consiste en la evaluación del servicio desde el punto de vista del usuario.

Confiabilidad y validez

La confiabilidad y validez que busca una organización respecto al servicio la ofrece el cliente.

Para conocer la validez del servicio, es necesario someter a una evaluación los datos e información recabados a través de una encuesta, esto será evaluado por un grupo de expertos para medir el grado de confiabilidad y validez desde el punto de vista del cliente.

Dimensión 3: Lealtad

Reichheld (2003) define la lealtad como: la marca o sello que distingue a grandes líderes de otros, es decir, que los empleados de la organización se ponen la camiseta logrando así que el cliente se sienta satisfecho con el servicio que le ofrece la empresa.

Por consiguiente, la lealtad es considerada una conducta (Penchansky, 1986) como también una intención (Fisk, MR, Howard, & KJ, 1990), ya que los clientes de un servicio repiten su consumo, además de generar una comunicación boca a boca de lo cual atraen nuevos clientes.

En consiguiente, podemos mencionar que la lealtad es un compromiso o devoción de un producto o cierta marca, o de volver a adquirirlo nuevamente (Oliver, 1999).

Así mismo, podemos señalar que la lealtad está directamente relacionada por la percepción del usuario (paciente) respecto del valor que percibe en relación con la entidad que ofrece sus servicios, en este caso la entidad de salud.

Factores claves que influyen en la formación de pacientes leales

Según Bowen, John J. Jr. y Meter Kurey existen seis factores que influyen en la lealtad del consumidor:

a) El carácter

Es la reacción o forma de expresarse de una persona frente a una situación. Los usuarios buscan esta cualidad en los empleados de una organización, por ejemplo: las personas que ofrecen el servicio deben ser honestas y confiables, los usuarios buscan seguridad en el servicio tomando en cuenta el tono de voz y el trato del empleado.

b) La química

Capacidad de los empleados de estar conectados con el usuario, es decir que el personal comprende y conoce las necesidades del usuario.

c) La preocupación

Interés natural acerca del bienestar de las personas. En una entidad de salud el personal debe tratar de solucionar las dificultades o buscar la manera de ayudar al usuario no viéndolo como una forma de ganar dinero.

d) La capacidad

En una entidad de salud el personal debe demostrar su formación profesional frente a las inquietudes del usuario, respondiendo correctamente todas sus dudas.

e) La Eficacia de costos

Esto implica que la organización se comprometa a brindar el servicio completo por el que el usuario pagó.

f) Consultivo

La relación cliente – organización es la más importante, depende de esto la lealtad hacia un determinado producto o servicio.

2.3. Definiciones conceptuales

Calidad de servicio en salud: Consiste en la satisfacción de las expectativas y percepciones del usuario en la atención de salud.

Elementos Tangibles: Se hace referencia a los aspectos físicos que el usuario percibe en una organización como las instalaciones, los equipos médicos, insumos, etc. (RM N° 527-2011/MINSA).

Capacidad de Respuesta: Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios, proveerle un servicio rápido y de calidad (RM N° 527-2011/MINSA).

Empatía: Capacidad de conocer y comprender las necesidades de los usuarios, tomando en cuenta las sentimientos y emociones de las personas que se atienden en un centro hospitalario (RM N° 527-2011/MINSA).

Fiabilidad: La fiabilidad consiste en cumplir exitosamente con el servicio prometido, donde el personal de salud debe demostrar una actitud confiable, precisa y adecuada en la atención del usuario.

Seguridad: Consiste en crear confianza, credibilidad y garantizar la salud del usuario

Satisfacción del Usuario Externo: cumplimiento de las expectativas y percepciones de la persona al recibir un servicio o adquirir un producto.

Expectativa del Usuario: Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. (RM N° 527-2011/MINSA)

Confiabilidad: Capacidad de desempeño del servicio prometido de modo seguro y preciso, asimismo se tiene en cuenta el grado de credibilidad y honestidad del servicio que se brinda. (Atalaya, 1995)

Validez: Consiste en la evaluación de un instrumento para medir sus rasgos o características.

Lealtad: Conducta que tiene una persona en relación a un producto o servicio, también es considerado como la fidelización.

2.4. Formulación de la hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

- a) La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa Maria, año 2017.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa Maria, año 2017.
- b) La fiabilidad influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa Maria, año 2017.
- c) La capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa Maria, año 2017.
- d) La seguridad influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa Maria, año 2017.
- e) La empatía influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa Maria, año 2017.

Capítulo III

Metodología

3.1. Diseño Metodológico

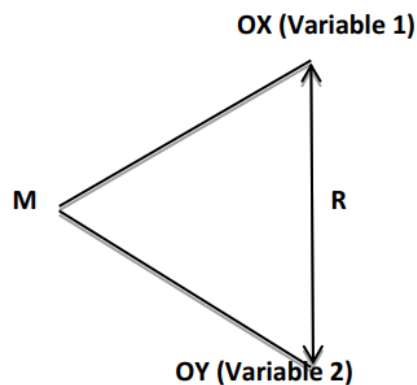
3.1.1. Tipo

El tipo de diseño del proyecto de investigación es no experimental, transversal, correlacional causal (Explicativo).

En la investigación de diseño no experimental se realiza sin manipular deliberadamente las variables de investigación, es decir, no se hace variar de forma intencional a la variable independiente para ver su incidencia sobre las otras variables. Es transversal porque se reúne la información en un solo momento, en un tiempo único. (Hernández R., Fernández C., & Baptista, 2014, p. 124).

Según Arias (2006), el propósito de la investigación correlacional es definir la relación que existe entre dos o más variables. En estas investigaciones, primeramente, se miden las variables, luego mediante pruebas de hipótesis y el uso de técnicas estadísticas, se estima la correlación. (p. 25).

Gráfico del diseño de investigación:



Dónde:

M = Muestra.

OX = Calidad de Servicio.

OY = Satisfacción del usuario externo.

R = Grado de relación entre las variables.

3.1.2. Enfoque

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, porque se usa la recolección de datos para probar la hipótesis, haciendo uso de los datos recopilados, luego serán analizados mediante la estadística descriptiva e inferenciales (grados de correlación) de la investigación. (Hernández R., Fernández C., & Baptista, 2014, p. 4).

3.2. Población y Muestra**3.2.1. Población**

La población está conformada por 220 usuarios externos que se atienden en el Puesto de Salud Amado Velásquez, el cual pertenece al Distrito de Santa María, durante el año 2017.

3.2.2. Muestra

Para la obtención de la muestra de investigación se tomó en cuenta los 220 usuarios externos del puesto de salud Amado Velásquez, utilizando la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n : simboliza el tamaño de la muestra

p y q : simboliza la probabilidad de la población de estar (p) o no (q) incluidas en la muestra. Cuando se desconoces estos datos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z : representa una probabilidad de error del 95% (0.5) en la estimación de la muestra, por tanto, el valor $Z = 1.96$.

N : total de la población

EE : representa el error estándar de la estimación, de acuerdo a la doctrina se ha tomado 0.05

Reemplazando la formula tenemos:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 220}{(0.05^2 * 219) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

Obtenemos el resultado como muestra 140 usuarios que se atienden en el Puesto de Salud.

3.3. Operacionalización de Variables e indicadores

3.3.1. Definición conceptual

Variable X = Calidad de Servicio

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) consideran que:

La calidad de servicio es la percepción del usuario respecto al desempeño y las expectativas, generándose una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción.

3.3.2. Definición operacional

Tabla 1. *Operacionalización de Variables x e Indicadores*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel/ Rango
Calidad de servicio	Elementos tangibles	- Infraestructura	1,2,3	Malo
		- Equipamiento		Regular
		- Limpieza		Bueno
	Fiabilidad	- Percepción del servicio recibido. - Comunicación eficaz con el usuario.	4,5,6	
	Capacidad de respuesta	- Tiempo de espera - Solución del problema - Atención a quejas y reclamos	7,8,9	
	Seguridad	- Privacidad - Personal calificado - Confianza	10,11,12	
	Empatía	- Amabilidad en el trato - Comprensión de las necesidades del usuario	13,14,15	

Fuente: elaboración propia

3.3.3. Definición conceptual

Variable Y = Satisfacción del usuario

Según Oliver la satisfacción es considerada una respuesta de saciedad a una necesidad. Así mismo considera que la satisfacción consiste en una evaluación sobre el producto o servicio que le ha brindado la organización.

Tabla 2. *Operacionalización de Variables y e Indicadores*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel /Rango
Satisfacción del usuario	Confiabilidad	- Cumplimiento del servicio prometido	1,2,3,4,5	Malo
		- Seguridad		Regular
		- Precisión del diagnostico		Bueno
		- Ambiente confiable		
	Validez	- Atención correcta	6,7,8,9,10	
		- Eficiencia		
		- Calidez		
		- Satisfacción		
Lealtad	- Compromiso del usuario	11,12,13, 14,15		
	- Participación activa			
	- Respeto limitaciones			
	- Motivación			

Fuente: Adaptado de Ramírez y Álvarez (2015)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de investigación que se aplicaran son:

3.4.1. Técnicas a emplear

La presente investigación emplea la técnica de la encuesta, cuyo instrumento a utilizar es el cuestionario.

Para la evaluación de las variables se utilizó como instrumento el cuestionario diseñado para cada variable, los cuales nos permitieron recolectar datos cuantitativos de cada variable.

3.4.2. Descripción de los instrumentos

De acuerdo a las recomendaciones de Carrasco, utilizamos un cuestionario apropiado para recoger la información. Los cuestionarios contienen una serie de

preguntas formuladas con claridad, objetividad y coherencia las cuales serán resueltas por el encuestado. Cada cuestionario tiene 15 preguntas para la variable 1 y 15 preguntas para la variable 2 considerando sus dimensiones, con la finalidad de recabar la información requerida. Los datos nos servirán para realizar la interpretación de los resultados a través de la estadística descriptiva e inferencial. En la consideración de las escalas valorativas se empleó 5 niveles, los que son establecidos según la escala de Likert.

N	Nunca	1
CN	Casi nunca	2
AV	Algunas veces	3
CS	Casi siempre	4
S	Siempre	5

Tabla 3. *Escala de Likert.*

“La escala de Likert son ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (Hernández, Fernández & Baptista; 2014,).

3.4.3. Técnicas para el procesamiento de la información

Después de haber aplicado los instrumentos para la recolección de datos necesarios, se inició nuestro trabajo de procesamiento. Para ello la información fue procesada en Excel y utilizando el SPSS versión 24 con la elaboración de cuadros, gráficos, y tablas de frecuencia en las dimensiones establecidas.

Para hallar la asociatividad o interdependencia se usó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las variables.

Confiabilidad del instrumento

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determinó utilizando la prueba estadística mediante el alfa de cronbach. Esta fórmula determina el grado de consistencia y precisión, teniendo en cuenta los valores que se detallan a continuación:

No es confiable	: -1 a 0 Baja
Confiabilidad	: 0.01 a 0. 49
Moderada confiabilidad	: 0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	: 0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	: 0.9 a 1

Al aplicarse el estadístico SPSS a través del coeficiente de Alfa de Cronbach se obtuvo una fiabilidad de 0.845 cuyo coeficiente determina una fuerte confiabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	30

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de las Variables

Después de recopilar toda la información, sometemos los datos a un proceso de interpretación mediante la estadística descriptiva, a continuación, iniciaremos la interpretación de los resultados.

Tabla 6. *Distribución de frecuencias y porcentajes de la calidad de servicio en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	39	28%
	Regular	85	61%
	Bueno	16	11%
	Total	140	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

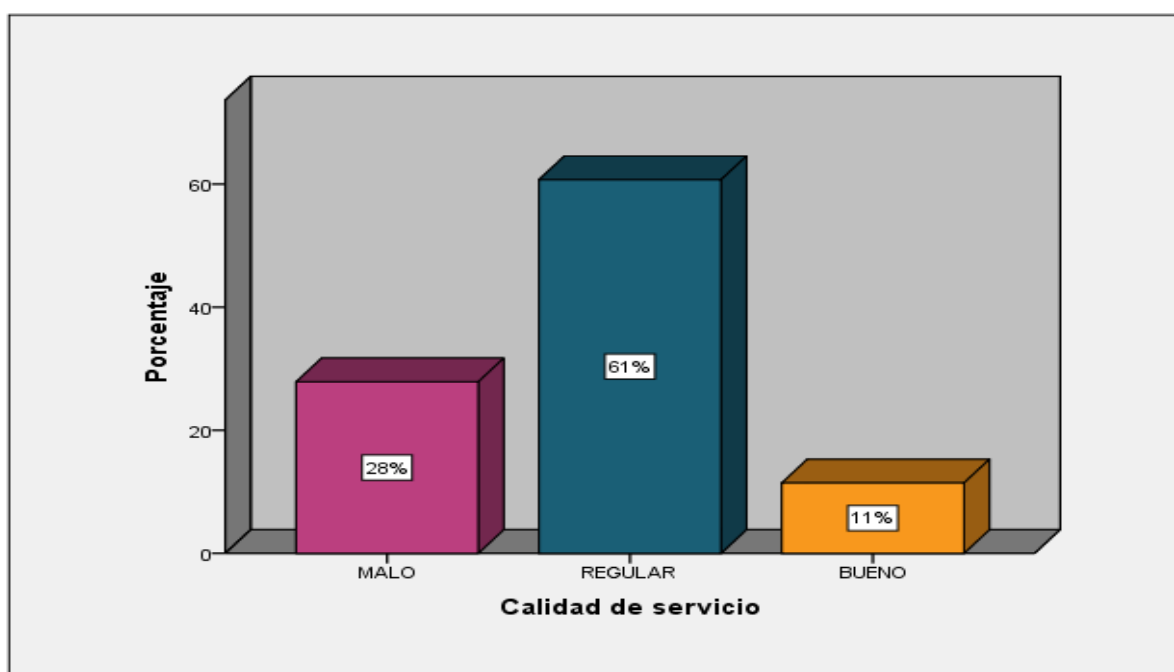


Figura 1. *Gráfico de la variable calidad de servicio*

Interpretación.

En la figura 1, se observa que el 28% de los encuestados responden que la calidad de servicio en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María año 2017 es malo, el 61% considera que es regular y el 11% confirma que es bueno.

Tabla 7. *Distribución de frecuencias y porcentajes de elementos tangibles de la calidad de servicio en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	44	31%
	Regular	84	60%
	Bueno	12	9%
	Total	140	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

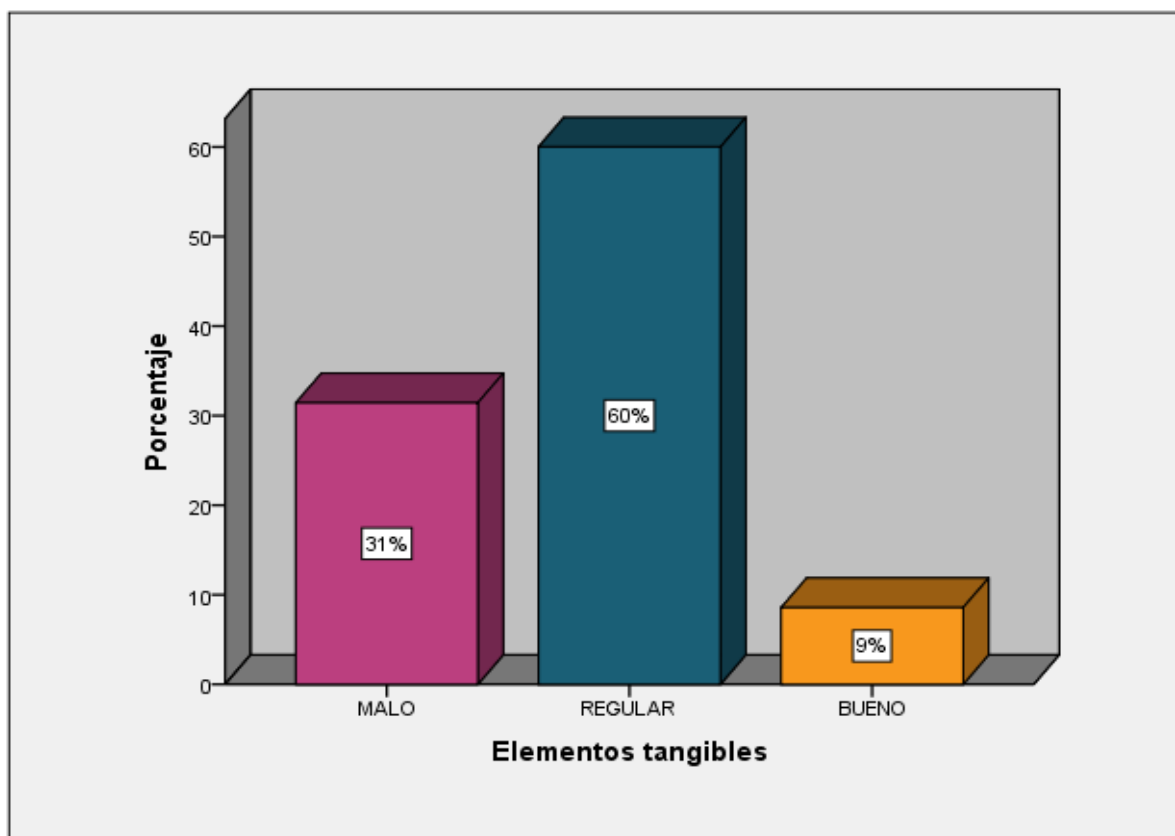


Figura 2. *Gráfico de la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio*

Interpretación

En la figura 2, se observa que el 31% de los encuestados responden que los elementos tangibles de la calidad de servicio en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María año 2017 es malo, el 60% considera que es regular y el 9% confirma que es bueno.

Tabla 8. *Distribución de frecuencias y porcentajes de la fiabilidad de la calidad de servicio en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	40	29%
	Regular	91	65%
	Bueno	9	6%
	Total	140	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

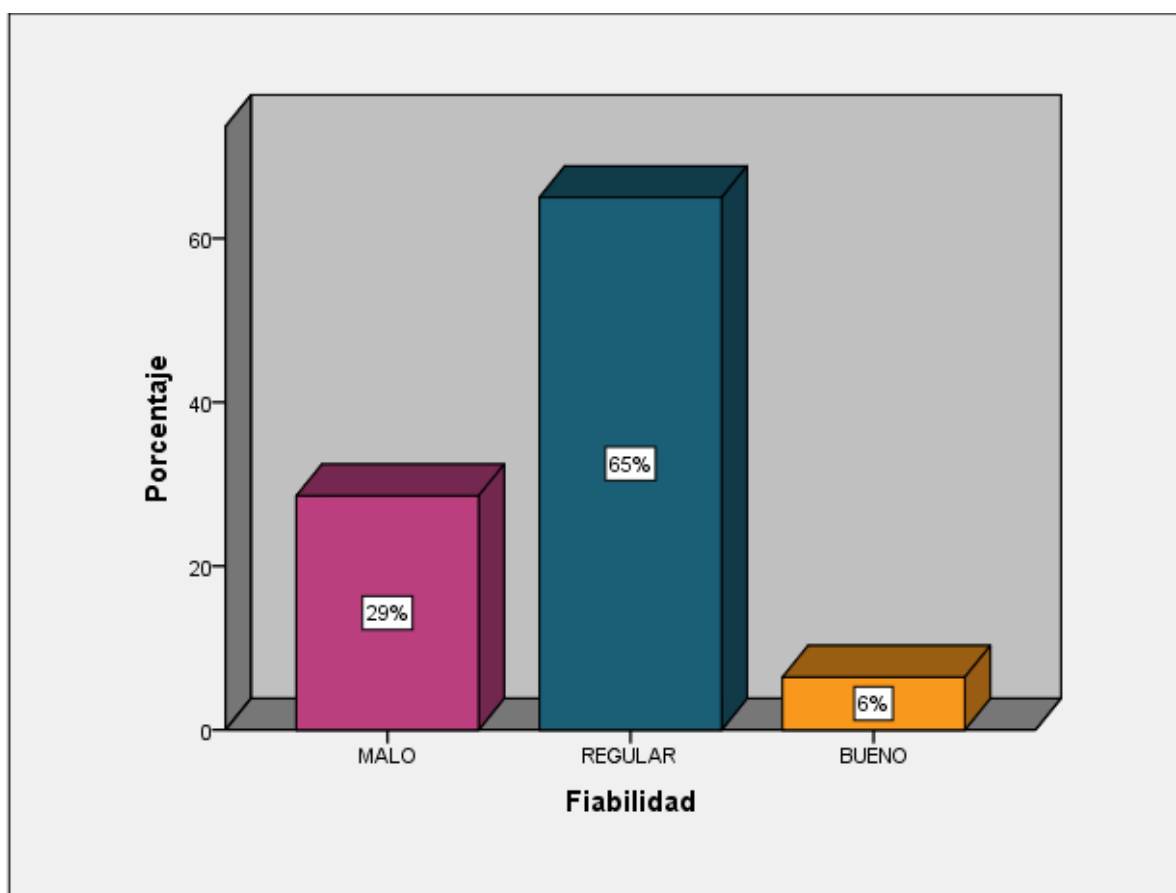


Figura 3. *Gráfico de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio*

Interpretación

En la figura 3, se observa que el 29% de los encuestados responden que la fiabilidad de la calidad de servicio en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María año 2017 es malo, el 65% considera que es regular y el 6% confirma que es bueno.

Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes de la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	35	25%
	Regular	88	63%
	Bueno	17	12%
	Total	140	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

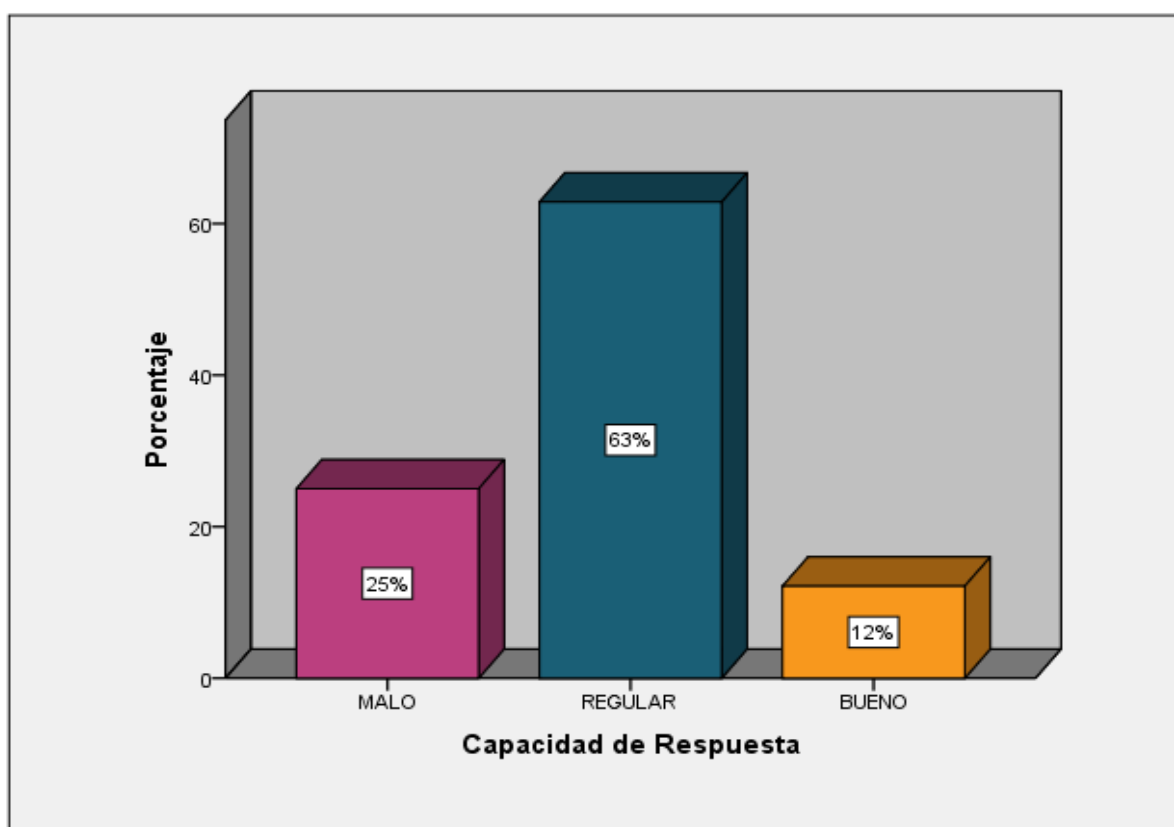


Figura 4. Gráfico de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio

Interpretación

En la figura 4, se observa que el 25% de los encuestados responden que la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María año 2017 es malo, el 63% considera que es regular y el 12% confirma que es bueno.

Tabla 10. *Distribución de frecuencias y porcentajes de la seguridad de la calidad de servicio en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	44	31%
	Regular	85	61%
	Bueno	11	8%
	Total	140	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

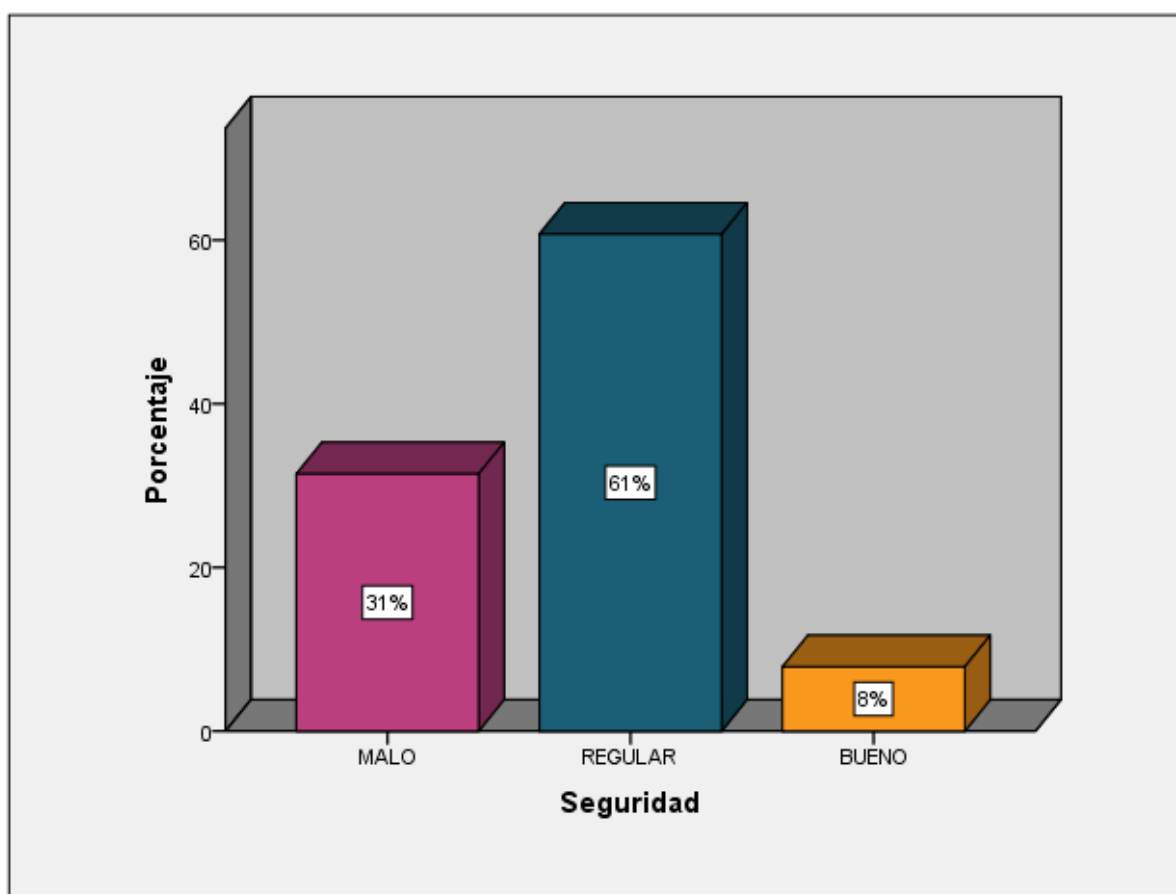


Figura 5. *Gráfico de la dimensión seguridad de la calidad de servicio*

Interpretación

En la figura 5, se observa que el 31% de los encuestados responden que la seguridad de la calidad de servicio en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María año 2017 es malo, el 61% considera que es regular y el 8% confirma que es bueno.

Tabla 11. *Distribución de frecuencias y porcentajes de la empatía de la calidad de servicio en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	34	24%
	Regular	77	55%
	Bueno	29	21%
	Total	140	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

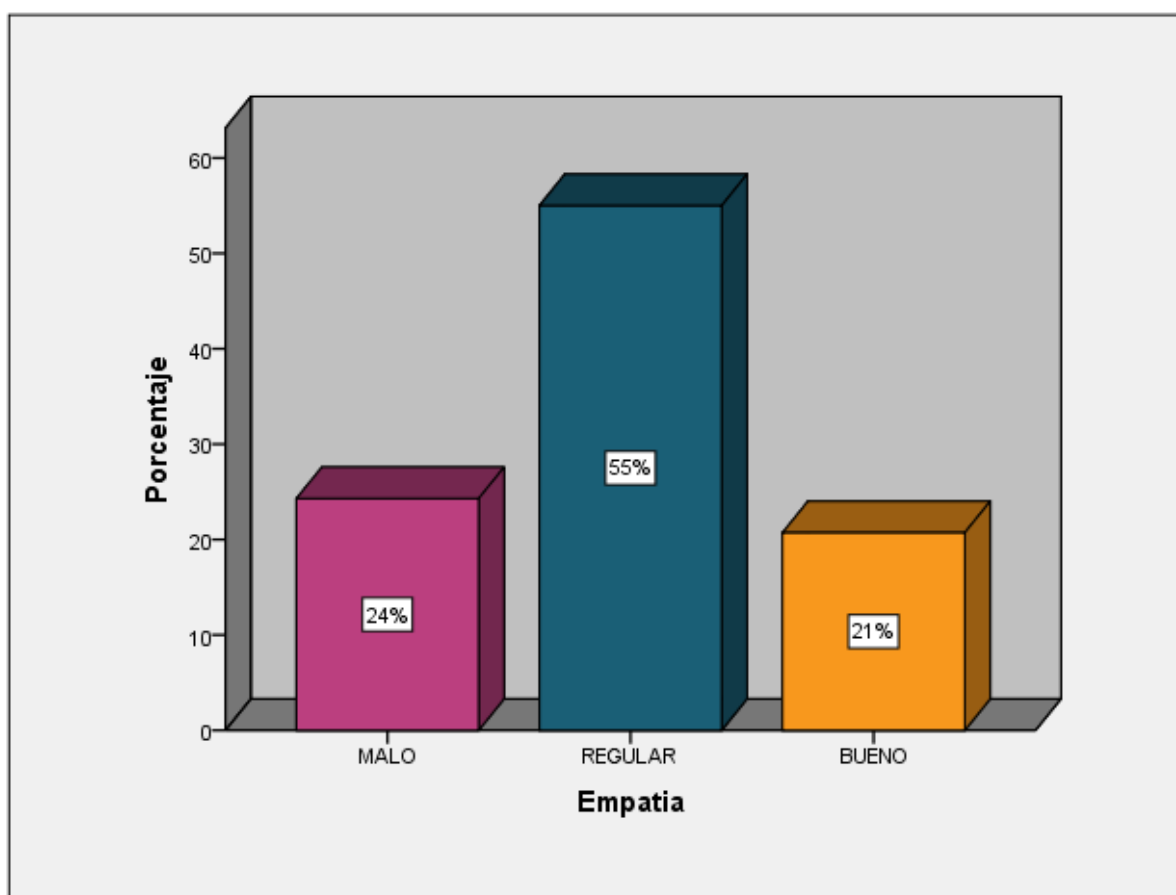


Figura 6. *Gráfico de la dimensión empatía de la calidad de servicio*

Interpretación

En la figura 6, se observa que el 24% de los encuestados responden que la empatía de la calidad de servicio en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María año 2017 es malo, el 55% considera que es regular y el 21% confirma que es bueno.

Tabla 12. *Distribución de frecuencias y porcentajes de la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	39	28%
	Regular	66	47%
	Bueno	35	25%
	Total	140	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

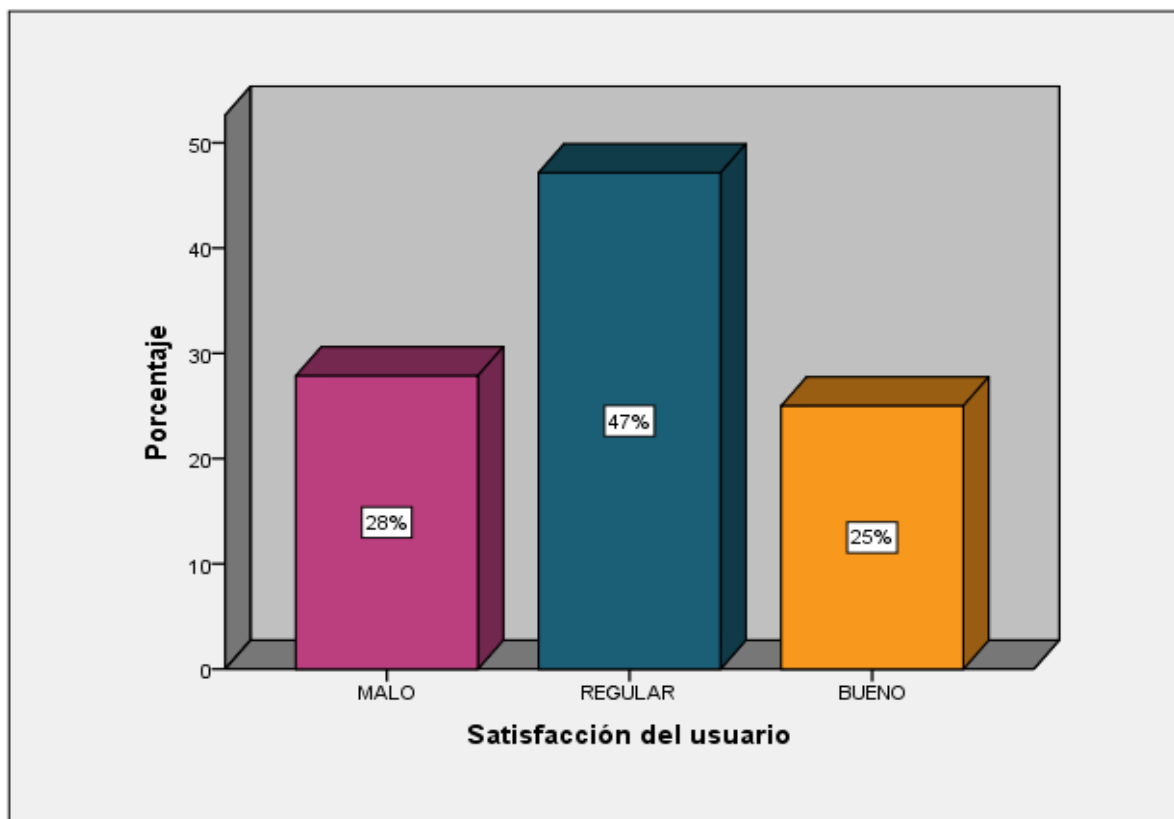


Figura 7. *Gráfico de la variable satisfacción del usuario.*

Interpretación

En la figura 7, se observa que el 28% de los encuestados responden que la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María año 2017 es malo, el 47% considera que es regular y el 25% confirma que es bueno.

Tabla 13. *Distribución de frecuencias y porcentajes de la confiabilidad de la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	35	25%
	Regular	80	57%
	Bueno	25	18%
	Total	140	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

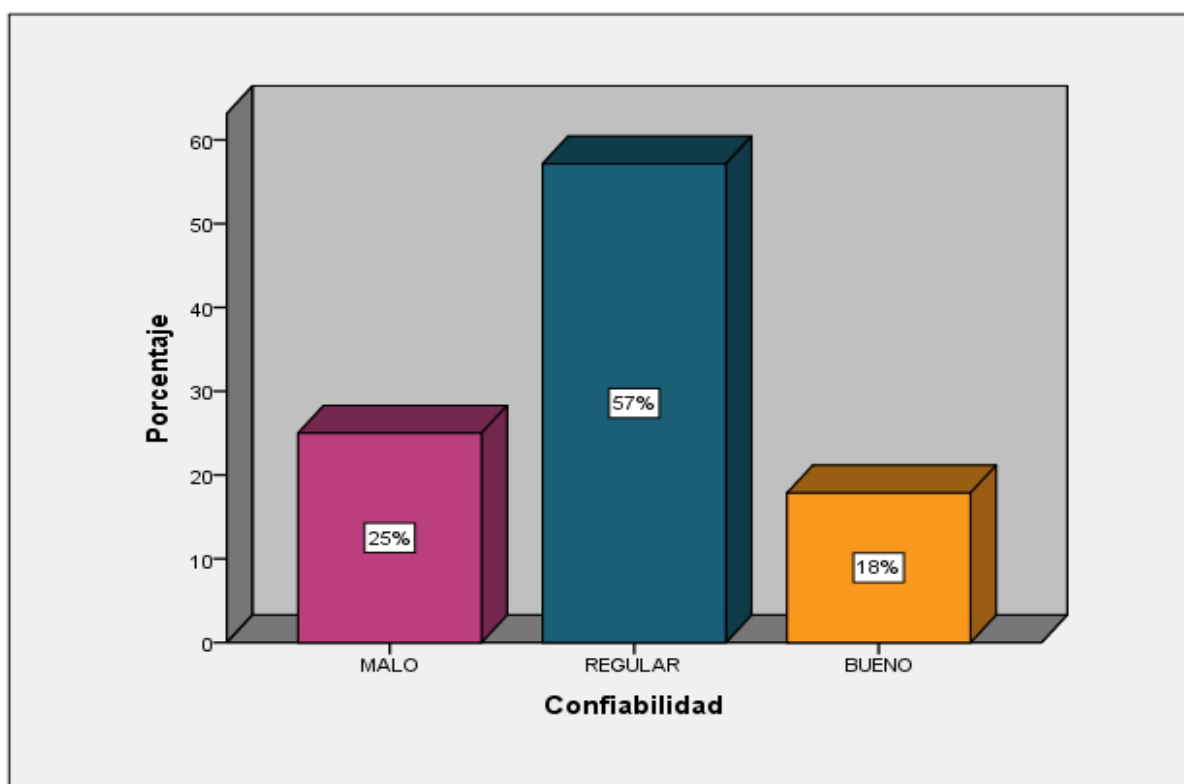


Figura 8. *Gráfico de la dimensión confiabilidad de la satisfacción del usuario*

Interpretación

En la figura 8, se observa que el 25% de los encuestados responden que la confiabilidad de la satisfacción de usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María año 2017 es malo, el 57% considera que es regular y el 18% confirma que es bueno.

Tabla 14. *Distribución de frecuencias y porcentajes de la validez de la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	45	32%
	Regular	75	54%
	Bueno	20	14%
	Total	140	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

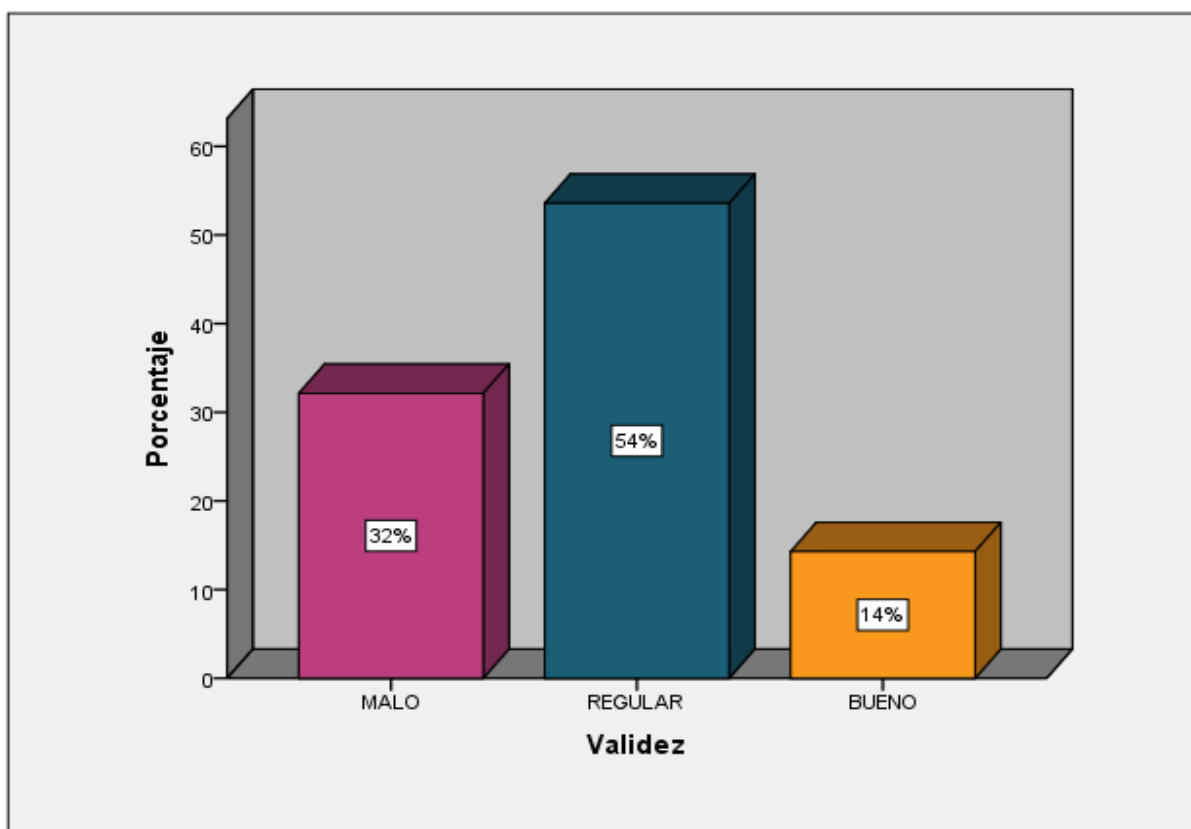


Figura 9. *Gráfico de la dimensión validez de la satisfacción del usuario*

Interpretación

En la figura 9, se observa que el 32% de los encuestados responden que la validez de la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María año 2017 es malo, el 54% considera que es regular y el 14% confirma que es bueno.

Tabla 15. *Distribución de frecuencias y porcentajes de la lealtad de la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	36	26%
	Regular	44	31%
	Bueno	60	43%
	Total	140	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

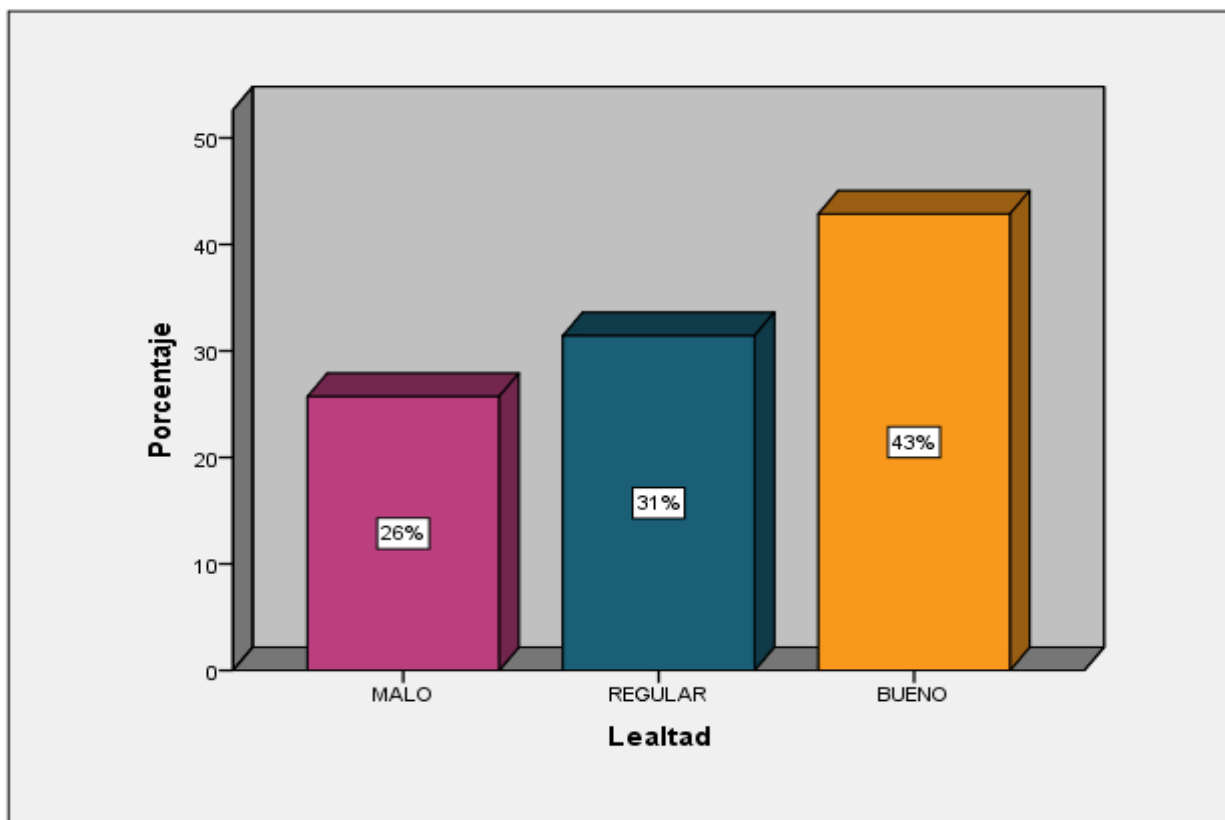


Figura 10. *Gráfico de la dimensión lealtad de la satisfacción del usuario*

Interpretación

En la figura 10, se observa que el 26% de los encuestados responden que la lealtad de la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María año 2017 es malo, el 31% considera que es regular y el 43% confirma que es bueno.

4.2. Prueba de Hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

H0 = La calidad de servicio no influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.

H1 = La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.

Para someter a la prueba de hipótesis de las variables de estudio, previamente sometemos a la prueba de normalidad a fin de conocer el estadístico que debemos utilizar.

Tabla 16. *Prueba de normalidad de las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario externo según Kolmogorov-Smirnov.*

		Kolmogorov-Smirnov ^a		
Satisfacción del usuario		Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	Malo	,373	39	,000
	Regular	,498	66	,000
	Bueno	,313	35	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: *Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador*

En la tabla 16 se observa que el resultado obtenido en la prueba de normalidad, nos da un grado de significación de 0,000 y 0,000 siendo este menor a 0,05, lo que nos indica que los datos provienen de una distribución no normal, la prueba estadística a usarse deberá ser no paramétrica: Prueba de Rho de Spearman.

Tabla 17. Correlación de la *prueba hipótesis general*

		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,742**
		N	,000
		140	140
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,742**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		140	140

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

En la tabla 17 se observa que: sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017, hallándose una correlación fuerte confiabilidad de 0,742, siendo el valor $p < 0.05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.

4.2.2. Prueba de Hipótesis Especificas

Prueba hipótesis específica 1.

H0 = Los elementos tangibles no influyen significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.

H1 = Los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.

Tabla 18. Correlación de la *hipótesis específica 1*.

			Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,709**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	140	140
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,709**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	140	140

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

En la tabla 18 se observa que: sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017, hallándose una correlación de fuerte confiabilidad de 0,709, siendo el valor $p < 0.05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.

Prueba hipótesis específica 2.

H0 = La fiabilidad no influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.

H1 = La fiabilidad influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.

Tabla 19. Correlación de la *hipótesis específica 2*.

		Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,645**
		N	140
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,645**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	140

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

En la tabla 19 se observa que: sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que la fiabilidad influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0,645, siendo el valor $p < 0.05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La fiabilidad influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.

Prueba de hipótesis específica 3.

H0 = La capacidad de respuesta no influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.

H1 = La capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.

Tabla 20. Correlación de la *hipótesis específica 3*.

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,618**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	140	140
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,618**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	140	140

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

En la tabla 20 se observa que: sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que la capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017, hallándose se aprecia una correlación de moderada confiabilidad de 0,618, siendo el valor $p < 0.05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.

Prueba de hipótesis específica 4.

H0 = La seguridad no influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.

H1 = La seguridad influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.

Tabla 21. Correlación de la *hipótesis específica 4*.

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,629**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	140	140
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,629**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	140	140

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

En la tabla 21 se observa que: sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que la seguridad influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017 , hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0,629, siendo el valor $p < 0.05$, Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 4, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La seguridad influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.

Prueba de hipótesis específica 5.

H0 = La empatía no influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.

H1 = La empatía influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.

Tabla 22. Correlación de la *hipótesis específica 5*

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,684**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	140	140
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,684**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	140	140

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

En la tabla 22 se observa que: sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que la empatía influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0,684, siendo el valor $p < 0.05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 4, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La empatía influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión de Resultados

Esta investigación tuvo como propósito principal conocer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017. Para obtener los resultados de la investigación, se aplicó un cuestionario a 140 usuarios externos del Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María.

Los hallazgos de la investigación tienen cierta similitud con el de **Quispe (2015)**, manifestó que la calidad de servicio brindada en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas se relaciona directamente con la satisfacción del usuario lo que implica que si existe una buena calidad de servicio esto repercute en el grado de satisfacción del usuario. Los factores como la empatía, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad influyen de manera positiva en la satisfacción del usuario.

En nuestro trabajo al realizar la estadística descriptiva obtuvimos los siguientes resultados:

La variable 1, calidad de servicio, se observa que el 28 % de los encuestados manifiestan que es malo, el 61% manifiesta que es regular, solamente el 11% manifiesta que es bueno. De la misma manera en la variable 2, satisfacción del usuario se observa que el 28 % de los encuestados manifiestan que es malo, el 47% manifiesta que es regular, solamente el 25% manifiesta que es bueno, lo que significa que no existe una satisfacción total de los usuarios, como consecuencia no hay satisfacción lo que implica realizar un trabajo estratégico para poder llegar a la buena expectativa de los encuestados a fin de ubicarse en el nivel bueno.

En esa misma línea se observan que todas las dimensiones oscilan que es regular, tal es el caso de elementos tangibles el 60%, fiabilidad en 65%, capacidad de respuesta en 63%, seguridad en 61% y empatía en un 55%, lo que significa trabajar más para llegar al nivel bueno, En ese mismo sentido se observa en la variable satisfacción del usuario, los encuestados en un 47% manifiestan que es regular, primando en ello este nivel lo que significa trabajar más para llegar al nivel bueno. En la dimensión confiabilidad los encuestados en un 57% manifiestan que es regular, en validez el 54% manifiesta que es regular.

Los hallazgos de las hipótesis, tanto general y específicas nos dan las evidencias que existe relación moderada y fuerte confiabilidad entre las variables, de tal forma podemos verificar que: la Hipótesis General, entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, tenemos una correlación de fuerte confiabilidad de 0,742, lo que significa que falta mejorar la calidad de atención para mejorar la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud donde se centra nuestro estudio. La Hipótesis Especifica 1, demuestra una fuerte relación, cuya correlación es de 0.709, la hipótesis específica 2 demuestra que existe moderada relación, presentando una correlación de 0,645, la hipótesis específica 3 demuestra que existe una relación de moderada confiabilidad, cuya correlación es de 0,618, la hipótesis específica 4 demuestra que existe una relación de moderada confiabilidad cuya correlación es de 0,629, finalmente la hipótesis específica 5 presenta una relación de moderada confiabilidad de 0,684.

Por lo tanto, podemos afirmar que la hipótesis general y específicas, nos permiten confirmar el logro de nuestros objetivos específicos.

5.2 Conclusiones

Primero: Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velázquez, en el Distrito de Santa Maria, año 2017, hallándose una correlación fuerte confiabilidad de 0,742, siendo el valor $p < 0.05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa Maria, año 2017.

Segundo: Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velázquez, en el Distrito de Santa Maria, año 2017, hallándose una correlación de fuerte confiabilidad de 0,709, siendo el valor $p < 0.05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.

Tercero: Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que la fiabilidad influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velázquez, en el Distrito de Santa Maria, año 2017, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0,645, siendo el valor $p < 0.05$. Por lo tanto, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica 2, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La fiabilidad influye significativamente en la

satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.

Cuarto: Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que la capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa Maria, año 2017, hallándose se aprecia una correlación de moderada confiabilidad de 0,618, siendo el valor $p < 0.05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa Maria, año 2017.

Quinto: Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que la seguridad influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa Maria, año 2017, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0,629, siendo el valor $p < 0.05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 4, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La seguridad influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.

Sexto: Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que la empatía influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa Maria, año 2017, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0,684, siendo el valor $p < 0.05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 5, rechazando

la hipótesis nula, afirmándose que: La empatía influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.

6.2 Recomendaciones

- Primero:** El Director Médico y/o responsable del Puesto de Salud debe gestionar la mejora de los elementos tangibles del establecimiento de salud, como equipos médicos, la infraestructura, medicinas, que contribuyen a la mejora en la satisfacción de los usuarios.
- Segundo:** El personal de salud debe dar respuestas claras y verídicas sobre el problema de salud que aqueja al usuario, asimismo, con el tratamiento a seguir del paciente. De esta manera el usuario se sentirá seguro de la atención que recibe, y esto logrará que aumente su nivel de satisfacción.
- Tercero:** El Puesto de Salud debe contar con personal médico altamente capacitados y/o promover cursos de capacitación, con la finalidad de mejorar el rendimiento del personal, y así brindar una adecuada calidad de servicio al usuario.
- Cuarto:** El puesto de salud debe contar con profesionales idóneos para la atención médica, la selección del personal debe cumplir con los requisitos y competencias del puesto de trabajo.
- Quinto:** El personal de salud, personal administrativo debe mostrar un trato amable y cordial a los usuarios sin importar el lugar de procedencia, dándoles confianza, demostrando empatía, esto se debe de internalizar como una política dentro del puesto de salud para que los usuarios se sientan satisfechos con el servicio, pues depende de ello el prestigio de la institución.
- Sexto:** El Director Médico y/o responsable del Puesto de Salud debe poner en marcha la Política Nacional de Calidad en Salud aprobada con R.M. N° 727-2009/MINSA.

CAPITULO VI

FUENTES DE INFORMACION

4.1. Fuentes Bibliográficas

Deming, E. (1989) *Calidad, productividad y competitividad* [Traducido al español de Medina Nicolau]. Madrid: Díaz de Santos.

Alcalde, P. (2009). *Calidad*. Madrid, España: Paraninfo.

Álvarez, I., Álvarez, G. y Bullón C. (2006). *Introducción a la calidad, Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. España: Ideas Propias.

Gronroos, C. (1994) *Marketing y gestión de servicios, la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid, España: Díaz de Santos.

Fisher L. y Navarro V. (1994) *Introducción a la investigación de mercado*. 3ª ed. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.

Colunga C. (1995) *La calidad en el servicio*. México: Panorama Editorial

Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. México: Prentice-Hall

Miranda G., Chamorro M. y Rubio L. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid, España: Delta

Larrea A. (1991). *Calidad de servicio, del marketing a la estrategia*. Madrid: Díaz de Santos.

Kotler (2003). *Dirección de Mercadotecnia*, 8va Edición (2003).

Zeithman, Valarie A. y Bitner J. (2002) *Marketing de servicio*. 2da Edición: Fic Graw-Hill Interamericana

4.2. Fuentes Electrónicas

Reyes H. (2014) “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango”.

Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>

Sánchez B. (2012) “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León”.

Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/362337710/1-pdf>

Santamaría C. (2016) “Análisis de la calidad del servicio posventa y la satisfacción de clientes de los concesionarios de la industria automotriz en Colombia”.

Recuperado de: <http://bdigital.unal.edu.co/57508/1/1022367912.2017.pdf>

Quispe P. (2015), “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015”.

Recuperado de:

<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAEQuipe%20PerezCalidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramos T. (2015) “Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud de Picsi, 2015”. Recuperado de:

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2116/1/ramos_la.pdf

Caballero N. (2016),” Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016”. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/422/caballero_na.pdf?sequence=1&isAllowed=y

MINSA (2011) “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” Recuperado de:
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

MINSA (2006) “Sistema de gestión de la calidad en salud” Recuperado de:
http://spij.minjus.gob.pe/graficos/peru/2006/junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-06_.pdf

Thompson (2005). La Satisfacción del Cliente. Recuperado de:
http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf

Duque, E. (2005) Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición.

Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p style="text-align: center;">Problema General</p> <p>a) ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017?</p> <p style="text-align: center;">Problemas Específicos</p> <p>a) ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017?</p> <p>b) ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017?</p> <p>c) ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017?</p> <p>d) ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017?</p> <p>e) ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo General</p> <p>a) Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.</p> <p style="text-align: center;">Objetivos Específicos</p> <p>a) Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.</p> <p>b) Identificar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.</p> <p>c) Conocer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.</p> <p>d) Indicar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.</p> <p>e) Conocer la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis general</p> <p>a) La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis específicas</p> <p>a) Los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.</p> <p>b) La fiabilidad influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.</p> <p>c) La capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.</p> <p>d) La seguridad influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.</p> <p>e) La empatía influye significativamente en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Amado Velásquez, en el Distrito de Santa María, año 2017.</p>	<p style="text-align: center;">Variable X: Calidad de servicio</p> <p>a) Empatía</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • comprensión <p>b) Fiabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Precepción del servicio recibido • Comunicación eficaz con el usuario <p>c) Seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Privacidad • Personal calificado • Confianza <p>d) Capacidad de Respuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera • Solución del problema <p>e) Elementos tangibles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Equipamiento • Limpieza <p style="text-align: center;">Variable Y: Satisfacción del usuario externo</p> <p>a) Confiabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del servicio • Seguridad • Ambiente confiable <p>b) Validez</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención correcta • Eficiencia • Calidez • Satisfacción <p>c) Lealtad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso del usuario • Participación activa • Respeto • Limitaciones • motivación 	<p style="text-align: center;">Diseño de investigación</p> <p>No experimental, transversal</p> <p style="text-align: center;">Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> <p style="text-align: center;">Técnicas</p> <p>La encuesta</p> <p style="text-align: center;">Instrumento</p> <p>El cuestionario</p> <p style="text-align: center;">La población</p> <p>Conformada por 220 usuarios del Puesto de Salud Amado Velásquez, en el distrito de Santa María, año 2017.</p> <p style="text-align: center;">La muestra</p> <p>Estará representada por 140 usuarios del Puesto de Salud.</p>



Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EXTERNO EN EL PUESTO DE SALUD AMADO VELASQUEZ

Buen día, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto a la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud, el cuestionario es de carácter confidencial, lea cuidadosamente y responda con sinceridad las preguntas formuladas, gracias.

I. DATOS DEL ENCUESTADO

i. ¿Cuál es su género?

- a) Femenino
- b) Masculino

ii. Edad:

iii. ¿Cuál es su estado civil?

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Viudo
- d) Divorciado

II. Instrucciones: Marque con un aspa “X”, según corresponda de acuerdo a la escala de calificación.

1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi Siempre 5= Siempre

CALIDAD DE SERVICIO					
I. Elementos tangibles	Calificación				
	1	2	3	4	5
1. La infraestructura o espacio físico del Puesto de Salud son adecuados.					
2. Los consultorios y áreas del Puesto de Salud cuentan con equipos e instrumentos necesarios para la atención al público.					
3. Los consultorios y áreas del Puesto de Salud se encuentran limpios.					
II. Fiabilidad	Calificación				
	1	2	3	3	5
4. La atención que le ofrece el Puesto de Salud es igual para todos.					
5. El personal de salud le explica de manera clara y sencilla los pasos o trámites de la consulta.					
6. Se da prioridad a los casos de emergencias que se presentan.					
III. Capacidad de respuesta	Calificación				
	1	2	3	4	5
7. Considera adecuado el tiempo que espera para ser atendido.					
8. Usted está satisfecho con el diagnóstico y tratamiento que le suscribieron.					
9. Los reclamos y quejas que usted tiene son atendidos.					

IV. Seguridad	Calificación				
	1	2	3	4	5
10. Durante la consulta se respeta su privacidad.					
11. Considera usted que el personal cumple con el perfil del puesto de trabajo y le inspira seguridad.					
12. Usted percibe confianza al ser atendido en el Puesto de Salud.					
V. Empatía	Calificación				
	1	2	3	4	5
13. Durante la consulta se le atiende con amabilidad y empatía.					
14. Considera que durante la consulta se le tuvo paciencia.					
15. Considera que los horarios de atención del Puesto de Salud se adecuan a las necesidades de la personas.					
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO					
I. Confiabilidad	Calificación				
	1	2	3	4	5
1. El personal es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2. Se sintió seguro al momento de la atención.					
3. El personal médico fue claro con el diagnóstico.					
4. El consultorio cuenta con ventilación iluminación y le inspira confianza.					
5. El personal médico tomo su tiempo para explicar que procedimientos va a seguir en el tratamiento.					
II. Validez	Calificación				
	1	2	3	4	5
6. Cree Ud. que el personal de salud realiza una atención adecuada.					
7. Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo para su atención.					
8. El personal de salud es eficiente en su trabajo.					
9. Usted percibió que la atención recibida fue con calidad.					
10. Usted se sintió satisfecho con la atención recibida.					
III. Lealtad	Calificación				
	1	2	3	4	5
11. Usted cumple con acudir a sus citas					
12. Usted participa activamente en las campañas de salud.					
13. Usted trata con respeto al personal médico.					
14. Usted comprende los límites que se brinda en la atención médica.					
15. Usted se encuentra motivado por la atención recibida.					