



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**  
**Escuela de Posgrado**

**Calidad de atención y satisfacción de usuarias del  
programa control de enfermedades de transmisión  
sexual en el Hospital Regional Huacho**

**Tesis**

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

**Autora**

**Yoissy Ethel Mejía Collantes**

**Asesor**

**Dr. José Luis Ausejo Sánchez**

**Huacho – Perú**

2024



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

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

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



**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**  
**LICENCIADA**

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

**Escuela de Posgrado**

**Maestría:** Gerencia de Servicios de Salud

**INFORMACIÓN**

<b>DATOS DEL AUTOR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
Yoissy Ethel Mejía Collantes	46758508	29/4/2024
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Dr. José Luis Ausejo Sánchez	45307125	0000-0003-4674-6150
<b>DATOS DE LOS MIEMBROS DEL JURADO - POSGRADO - MAESTRIA</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Dr. Elvis Richar Sánchez García - Presidente	15736456	0000-0003-0397-5420
Dr. Abraham Cesar Neri Ayala – Secretario,	15739625	0000-0003-2799-3244
M(o). Carlos Manuel León Sanchez – Vocal	41199839	0000-0003-0730-5504

# CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE USUARIAS DEL PROGRAMA CONTROL DE ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN SEXUAL EN EL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>2</b>	<b>www.revenfermeria.sld.cu</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to unasam</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>apirepositorio.unh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to City University of New York System</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>issuu.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Privada Leonardo da Vinci</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>



## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mi hijo Nicolás Santiago, quien es el impulso y el deseo de superación en el ámbito profesional, y a Dios quien siempre me ayuda a mantenerme en el camino correcto y evitar desmayarme ante los problemas que surgen, así como superar las dificultades sin perder la dignidad ni desfallecer en el intento.

*Yoissy Ethel Mejía Collantes*

## **AGRADECIMIENTO**

Dedico con todo mi corazón mi tesis a dios y a mi tía María Etelvina, pues sin ella no hubiera logrado muchas metas a nivel profesional, su protección me llevó por el camino del bien.

*Yoissy Ethel Mejía Collantes*

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>vi</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xiii</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>3</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>3</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>4</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>4</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>4</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>5</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>6</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>6</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>6</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>8</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>9</b>
<b>2.3 Definición de términos básicos</b>	<b>16</b>
<b>2.4 Hipótesis de investigación</b>	<b>16</b>
<b>2.4.1 Hipótesis general</b>	<b>16</b>
<b>2.4.2 Hipótesis específicas</b>	<b>16</b>
<b>2.5 Operacionalización de las variables</b>	<b>18</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>19</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>19</b>
<b>3.1 Diseño metodológico</b>	<b>19</b>
<b>3.2 Población y muestra</b>	<b>19</b>
<b>3.2.1 Población</b>	<b>19</b>
<b>3.2.2 Muestra</b>	<b>19</b>



3.3	Técnicas de recolección de datos	21
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	21
<b>CAPÍTULO IV</b>		<b>26</b>
<b>RESULTADOS</b>		<b>26</b>
4.1	Análisis de resultados	26
4.2	Contrastación de hipótesis	38
<b>CAPÍTULO V</b>		<b>44</b>
<b>DISCUSIÓN</b>		<b>44</b>
5.1	Discusión de resultados	44
<b>CAPÍTULO VI</b>		<b>46</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		<b>46</b>
6.1	Conclusiones	46
6.2	Recomendaciones	47
<b>REFERENCIAS</b>		<b>48</b>
7.1	Fuentes documentales	48
7.2	Fuentes bibliográficas	48
7.3	Fuentes hemerográficas	49
7.4	Fuentes electrónicas	50
<b>ANEXOS</b>		<b>52</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables .....	18
Tabla 2. Resumen de procesamiento de casos para Calidad de Servicio .....	22
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad de la Calidad de Servicio .....	22
Tabla 4. Resumen de procesamiento de casos para Satisfacción de usuarias .....	22
Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad de la satisfacción de las usuarias .....	22
Tabla 6. Pruebas de normalidad .....	25
Tabla 7. Variable Calidad de Servicio .....	26
Tabla 8. Dimensión Elementos tangibles .....	27
Tabla 9. Dimensión Fiabilidad .....	28
Tabla 10. Dimensión Capacidad de Respuesta.....	29
Tabla 11. Dimensión Seguridad .....	30
Tabla 12. Dimensión Empatía .....	31
Tabla 13. Dimensión Calidad Funcional .....	32
Tabla 14. Dimensión Calidad Técnica Percibida .....	33
Tabla 14. Dimensión Valor Percibido .....	34
Tabla 15. Dimensión Confianza .....	35
Tabla 16. Dimensión Expectativas .....	36
Tabla 18. Satisfacción de usuarias.....	37
Tabla 18. Correlaciones de la dimensión Elementos Tangibles y la Satisfacción de las Usuarías.....	38
Tabla 19. Correlaciones de la dimensión Fiabilidad y la Satisfacción de las Usuarías.....	39
Tabla 20. Correlaciones de la dimensión Capacidad de respuesta y la Satisfacción de las Usuarías.....	40
Tabla 21. Correlaciones de la dimensión Seguridad y la Satisfacción de las Usuarías.....	41
Tabla 22. Correlaciones de la dimensión Empatía y la Satisfacción de las Usuarías.....	42
Tabla 23. Correlaciones de la dimensión Calidad de Servicio y la Satisfacción de las Usuarías.....	43

## INDICE DE FIGURAS

<b>Gráfico 1.</b> Variable Calidad de Servicio.....	26
<b>Gráfico 2.</b> Dimensión Elementos tangibles .....	27
<b>Gráfico 3.</b> Dimensión Fiabilidad .....	28
<b>Gráfico 4.</b> Dimensión Capacidad de Respuesta.....	29
<b>Gráfico 5.</b> Dimensión Seguridad .....	30
<b>Gráfico 6.</b> Dimensión Empatía .....	31
<b>Gráfico 7.</b> Dimensión Calidad Funcional .....	32
<b>Gráfico 8.</b> Dimensión Calidad Técnica Percibida .....	33
<b>Gráfico 9.</b> Dimensión Valor Percibido .....	34
<b>Gráfico 10.</b> Dimensión Confianza .....	35
<b>Gráfico 11.</b> Dimensión Expectativas .....	36
<b>Gráfico 12.</b> Satisfacción de usuarias.....	37

## RESUMEN

El estudio tiene como objetivo demostrar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023. Metodología: De diseño transeccional correlacional no experimental de tipo aplicada. La población fue de 150 usuarios y se tomó una muestra de 58 personas. Las encuestas fueron validadas con el alfa de Cronbach, y los resultados fueron 0,829 y 0,799, respectivamente. Además, completamos la prueba de normalidad con datos del Sig. Kolmogórov-Smirnov, que resultó en un sig-menor a 0,05, lo que nos permitió elegir la prueba estadística del Rho de Spearman. Resultados, respecto a la calidad de servicio de los 58 encuestados respondieron en la categoría media del 1.72% (1) y el 96.28% (57) en la categoría alta, se percibe, que las usuarias no están satisfechas con las expectativas, generando decepción del servicio prestado y para la satisfacción de los 58 encuestados respondieron en la categoría media del 3.45% (2) y el 96.55% (55) en la categoría alta, se percibe, que las usuarias no están contentas, falta de empatía por parte del personal de salud, ineficacia en los tratamientos, problemas de confidencialidad. Se concluye que: Las usuarias parecen no estar satisfechas con las expectativas generando una decepción del servicio y para la satisfacción de los 58 encuestados fue del 3.45% (2) y del 96.55% (55), respectivamente. Se percibe que las usuarias no están contentas con el personal de salud quienes no se preocupan por ellas, además, hay problemas de confidencialidad. Concluyó en que, El p-valor del estadístico de prueba Rho de Spearman es igual a 0.000 como resultado, demostró que, con un coeficiente de correlación de 0.709\*\*, la calidad del servicio tiene un impacto significativo en la satisfacción de las usuarias del programa de control de enfermedades de transmisión sexual.

Palabras clave: Calidad de servicios, Elementos tangibles, seguridad, empatía

## ABSTRACT

The objective of the study was to demonstrate the influence of service quality on the satisfaction of users of the sexually transmitted disease control program at the Huacho Regional Hospital, 2023. Methodology: Applied non-experimental cross-sectional correlational design. The population was 150 users and a sample of 58 people was taken. The surveys were validated with Cronbach's alpha, and the results were 0.829 and 0.799, respectively. In addition, we completed the normality test with Sig Kolmogorov-Smirnov data, which resulted in a sig-less than 0.05, which allowed us to choose the Spearman's Rho statistical test. Results, regarding the quality of service of the 58 respondents answered in the medium category of 1.72% (1) and 96.28% (57) in the high category, it is perceived, that the users are not satisfied with the expectations, generating disappointment of the service provided and for the satisfaction of the 58 respondents answered in the medium category of 3.45% (2) and 96.55% (55) in the high category, it is perceived that the users are not satisfied, lack of empathy on the part of the health personnel, ineffectiveness in the treatments, confidentiality problems, and problems of confidentiality. It is concluded that: Clients seem not to be satisfied with the expectations generating a disappointment with the service and for the satisfaction of the 58 respondents was 3.45% (2) and 96.55% (55), respectively. It is perceived that the users are not happy with the health personnel who do not care about them, and there are also problems of confidentiality. It concluded that, The p-value of Spearman's Rho test statistic is equal to 0.000 as a result, it showed that, with a correlation coefficient of 0.709\*\*, the quality of service has a significant impact on the satisfaction of the clients of the sexually transmitted disease control program.

Keywords: Quality of services, tangible elements, safety, empathy

## INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio en el programa de control de enfermedades de transmisión sexual (ETS) en el Hospital Regional Huacho y la satisfacción de las usuarias son aspectos fundamentales la evaluación de su efectividad y el impacto del servicio de salud pública. Este programa se erige como un pilar crucial en la prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades de transmisión sexual en la región, brindando atención integral y promoviendo la salud sexual y reproductiva. La calidad en la atención es esencial para garantizar no solo la efectividad de los tratamientos, sino también para cimentar una trato de confianza y respeto con las usuarias.

En este contexto, la evaluación de la experiencia de las usuarias en el programa de Control de ETS en el Hospital Regional Huacho se da en el nivel de satisfacción, la percepción de las usuarias, eficacia de los tratamientos, empatía del personal médico y la accesibilidad a los datos y recursos necesarios para la prevención y el cuidado continuo. Evaluar la satisfacción de las usuarias permite nivelar áreas de mejora, fortalezas y oportunidades para optimizar el servicio y adecuarlo a las necesidades específicas de las personas que acuden al programa.

El análisis del tema de estudio es un indicador crucial para la mejora continua de este servicio, evaluando aspectos como la disponibilidad de recursos, la confidencialidad, la calidad de la atención médica, la información proporcionada, así como la orientación y el seguimiento post-tratamiento, resultando fundamental para entender la experiencia de las usuarias y garantizar el óptimo esmero de los servicios de salud sexual en la región. Esta evaluación no solo beneficia a las usuarias directas del programa, sino que también contribuye a fortalecer el sistema de salud en su conjunto, asegurando la eficiencia y efectividad de la atención en salud sexual y reproductiva. Introducción.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

Actualmente en el mundo la calidad de atención y satisfacción de las usuarias del programa de control de enfermedades de transmisión sexual (ETS) presenta una realidad problemática que varía según la ubicación geográfica y el contexto.

Algunos de los desafíos y problemas que enfrenta son: La salud sexual y reproductiva están directamente influenciadas por las ITS, puede llevar a complicaciones graves y estigmatización (OMS, 2023). Asimismo, los casos de ETS están aumentando en muchos grupos, pero entre algunos grupos raciales y étnicos minoritarios, los hombres gays y bisexuales y otros grupos, lo que puede afectar la atención y satisfacción de las usuarias (NCHHSTP, 2023).

Los programas de control de ETS deben centrarse en brindar la mejor atención posible a los usuarios, lo que puede incluir capacitar al personal médico y mejorar la infraestructura y los recursos utilizables (PMC, 2021). Además, los programas de control de ETS deben centrarse en la prevención y el control efectivos de estas infecciones, lo que incluye la vigilancia de las afecciones curables y los agentes patógenos objeto de los programas de control de las ETS. (OMS, 2023).

En un mercado cada vez más exigente, es fundamental ofrecer bienes y servicios de calidad, donde la satisfacción del cliente es crucial al que apuntan tanto empresas públicas como privadas, con la finalidad de tener satisfechas a sus usuarios internos y externos. El objetivo final es que el usuario elija y, en el mejor

de los casos, recomiende el producto o servicio. Para lograr esto, muchas empresas crean un área de Servicio al Cliente, encargada de resolver dudas, proporcionar información y recibir quejas. Sin embargo, no todas las empresas están brindando un servicio de calidad a sus clientes, lo que puede generar una percepción negativa de la empresa por parte del cliente.

En el Hospital Regional, se ha detectado una baja significativa en la satisfacción de las usuarias que hacen uso del Programa de Control de Enfermedades de Transmisión Sexual (ETS). A pesar de los esfuerzos del personal médico y de enfermería, se han identificado una serie de problemas que vienen afectando de manera negativa causando una insatisfacción en las usuarias que acuden al Programa de Control de ETS en el Hospital Regional Huacho a menudo se sienten estigmatizadas y juzgadas por el personal de salud. La falta de empatía y comprensión hacia sus preocupaciones y necesidades de salud sexual y reproductiva disminuye la confianza en el sistema de atención médica y desalienta a las personas a buscar ayuda cuando la necesitan. Asimismo, La capacidad de respuesta del programa es insuficiente. Las citas para pruebas de ETS y servicios de seguimiento suelen estar programadas con largos tiempos de espera. Esto no solo crea angustia para las usuarias preocupadas por su salud, sino que también aumenta el riesgo de transmisión de ETS a otros debido a la demora en la atención. De igual forma la percepción de seguridad de las usuarias se ve comprometida debido a la falta de privacidad y confidencialidad en el manejo de sus casos. La información personal y médica se comparte de manera inapropiada o sin consentimiento, lo que lleva a preocupaciones sobre la seguridad de sus datos sensibles. Del mismo modo la fiabilidad del programa se ve afectada por la falta de disponibilidad constante de suministros y materiales necesarios para llevar a cabo las pruebas y tratamientos. La inconsistencia en la disponibilidad de medicamentos y pruebas afecta negativamente la calidad de atención y la capacidad del programa para tratar eficazmente las ETS. Finalmente, los elementos tangibles, como las instalaciones y el equipo, presentan deficiencias. Las instalaciones a menudo están desactualizadas y descuidadas, lo que afecta la comodidad y la percepción de calidad de las usuarias. Además, la falta de equipo médico moderno y mantenimiento adecuado influye en la calidad de las pruebas y el diagnóstico de ETS.



Si esto persiste las usuarias del programa de control de enfermedades se recurrirían a quejarse ante la dirección del Hospital por una mala calidad de atención lo que redundaría en una insatisfacción total de parte de las pacientes.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera influye la calidad de servicio en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a) ¿De qué modo Los elementos tangibles de la calidad del servicio influye en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023?
- b) ¿En qué medida la fiabilidad de la calidad del servicio influye en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023?
- c) ¿De qué modo la Capacidad de respuesta de la calidad del servicio influye en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023?
- d) ¿De qué manera la seguridad de respuesta de la calidad del servicio influye en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023?
- e) ¿De qué forma la empatía de la calidad del servicio influyen en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Demostrar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a) Determinar la influencia que existe entre los elementos tangibles de la calidad de servicio en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023.
- b) Determinar la influencia que existe entre la fiabilidad de la calidad de servicio en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023.
- c) Demostrar la influencia que existe entre la Capacidad de Respuesta de la calidad de servicio en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023.
- d) Demostrar la influencia que existe entre la Seguridad de la calidad de servicio en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023.
- e) Determinar la influencia que existe entre Empatía de la calidad de servicio en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023.

### **1.4 Justificación de la investigación**

El estudio se justifica por:

#### **Conveniencia**

Es conveniente porque se demostrará como la calidad del servicio influye en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023.

## **Relevancia Social**

Porque se beneficiarán el personal de salud y las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho.

El estudio proporcionará una base de investigación para estudios posteriores que aborden la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

### **1.5 Delimitaciones del estudio**

#### **a) Delimitación temporal.**

El estudio se llevó a cabo desde agosto a noviembre del 2023.

#### **b) Delimitación geográfica.**

La investigación se llevó a cabo en el Hospital Regional de Huacho.

#### **c) Delimitación Social.**

Son beneficiados todo el personal de salud y las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho

### **1.6 Viabilidad del estudio**

El estudio cuenta con el apoyo del personal de salud del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho. Además, será totalmente financiado por la tesista, por lo que es viable.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Hernández Vergel, León Román, Miranda Guerra, y Hernández Rodríguez, (2022) en su trabajo de investigación titulada “Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García”. Cuyo objetivo fue “Identificar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados”. El estudio fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal, el cual llevó a cabo en la Clínica Central Cira García, La Habana, Cuba, entre 2016 y 2021. La población total fue de 5433 personas y se seleccionó una muestra de 195 usuarios mediante muestreo aleatorio simple. Para medir la satisfacción, se utilizó la encuesta de SERVQUAL. Obteniendo que la mayoría de la muestra estaba compuesta por mujeres (66,66%), siendo el grupo etario mayor o igual a 60 años el más representado (34,87%), el grupo de menos de 20 años fue el menos numeroso, representando solo el 6,15%. La edad promedio de la población fue de 50,1846 años, con edades oscilando entre 5 y 83 años. La mayoría de los usuarios contaban con educación superior, alcanzando el 57,94%. En las cinco dimensiones exploradas, los usuarios reportaron percepciones de calidad del servicio de enfermería superiores a sus expectativas, lo que generó brechas significativas positivas. Respecto a los elementos tangibles, se observó que las expectativas promedio fueron de 6,19 mientras que la percepción promedio fue de 6,59. En cuanto a la fiabilidad, las expectativas promedio fueron de 6,20 y la percepción promedio fue de 6,59. En términos de capacidad de respuesta, las expectativas promedio fueron de 5,85 y la percepción promedio fue de 5,98. Respecto a la seguridad, las expectativas promedio fueron de 6,26 y la percepción promedio fue

de 6,63. Finalmente, en lo referente a la empatía, las expectativas promedio fueron de 6,21 y la percepción promedio fue de 6,61. Es relevante señalar que solo dos aspectos de la capacidad de respuesta mostraron brechas negativas, relacionadas con los tiempos de espera para la realización de exámenes complementarios.

Bonilla Pugo, Espejo Uzhca, y Quinteros Mora (2013) en su trabajo de investigación titulado “Prevalencia de infecciones de transmisión sexual en trabajadoras sexuales controladas en el Área de Salud 4, Yanuncay. Cuenca, 2013”. Realizado en la Universidad de Cuenca – Ecuador. Metodología: Se realizó una investigación transversal durante 6 meses en la que se entrevistó a 238 trabajadoras sexuales para recopilar información sobre su edad, nivel educativo, lugar de residencia, características individuales. Los resultados fueron los siguientes: a) Las ITS son un problema de salud pública que está aumentando, especialmente en países en vías de desarrollo y con economías bajas. b) Para los usuarios del mercado sexual, las trabajadoras sexuales son la fuente principal de transmisión de ITS y son el grupo más vulnerable. c) Nuestros hallazgos y estudios similares sugieren que la cantidad de parejas sexuales es un factor importante en la adquisición de ITS. d) A pesar de que más del 50% de las trabajadoras sexuales de nuestra muestra tenían ITS, no se encontró ningún caso de VIH/SIDA en el Área de Salud 4, Yanuncay.

Hernández Vergel, León Román, Miranda Guerra, y Hernández Rodríguez (2022) en su investigación titulada “Incidencia de ETS y factores sociales en las trabajadoras sexuales en control sanitario en el Consultorio N°1”. Realizado en Chile. El estudio actual es descriptivo transversal, se aplicó una encuesta a 120 trabajadoras sexuales con preguntas abiertas y cerradas (como se puede ver en las fichas clínicas). Las variables de incidencia de ETS, la edad, la educación, el nivel de ingresos, el número de hijos, las variables de tipo conductual, como el uso de preservativo, la edad de inicio de relaciones sexuales, el número de parejas sexuales, el consumo de alcohol y drogas y el CSP estático y dinámico, se estudiaron mediante regresión logística. La tasa de ETS en el grupo de estudio fue del 3,54% anual. Se encontró una correlación significativa con las siguientes variables: El CSP estático es malo (OR=1,34; 95% IC: 1.13-3.2), el CSP dinámico es malo (OR=4.80; 95% IC: 1.1-7.63), tiene hijos (OR=0.47; 95% IC: -0.35-0.78),

vive fuera de Santiago (OR=1.27; 95% IC: 1.11-4.3), trabaja en la calle (OR=3.92; 95% IC: 1.19-7.4), tiene ingresos bajos (OR=0.32; 95% IC: -0.21-0.82), tiene más de tres años de trabajo sexual (OR=0.32 Un menor CSP estático y dinámico, menores ingresos, menos tiempo de trabajo sexual y más parejas sexuales se relacionaron con la incidencia de ETS. Un entorno social

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Romero Torres (2023) en su investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el área de emergencia de un Hospital de Lambayeque”. La investigación se utilizó un diseño no experimental y correlacional descriptivo. Se seleccionó una muestra de 127 individuos y se empleó una encuesta para evaluar tanto la calidad del servicio como la satisfacción de los usuarios externos en el hospital mencionado. Resultados: 1. Se descubrió que la mayoría de los pacientes pertenecían a esta categoría. "baja", lo que representaba el 74,8% del total, al evaluar la calidad del servicio del hospital en Lambayeque. Un 14,96% de los pacientes pertenecían a la categoría "alta", mientras que un 10,24% estaban en la categoría "media". Por lo tanto, se puede concluir que la calidad del servicio es predominantemente baja. 2. En el Hospital de Lambayeque, todas las dimensiones de la calidad del servicio tenían una correlación directa y relevante con la satisfacción del cliente. 3. Se encontró una correlación de 0,876 entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios externos en el hospital de Lambayeque. Además, se encontró un valor de significancia bilateral de 0,000. Es posible inferir que ambas variables tienen una relación significativa entre sí.

Gaviria Ríos (2021) en su investigación “Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica, Hospital II EsSalud Tarapoto – 2021” Investigación de tipo básica, cuantitativo, descriptivo, de diseño no experimental y correlacional transversal. El programa de psicoprofilaxis obstétrica incluyó 50 gestantes. Concluyó en: a) En el área de psicoprofilaxis obstétrica del Hospital II EsSalud Tarapoto, se observa una fuerte correlación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción de las gestantes, con un coeficiente de Pearson de 0,953. Además, según el coeficiente de determinación de 0,908, el equipo del Hospital II EsSalud Tarapoto tiene un impacto en el 90,8% de la satisfacción de los

usuarios. b) La calidad de la atención a las gestantes en el Hospital II EsSalud fue calificada predominantemente como regular, con un 40% de participantes que indicaron este nivel. Le siguen las calificaciones buena y muy buena, cada una de las cuales representa el 28% de los encuestados. Sólo el 4% calificó la calidad como mala, y ninguno la calificó como muy mala.

Vizcardo Guerra (2016) en su investigación titulado “Calidad y satisfacción de la atención desde la perspectiva del usuario externo en el centro referencial de infección de transmisión sexual José Olaya Chiclayo 2016”. Se utilizó una investigación descriptiva-correlacional, con una población de 1500 pacientes y una muestra de 306. Los resultados mostraron que, de los 306 usuarios encuestados, el 43.8% consideraba que la atención era mala, el 20.9% la calificaba como regular y el 35.3% la consideraba excelente. En cuanto a la satisfacción, el 21.6% se sentía parcialmente satisfecho, el 27.1% se sentía insatisfecho y el 36% estaba muy satisfecho. Se encontró una relación significativa alta entre la calidad y satisfacción de la atención en el centro referencial de transmisión sexual José Olaya de Chiclayo.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Calidad de servicio**

#### **a) Definición**

Proporcionar servicios enfocados en individuos, familias y comunidades con atributos como seguridad, eficacia, prontitud, eficiencia y acceso equitativo se denomina atención médica de calidad. (OPS, 2021). Según la OMS, la calidad en la atención médica implica asegurarse de que cada paciente reciba los servicios adecuados, teniendo en cuenta sus necesidades y conocimientos, para lograr los mejores resultados y la máxima satisfacción (UNIR, 2023).

#### **b) Características del servicio:**

En el mercado globalizado actual, muchas empresas ofrecen servicios además de vender productos. Estos servicios adicionales pueden incluir instalaciones, asesoramiento, capacitaciones, entre otros. Los

servicios se distinguen de los productos físicos por una serie de características.

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992) los principales determinantes de la calidad de los servicios son: 1. Competencia del personal: Hace referencia a las habilidades y conocimientos necesarios para proporcionar un servicio satisfactorio a los clientes. 2. Disponibilidad: Se refiere a lo accesible que es para el cliente obtener el servicio. 3. Comunicación: Implica la capacidad de transmitir información sobre el servicio de manera clara y amigable al cliente. 4. Confianza: Tanto la empresa como sus empleados deben ser fiables y estar preparados para resolver cualquier problema que surja con los clientes. 5. Cortesía y amabilidad: Se refiere a la actitud atenta, amable y respetuosa que el personal debe mantener hacia los clientes.

Por otro lado, Berry, Bennet y Brown (2003) Se menciona que los servicios poseen cuatro características específicas: 1. Intangibilidad: En su mayoría, los servicios son intangibles, lo que significa que no pueden ser percibidos a través de los sentidos como la vista, el olfato o el gusto, sino que se representan simbólicamente mediante algún elemento. 2. Heterogeneidad: Los servicios son inherentemente variables debido a que son ejecutados por personas, lo que dificulta su estandarización y puede propiciar la ocurrencia de errores. 3. Inseparabilidad entre la producción y el consumo: En ocasiones, la prestación de un servicio ocurre al mismo tiempo que se consume, lo cual puede generar reacciones positivas o negativas según el contexto. 4. Perecibilidad: Los servicios no pueden ser almacenados, por lo tanto, deben ser utilizados de inmediato para evitar su pérdida.

### **c) La calidad de servicio al cliente**

Los servicios en el mercado evolucionan lo cual sugiere que estos sean cada vez más sofisticados y accesibles para todas las áreas de la sociedad, lo que ha llevado a que los clientes tengan expectativas más altas en términos de calidad. Según Berry (1994), La filosofía de calidad de servicio se fundamenta



en una orientación hacia el cliente, en los sistemas de gestión y en la cultura organizacional. Esta perspectiva se manifiesta en la preparación y mejora continua de la empresa, así como en las estrategias, reconociendo la importancia de brindar un servicio postventa que responda sus necesidades y expectativas de los usuarios, además del servicio inicial.

El término "servicio de calidad" a menudo se define como cumplir con las especificaciones, pero esta definición no es completamente precisa. En realidad, implica cumplir con las especificaciones del cliente. Esta diferencia es importante, ya que muchas organizaciones pueden brindar un servicio adecuado, pero no necesariamente un servicio de calidad.

Según Rey (1999), es importante analizar el concepto de calidad y servicio desglosando sus dos elementos. Sin embargo, es necesario aclarar el término calidad para entender mejor nuestro objetivo. Es importante enfatizar la distinción entre la calidad objetiva y la calidad percibida. Desde un punto de vista global, la calidad percibida se refiere a la forma en que un consumidor cree que un producto o marca es superior o superior a otros. Se basa en la comparación entre las expectativas y la percepción del rendimiento y no es lo mismo que la satisfacción. La calidad objetiva, por otro lado, se refiere a la medición y evaluación de la superioridad de un producto o servicio en comparación con otro, basándose en estándares preestablecidos. Suele estar relacionada con los conceptos utilizados para describir la excelencia técnica de un producto. En este estudio, nos enfocaremos en la calidad percibida (p.25).

Según Wellington (1997), la calidad se logra a través de la práctica constante de acciones. En su libro, menciona el enfoque KAISEN, proveniente de la cultura japonesa, que sostiene que cada día debe ser mejor que el anterior y que no se puede pasar un día sin aprender algo nuevo. Esta filosofía se relaciona con el servicio al cliente, cuyo objetivo principal es generar un beneficio común y no solo intereses individuales. Según Wellington, "un excelente servicio al cliente es el resultado natural de prácticas diarias y a largo plazo, no algo agregado y superficial" (p.51)

La responsabilidad de garantizar la satisfacción del cliente es compartida por todos, según Wellington, quien define el KAISEN como la responsabilidad universal. Además, la autora menciona los elementos que influyen en la satisfacción, tales como los productos, las ventas, el servicio postventa, la ubicación, el tiempo y la cultura.

#### **d) Características del servicio al cliente**

Según Serna (2006), el servicio al cliente se define por las siguientes características: Es intangible, no se puede percibir físicamente. Es perecedero, se crea y consume al instante. Es continuo, siendo producido por el proveedor. Es integral, involucrando a todos los colaboradores. La prestación del servicio implica promesas y su cumplimiento. El objetivo del servicio es alcanzar la plena satisfacción del cliente. Aporta valor al producto (p. 19).

No obstante, las empresas que se enfocan en el servicio al cliente tienen las siguientes características: cuentan con una base de datos con información detallada sobre cada cliente, lo que significa que tienen un profundo conocimiento de sus clientes; llevan a cabo investigaciones de forma continua y sistemática acerca de sus clientes, sus necesidades y su grado de satisfacción, lo que les permite disponer de un estudio fiable; cuentan con una estrategia y un sistema de servicio al cliente claramente definidos; monitorean de forma constante los niveles de satisfacción; se esfuerzan por mejorar de manera continua en función de las necesidades y expectativas de sus clientes, utilizando los índices de satisfacción como referencia; comparten con sus empleados internos los niveles de satisfacción de los clientes externos; implementan estrategias de marketing orientadas a ofrecer un servicio de alta calidad, comenzando por la satisfacción y el compromiso de los empleados.

Larrea (2012) menciona los elementos que caracterizan la calidad del servicio al cliente. Esto implica conocer las necesidades y expectativas del cliente antes de implementar una política de atención al cliente para satisfacer sus necesidades.

También implica tener una orientación tanto hacia el trabajo realizado como hacia el cliente. Además, la flexibilidad y la mejora continua son fundamentales ya que las necesidades del cliente están en constante cambio. Por lo tanto, es necesario capacitar adecuadamente a los empleados para mantener la satisfacción del cliente. Por último, establecer la fidelización del cliente como objetivo principal es fundamental, ya que es la base para lograr otros objetivos.

#### **e) Dimensiones**

Según Hoffman, K. y Bateson, J. (2012), una forma común y controvertida de medir la calidad del servicio con escala SERV-QUAL. Esta escala tienen cinco dimensiones las cuales fueron obtenidas a través de grupos de enfoque con consumidores. Estas dimensiones son: Capacidad de respuesta, elementos tangibles, confiabilidad, garantía y empatía.

- La capacidad de respuesta implica la habilidad para asistir a los clientes y brindar un rápido servicio.
- Los elementos tangibles abarcan los objetos y la infraestructura que contribuyen a ofrecer el servicio, como alfombras, escritorios, iluminación, arquitectura, diseño, folletos y la presentación personal.
- La confiabilidad se relaciona con la sensación que tiene el cliente, fomentando una buena relación.
- La garantía es la seguridad de las operaciones y la amabilidad hacia los clientes.
- Por último, la empatía se refiere a la conexión emocional que una persona tiene con la realidad de otra.

### **2.2.2. Satisfacción de usuarias**

#### **a) Definición**

Vavra (2002) lo define como la respuesta emocional de un cliente al evaluar la diferencia percibida entre sus expectativas y el rendimiento real de un producto u organización después de interactuar con ella. El nivel de satisfacción afectará las decisiones futuras del cliente en relación con la organización, como seguir siendo cliente, recomendarla a otros, etc.

## **b) Características de la satisfacción:**

Larrea (2012) destaca que para alcanzar la satisfacción del consumidor, es esencial tener en cuenta las siguientes características:

- La satisfacción del consumidor es subjetiva y está influenciada por las emociones, por lo tanto, es crucial brindar una atención al cliente que sea tanto racional como emocional
- La satisfacción del consumidor no es fácilmente modificable, lo cual implica que se necesita un cambio de actitud en el servicio para conquistar a los clientes
- Las empresas deben segmentar a sus clientes para lograr una satisfacción plena porque cada cliente es diferente.
- La satisfacción del cliente no depende únicamente de aspectos humanos, lo cual implica que la atención al cliente debe tener en cuenta tanto el comportamiento humano como el entorno comercial.

## **c) Los Niveles de Satisfacción:**

Según Kotler y Armstrong (2008), después de realizar una compra o adquirir un servicio, los clientes experimentan diferentes niveles de satisfacción. Estos niveles son los siguientes:

- Descontento: es cuando el producto o servicio no está a la altura de lo que esperaba el cliente
- Satisfacción: Es cuando lo recibido ya sea un producto o servicio es lo esperado por el cliente.
- Gratificación: Se presenta cuando lo obtenido del producto o servicio supera las expectativas del cliente.

## **d) Métodos de seguimiento de la satisfacción**

Según menciona Thompson (2007) hay varias formas de evaluar la satisfacción, por ejemplo:

- Buzón de Sugerencias: No demanda gasto algún.
- El Panel: Implica llevar a cabo encuestas periódicas a diferentes clientes para conocer sus expectativas antes y después de adquirir un producto o servicio

- Encuestas: Es la recopilación de datos través de entrevistas a clientes, utilizando preguntas concretas sobre sus expectativas antes y después de la compra. A diferencia del Panel, la muestra no es constante.
- Compradores "Espías": Consiste en contratar personas ocasionales para que actúen como clientes, experimentando todo el proceso de compra, desde la exposición a las actividades promocionales hasta la compra en sí
- Análisis de clientes "perdidos": Este método poco común implica contactar a clientes que han dejado de utilizar el servicio para optar por otro proveedor, con el fin de obtener información imparcial y sin motivaciones comerciales.

**e) El liderazgo en la calidad de servicio**

Según Albrecht y Bradford (2004), dentro de las compañías de servicios, el liderazgo no se limita únicamente a los roles directivos. Este tipo de liderazgo busca fomentar y motivar un compromiso entre aquellos que prestan el servicio. La prestación de servicios puede ser especialmente desafiante debido a los diversos problemas que pueden surgir con los clientes, algunos de los cuales pueden resultar inaceptables. Muchas empresas de servicios no logran llegar al cliente porque carecen de un liderazgo sólido. La calidad del servicio no se debe a problemas estructurales, procesos inadecuados o investigaciones insuficientes, sino que se debe a que las personas responsables de liderar en la organización, por alguna razón, no están desempeñando su rol.

**f) Dimensiones**

De acuerdo con Mejías-Acosta, A. y Manrique-Chirkova, S. (2011), se mencionan los siguientes conceptos:

- Percepción de la calidad funcional: Es como se da el servicio
- Valor percibido: es la relación entre la calidad, el precio y las tarifas, y lo que el cliente obtiene después de recibir el servicio
- Percepción de la calidad técnica: son las características propias del servicio
- Confianza: Viene ser el nivel de satisfacción y se mide en función a lo que el cliente percibe en base a la calidad del servicio que se proporcionará en el futuro

- Expectativas: es lo que el cliente espera de un producto o servicio antes de adquirirlo.

## **2.3 Definición de términos básicos**

### **Enfermedades de transmisión sexual (ETS)**

“Son infecciones que se transmiten de una persona a otra a través del contacto sexual. El contacto suele ser vaginal, oral y anal. Pero a veces se pueden transmitir a través de otro contacto físico cercano, incluido el pene, la vagina, la boca o el ano” (Medline\_Plus, 2023).

### **Satisfacción**

La RAE (2023) lo define como “el cumplimiento del deseo o del gusto”.

## **2.4 Hipótesis de investigación**

### **2.4.1 Hipótesis general**

La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

- a) Los elementos tangibles de la calidad de servicio influye de manera significativa en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023.
- b) La fiabilidad de la calidad de servicio influye de manera significativa en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023.
- c) La Capacidad de Respuesta de la calidad de servicio influye de manera significativa en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023.

- d) La seguridad de la calidad de servicio influye de manera significativa en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023.
- e) La empatía de la calidad de servicio influyen de manera significativa en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023.

## 2.5 Operacionalización de las variables

**Tabla 1. Operacionalización de las variables**

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>
Variable X Calidad de servicio	Elementos tangibles	Equipos modernos
		Instalaciones atractivas
		Materiales del servicio visualmente
	Fiabilidad	Cumplimiento
		Desempeño de buen servicio
		No error
	Capacidad de respuesta	Información al instante
		Servicio ágil
		Dispuesto a ayudar
	Seguridad	Confianza
		Conoce procesos
		Personal atento
	Empatía	Atención individualizada
		Intervalos de atención
		Interesado por el usuario
Variable Y Satisfacción de usuarias	Calidad funcional Percibida	Solución inmediata
		El servicio previsto
		Dispuesto a brindar ayuda
		El servicio ha mejorado.
	Calidad técnica percibida	Mejoramiento del servicio
		Conformidad
	Valor percibido	Confianza
		Costos y tarifas excelentes
		Soluciones inmediatas
	Confianza	No cometa errores
		Necesidades de los usuarios
	Expectativas	Servicios
		Atención individual
		El personal capacitado

**Nota:** Según Hoffman y Bateson (2012) y Mejías-Acosta I y Manrique-Chirkova (2011)



## CAPÍTULO III METODOLOGÍA

### 3.1 Diseño metodológico

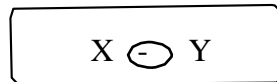
#### a) Tipo de investigación

La investigación realizada fue aplicada.

#### b) Diseño

Se realizó una investigación correlación causal, transeccional y no experimental, según Hernández y el at (2019).

El diagrama es:



Dónde:

X = Calidad de servicio

Y = Satisfacción de las usuarias

### 3.2 Población y muestra

#### 3.2.1 Población

Las usuarias que participan en el programa de control de enfermedades de transmisión sexual son de 150 En el Hospital Regional Huacho, 2023

#### 3.2.2 Muestra

Para encontrar la muestra requerida, se utilizó la fórmula siguiente:

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

- m = muestra
- N = Población
- $Z_{\sigma}$  = Valor Z crítico calculado a partir de las tablas del área de la curva normal. también conocido como nivel de confianza. (95%)
- p = proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia
- q = proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (1 -p).
- e = nivel de exactitud absoluta. referido a la amplitud del intervalo de confianza que se desea usar para calcular el valor promedio de la variable en estudio.

Remplazando tenemos:

$$Z^2 = 3.84$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$N = 150$$

$$e^2 = 0.0025$$

Obtenido como resultado: 93.398

Formula ajustada:

$$n = \frac{n'}{1 + n'/N}$$

$$n = 57.5$$

Entonces la muestra es de 58 usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023.

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

Para obtener información, se utilizó un cuestionario llamado SERVQUAL, la cual tiene 22 preguntas divididas en: empatía, capacidad de respuesta, seguridad, confiabilidad y elementos tangibles. Cada pregunta tiene un puntaje de 1 a 5 y significa "Muy en desacuerdo", "Desacuerdo", "No sabe/No opina", "De acuerdo" y "Muy de acuerdo".

Se utilizó el cuestionario propuesto por Mejías-Acosta, A. y Manrique-Chirkova, S. (2011) para evaluar la satisfacción de las usuarias. Este cuestionario consta de 21 preguntas que se dividen en 5 dimensiones: calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y expectativas. Cada pregunta se valora en una escala del 1 al 5, donde 1 representa "Nunca" y 5 representa "Siempre".

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

#### **Técnicas**

Se utilizaron las herramientas Excel y SPSS para el procesamiento de la información, y los resultados se presentan en forma de tablas y gráficos estadísticos.

#### **Instrumentos**

Se realizó un análisis continuo de los datos recopilados utilizando las siguientes herramientas: Excel para procesar los datos, SPSS para el análisis estadístico y la Prueba de Rho de Spearman y la Escala de estacionones para la contrastación de hipótesis.

#### **Alfa de Cronbach**

Además, se realizó la confiabilidad del instrumento usando el coeficiente de Alfa de Cronbach, lo que resultó en:

**Tabla 2. Resumen de procesamiento de casos para Calidad de Servicio**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad de la Calidad de Servicio**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,829	22

**Tabla 4. Resumen de procesamiento de casos para Satisfacción de usuarias**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad de la satisfacción de las usuarias**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,799	17

El Alfa de Cronbach se utilizó para evaluar la confiabilidad de los instrumentos. La calidad del servicio fue de 0,829 y la satisfacción de las usuarias fue de 0,799. Según el baremo propuesto por Oviedo y Campo-Arias (2005), estos

valores se consideran aceptables en términos de confiabilidad, ya que se encuentran dentro del rango de 0,700 - 0,900.

### **Baremos**

Los cuestionarios que están en los anexos fueron validados utilizando el Alfa de Cronbach. Se dividieron las preguntas según las dimensiones de cada variable. Posteriormente, se llevó a cabo una ponderación en función de las puntuaciones mínimas y máximas, multiplicadas por 1 y 5 respectivamente, lo que condujo a los resultados siguientes:

- **Variable calidad de servicio**

$$\text{Mínimo} = 1 \times 22 = 22$$

$$\text{Máximo} = 5 \times 22 = 110$$

<b>Categoría</b>	<b>Rango</b>
Bajo	22 - 51
Medio	52 - 80
Alto	81 - 110

- ✓ **Elementos tangibles (4 preguntas)**

$$\text{Mínimo} = 1 \times 4 = 4$$

$$\text{Máximo} = 5 \times 4 = 20$$

<b>Categoría</b>	<b>Rango</b>
Bajo	04 - 09
Medio	10 - 15
Alto	16 - 20

- ✓ **Dimensión Fiabilidad (5 preguntas)**

$$\text{Mínimo} = 1 \times 5 = 5$$

$$\text{Máximo} = 5 \times 5 = 25$$

<b>Categoría</b>	<b>Rango</b>
Bajo	05 - 12
Medio	13 - 19
Alto	20 - 25

✓ **Dimensión Capacidad de respuesta (5 preguntas)**

Mínimo =  $1 \times 5 = 5$

Máximo =  $5 \times 5 = 25$

<b>Categoría</b>	<b>Rango</b>
Bajo	05 – 12
Medio	13 – 19
Alto	20 - 25

✓ **Dimensión Seguridad (3 preguntas)**

Mínimo =  $1 \times 3 = 3$

Máximo =  $5 \times 3 = 15$

<b>Categoría</b>	<b>Rango</b>
Bajo	05 – 12
Medio	13 – 19
Alto	20 - 25

✓ **Dimensión Empatía (5 preguntas)**

Mínimo =  $1 \times 5 = 5$

Máximo =  $5 \times 5 = 25$

<b>Categoría</b>	<b>Rango</b>
Bajo	05 – 12
Medio	13 – 19
Alto	20 - 25

• **Variable Satisfacción de usuarias**

Mínimo =  $1 \times 12 = 12$

Máximo =  $5 \times 17 = 85$

<b>Categoría</b>	<b>Rango</b>
Bajo	17 – 40
Medio	41 – 62
Alto	62 - 85

## Prueba de Normalidad

Para elegir la prueba estadística adecuada para evaluar la hipótesis, realizamos un análisis de normalidad y llegamos a los siguientes resultados:

**Tabla 6. Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Elementos tangibles	,283	58	,000	,715	58	,000
Fiabilidad	,340	58	,000	,566	58	,000
Capacidad de respuesta	,305	58	,000	,540	58	,000
Seguridad	,224	58	,000	,730	58	,000
Empatía	,293	58	,000	,593	58	,000
Calidad de Servicio	,270	58	,000	,637	58	,000
Satisfacción de Usuarías	,233	58	,000	,840	58	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

.La muestra utilizada en la tabla N° 06 está compuesta por 58 usuarios, lo cual supera el tamaño mínimo de población establecido en 50. Al analizar los datos con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, se observa que todos los valores son inferiores a 0,05, lo que sugiere que la distribución no es normal. Finalmente, la prueba estadística para evaluar la hipótesis es la prueba Rho de Spearman.

## CAPÍTULO IV

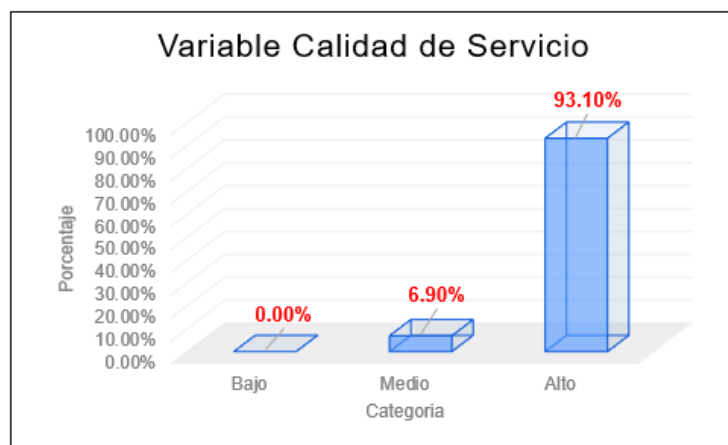
### RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados

De los 58 encuestados respondieron en una categoría medio el 6.90% (4) y el 93.10% (54) en la categoría alta, aun se debe mejorar la calidad de servicio en este programa, para que así las usuarias estén satisfechas en su atención y puedan acudir masivamente para su chequeos periódicos.

**Tabla 7.** Variable Calidad de Servicio

Categoría	Frecuencia	%
Bajo	0	0.00%
Medio	4	6.90%
Alto	54	93.10%
Total	58	100.00%



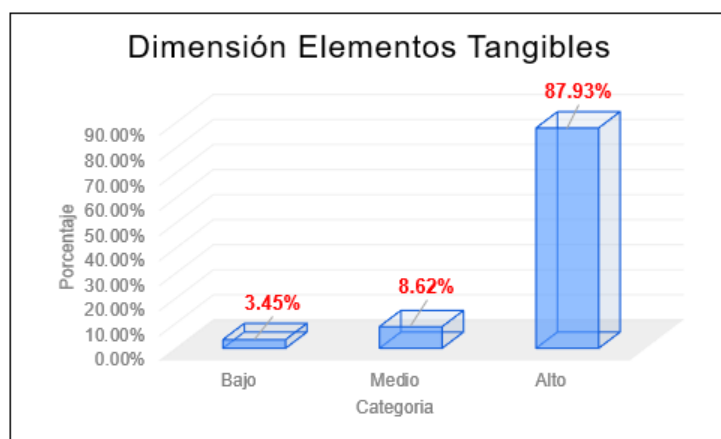
**Gráfico 1.** Variable Calidad de Servicio



De los 58 encuestados respondieron en la categoría baja 3.45% (2) y medio el 8.62% (5) y el 87.93% (51) en la categoría alta, se percibe que 12.07% de usuarias no están satisfechas con la infraestructura, falta de algunos folletos para que las usuarias estén más informadas sobre la atención que se brinda en el programa.

**Tabla 8.** Dimensión Elementos tangibles

Categoría	Frecuencia	%
Bajo	2	3.45%
Medio	5	8.62%
Alto	51	87.93%
Total	58	100.00%

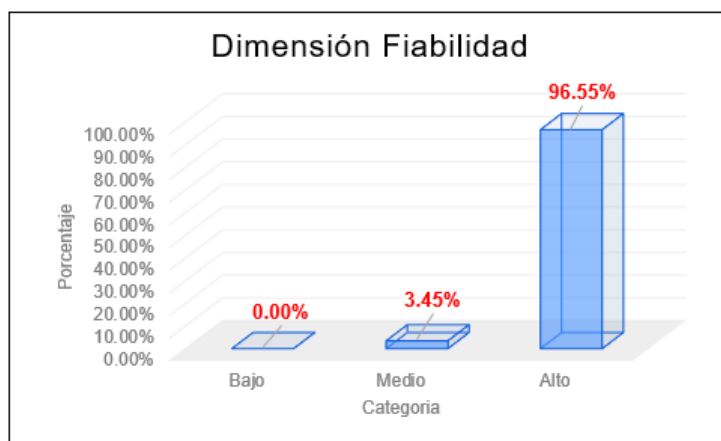


**Gráfico 2.** Dimensión Elementos tangibles

De los 58 encuestados respondieron en la categoría medio el 3.45% (2) y el 96.55% (56) en la categoría alta, se percibe aun que existe algunas fallas en confiar en el servicio que brindan el personal de salud.

**Tabla 9.** Dimensión Fiabilidad

Categoría	Frecuencia	%
Bajo	0	0.00%
Medio	2	3.45%
Alto	56	96.55%
Total	58	100.00%

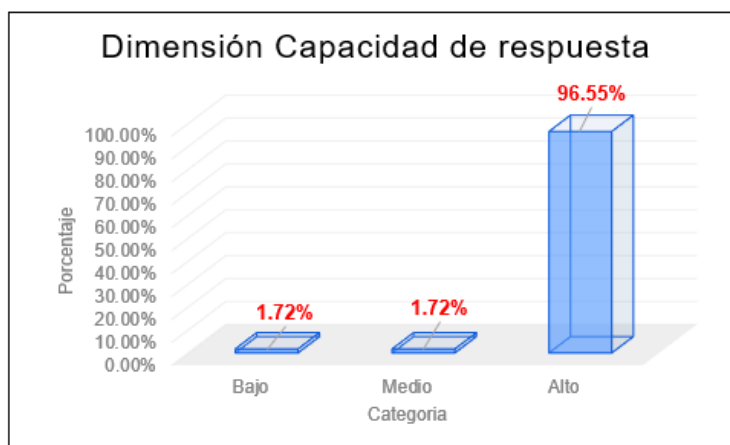


**Gráfico 3.** Dimensión Fiabilidad

De los 58 encuestados respondieron en la categoría baja y media con 1.72% (1) cada una de ellas respectivamente y el 96.55% (56) en la categoría alta, se percibe una falta de responder a las solicitudes, consultas o problemas de las usuarias de forma eficiente.

**Tabla 10.** Dimensión Capacidad de Respuesta

Categoría	Frecuencia	%
Bajo	1	1.72%
Medio	1	1.72%
Alto	56	96.55%
Total	58	100.00%

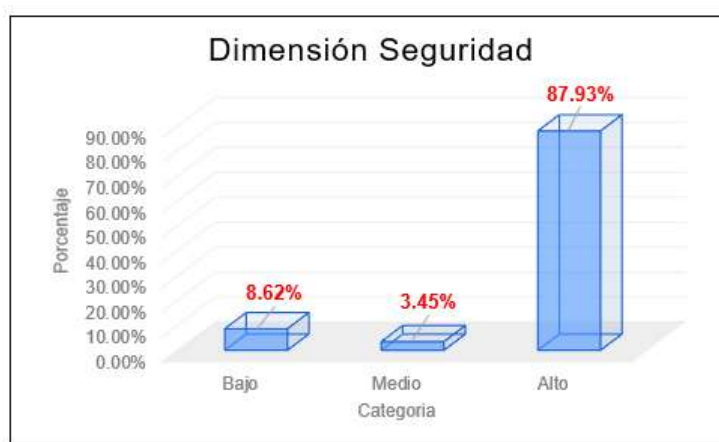


**Gráfico 4.** Dimensión Capacidad de Respuesta

De los 58 encuestados respondieron en la categoría baja 8.62% (5), la categoría media el 3.45% (2) y el 87.93% (51) en la categoría alta, se percibe que aún no se garantiza la seguridad de la información, la prevención de pérdidas o daños, y la protección contra cualquier tipo de amenaza o vulnerabilidad que pueda afectar a las usuarias que acuden al programa.

**Tabla 11.** Dimensión Seguridad

Categoría	Frecuencia	%
Bajo	5	8.62%
Medio	2	3.45%
Alto	51	87.93%
Total	58	100.00%

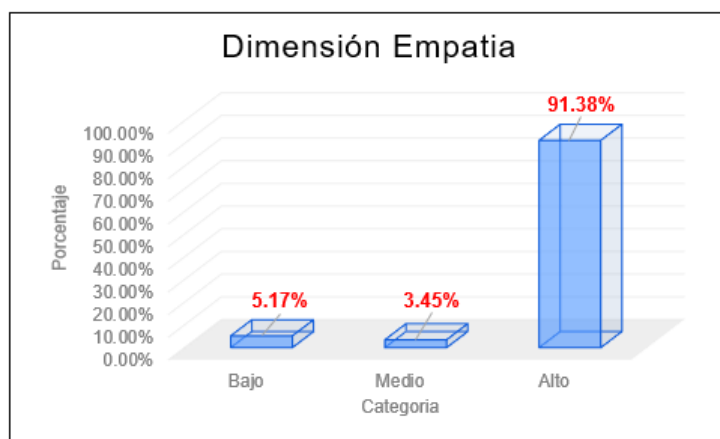


**Gráfico 5.** Dimensión Seguridad

De los 58 encuestados respondieron en la categoría baja 5.17% (3), la categoría media el 3.45% (2) y el 91.38% (53) en la categoría alta, se percibe que el personal de salud no muestra una empatía genuina, ni preocupación por el bienestar y la satisfacción de las usuarias. Esto implica no solo resolver problemas técnicos o situaciones difíciles, sino también comunicarse de manera comprensiva, mostrar interés por las usuarias como persona y ofrecer un trato personalizado

**Tabla 12.** Dimensión Empatía

Categoría	Frecuencia	%
Bajo	3	5.17%
Medio	2	3.45%
Alto	53	91.38%
Total	58	100.00%

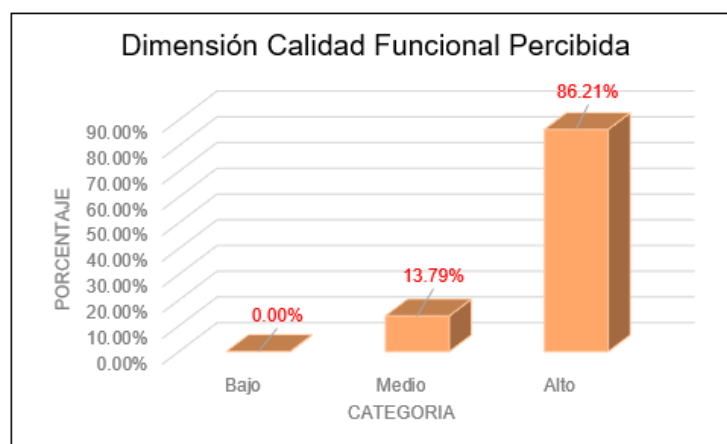


**Gráfico 6.** Dimensión Empatía

De los 58 encuestados respondieron en la categoría media del 13.79% (8) y el 86.21% (50) en la categoría alta, se percibe aun que en el programa de Control de Enfermedades de Transmisión Sexual en el Hospital Regional, las acciones para prevenir, diagnosticar y tratar las enfermedades de transmisión sexual. Implica que aún no se tiene en su totalidad la efectividad de los procedimientos médicos, la precisión de los diagnósticos, la adecuación de los tratamientos y la capacidad del personal de salud para abordar las necesidades específicas de las usuarias.

**Tabla 13.** Dimensión Calidad Funcional

Categoría	Frecuencia	%
Bajo	0	0.00%
Medio	8	13.79%
Alto	50	86.21%
Total	58	100.00%

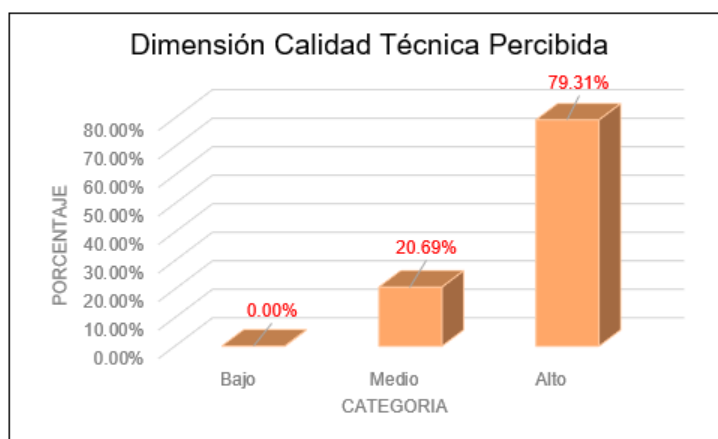


**Gráfico 7.** Dimensión Calidad Funcional

De los 58 encuestados respondieron en la categoría media del 20.69% (12) y el 79.31% (46) en la categoría alta, se percibe, aunque la percepción subjetiva de las usuarias sobre la competencia, el conocimiento técnico y la experiencia necesaria para proporcionar el tratamiento y la orientación adecuada, del personal que las atiende es más probable que aún no se eficiente en su totalidad.

**Tabla 14.** Dimensión Calidad Técnica Percibida

Categoría	Frecuencia	%
Bajo	0	0.00%
Medio	12	20.69%
Alto	46	79.31%
Total	58	100.00%

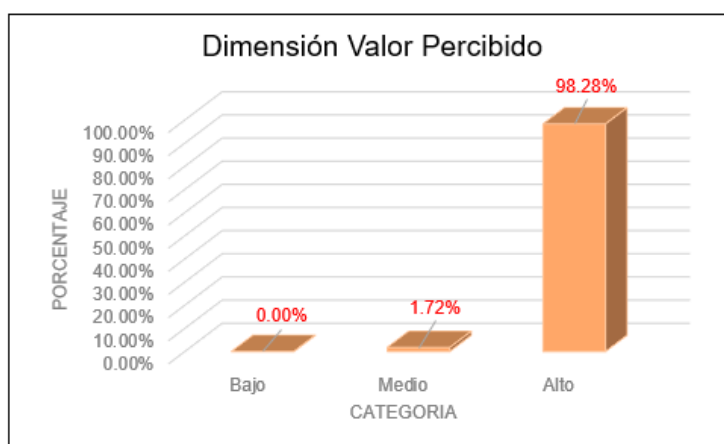


**Gráfico 8.** Dimensión Calidad Técnica Percibida

De los 58 encuestados respondieron en la categoría media del 1.72% (1) y el 96.28% (57) en la categoría alta, se percibe, que las usuarias aún no están satisfechas con los beneficios, cuidado, atención que reciben por que invierten tiempo, esfuerzo, dinero; porque la atención no viene dándose de buena calidad.

**Tabla 15.** Dimensión Valor Percibido

Categoría	Frecuencia	%
Bajo	0	0.00%
Medio	1	1.72%
Alto	57	96.28%
Total	58	100.00%



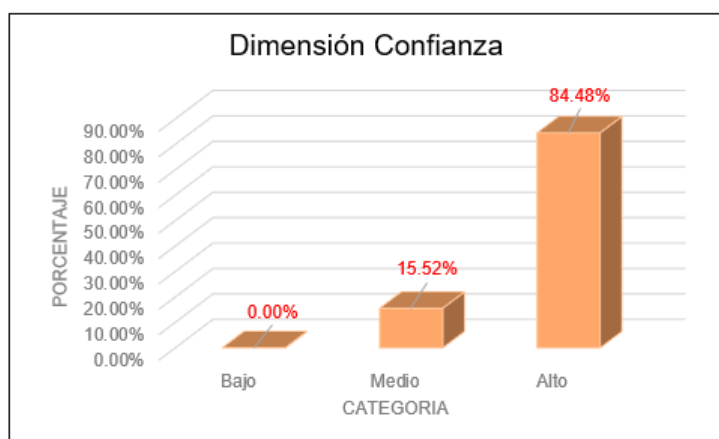
**Gráfico 9.** Dimensión Valor Percibido



De los 58 encuestados respondieron en la categoría media del 15.52% (9) y el 84.48% (49) en la categoría alta, se percibe, que las usuarias no se sienten seguras en la calidad de la atención recibida, en la veracidad de la información proporcionada, en la confidencialidad de los datos personales y en la certeza de que se está recibiendo el mejor cuidado posible.

**Tabla 16.** Dimensión Confianza

Categoría	Frecuencia	%
Bajo	0	0.00%
Medio	9	15.52%
Alto	49	84.48%
Total	58	100.00%

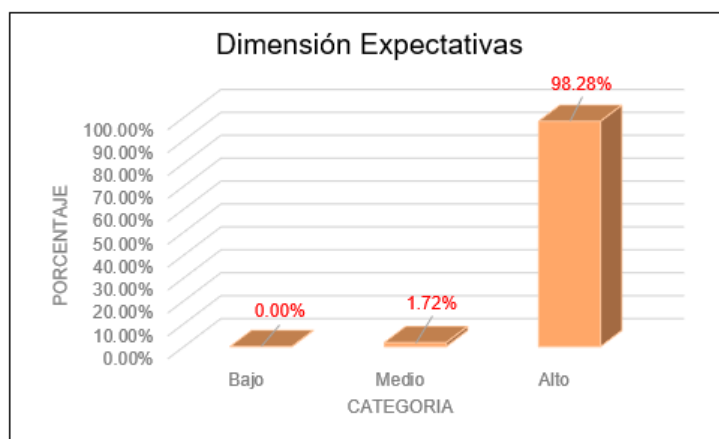


**Gráfico 10.** Dimensión Confianza

De los 58 encuestados respondieron en la categoría media del 1.72% (1) y el 96.28% (57) en la categoría alta, se percibe, que las usuarias no están satisfechas con las expectativas que no se cumplen, las cuales ha generado decepción y reduce la calidad objetiva del servicio prestado. Por ello, la gestión de las expectativas es crucial para crear experiencias satisfactorias para los usuarios de cualquier servicio.

**Tabla 17.** Dimensión Expectativas

Categoría	Frecuencia	%
Bajo	0	0.00%
Medio	1	1.72%
Alto	57	96.28%
Total	58	100.00%

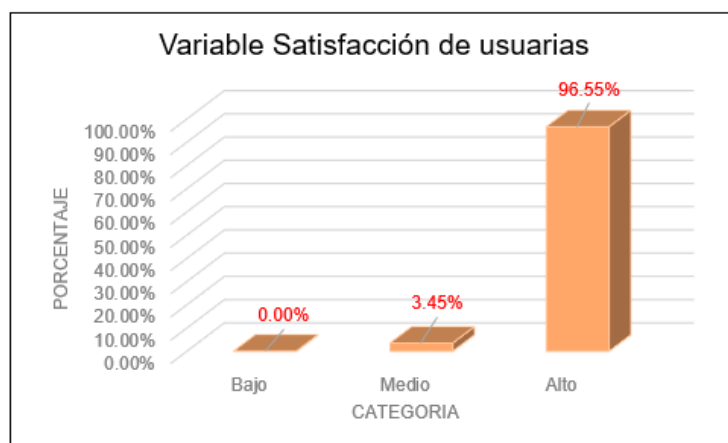


**Gráfico 11.** Dimensión Expectativas

De los 58 encuestados respondieron en la categoría media del 3.45% (2) y el 96.55% (55) en la categoría alta, se percibe, que las usuarias no han experimentado un nivel deseado de contento, satisfacción o cumplimiento en relación con el programa de Control de Enfermedades de Transmisión Sexual, falta de empatía por parte del personal de salud, ineficacia en los tratamientos, dificultades para acceder al servicio, falta de claridad en la información proporcionada, problemas de confidencialidad u otros factores que generen una experiencia negativa para las usuarias.

**Tabla 18.** Satisfacción de usuarias

Categoría	Frecuencia	%
Bajo	0	0.00%
Medio	2	3.45%
Alto	55	96.55%
Total	58	100.00%



**Gráfico 12.** Satisfacción de usuarias

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### a) Hipótesis específica 1

Los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023

Se propone lo siguiente:

**H<sub>0</sub>:** Los elementos tangibles No influye significativamente en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023

**H<sub>a</sub>:** Los elementos tangibles influye significativamente en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023

Si el sig. bilateral es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

**Tabla 19. Correlaciones de la dimensión Elementos Tangibles y la Satisfacción de las Usuarias**

		Elementos tangibles	Satisfacción de Usuarias
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,715**
		N	58
Satisfacción de Usuarias		Coeficiente de correlación	,715**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	58

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

En la tabla N° 18 a un nivel de 0,01 el sig. bilateral es igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de 0.715\*\*

## b) Hipótesis específica 2

La fiabilidad influye significativamente en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023

Se propone lo siguiente:

**Ho:** La fiabilidad No influye significativamente en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023

**Ha:** La fiabilidad influye significativamente en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023

Si el sig. bilateral es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

**Tabla 20. Correlaciones de la dimensión Fiabilidad y la Satisfacción de las Usuarías**

		Fiabilidad	Satisfacción de Usuarías
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	58
Satisfacción de Usuarías	Satisfacción de Usuarías	Coefficiente de correlación	,551**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	58

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

En la tabla N° 19 a un nivel de 0,01 el sig. bilateral es igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de 0.551\*\*

**c) Hipótesis específica 3**

La Capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023

Se propone lo siguiente:

**Ho:** La Capacidad de respuesta No influye significativamente en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023

**Ha:** La Capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023

Si el sig. bilateral es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

**Tabla 21. Correlaciones de la dimensión Capacidad de respuesta y la Satisfacción de las Usuarias**

		Capacidad de respuesta	Satisfacción de Usuarias
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,444**
		N	58
Satisfacción de Usuarias	Satisfacción de Usuarias	Coeficiente de correlación	,444**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	58

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

En la tabla N° 20 a un nivel de 0,01 el sig. bilateral es igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de 0.444\*\*

#### d) Hipótesis específica 4

La Seguridad influye significativamente en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023

Se propone lo siguiente:

**Ho:** La Seguridad No influye significativamente en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023

**Ha:** La Seguridad influye significativamente en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023

Si el sig. bilateral es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

**Tabla 22. Correlaciones de la dimensión Seguridad y la Satisfacción de las Usuarias**

		Seguridad	Satisfacción de Usuarias
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,633**
		N	58
Satisfacción de Usuarias	Seguridad	Coefficiente de correlación	,633**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	58

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

En la tabla N° 21 a un nivel de 0,05 el sig. bilateral es igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de 0.633\*\*

**e) Hipótesis específica 5**

La empatía influye significativamente en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023

Se propone lo siguiente:

**Ho:** La empatía No influye significativamente en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023

**Ha:** La empatía influye significativamente en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023

Si el sig. bilateral es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

**Tabla 23. Correlaciones de la dimensión Empatía y la Satisfacción de las Usuarias**

			Empatía	Satisfacción de Usuarias
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,370**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	58	58
Satisfacción de Usuarias	Satisfacción de Usuarias	Coeficiente de correlación	,370**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	58	58

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

En la tabla N° 22 a un nivel de 0,05 el sig. bilateral es igual a 0,004 y un coeficiente de correlación de 0.370\*\*



## f) Hipótesis general

La Calidad de Servicio influye significativamente en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023

Se propone lo siguiente:

**Ho:** La Calidad de Servicio No influye significativamente en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023

**Ha:** La Calidad de Servicio influye significativamente en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023

Si el sig. bilateral es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

**Tabla 24. Correlaciones de la dimensión Calidad de Servicio y la Satisfacción de las Usuarías**

		Calidad de Servicio	Satisfacción de Usuarías
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,709**
		N	58
	Satisfacción de Usuarías	Coefficiente de correlación	,709**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	58

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

En la tabla N° 23 a un nivel de 0,05 el sig. bilateral es igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de 0.709\*\*

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

Los resultados del estudio se discutirán en este capítulo con otros trabajos de investigación. En el estudio "Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el área de emergencia de un Hospital de Lambayeque", Romero Torres (2023) encontró que al evaluar la calidad de servicio de un hospital en Lambayeque, la mayoría de los pacientes (74,8%) se ubicaban en la categoría "baja". Solo el 14,96% se encontraba en la categoría "alta", mientras que el 10,24% se ubicaba en la categoría "media". Por lo tanto, Se concluye que la calidad del servicio es mayormente baja. Además, se encontró una correlación de 0,876 y un valor de significancia bilateral de 0,000, indica que ambas variables tienen una relación significativa.

En el estudio "Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2021", Gaviria Ríos (2021) concluyó que, con un coeficiente de Pearson de 0,953, existe una fuerte correlación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción de las gestantes en el área de psicoprofilaxis obstétrica del Hospital II EsSalud Tarapoto. Además, el coeficiente de determinación de 0,908 indica que el equipo del Hospital II EsSalud Tarapoto influye en el 90,8% de la satisfacción de las usuarias. Además, el estudio encontró que la calidad de la atención a las gestantes en el Hospital II EsSalud Tarapoto fue calificada como regular por el 40% de los participantes. El 28% de los encuestados recibieron calificaciones buenas y muy buenas, respectivamente. Solo el 4 % dijo que la calidad era mala, y ninguno dijo que era muy mala.

En el estudio "Calidad y satisfacción de la atención desde la perspectiva del usuario externo en el centro referencial de infección de transmisión sexual José

Olaya Chiclayo 2016", Vizcardo Guerra (2016) demostró que el centro referencial de transmisión sexual José Olaya Chiclayo recibió críticas negativas en cuanto a la calidad de la atención. De los 306 usuarios entrevistados, el 43.8% afirmó que la atención era mala, el 20.9% la calificó como regular y el 35.3% la consideró excelente.

Finalmente, nosotros en nuestro trabajo de investigación demostramos la influencia entre la Calidad de Servicio y la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023, encontrándose que, un 6.90% de una categoría media y 93.10% con una categoría alta, con un coeficiente de correlación de 0.709\*\*

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones**

- a) El estudio demostró que los aspectos tangibles tienen una influencia significativa en la satisfacción de las usuarias del programa de control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional de Huacho en 2023. Esto se evidencia con un nivel de significancia bilateral de 0,01 y un coeficiente de correlación de 0,715\*\*. Sin embargo, todavía hay un 12,07% de usuarias que se encuentran en las categorías de nivel bajo y medio, lo cual indica que se debe trabajar en mejorar estos aspectos.
- b) El estudio también encontró que la confiabilidad tiene un impacto significativo en la satisfacción de las usuarias del programa de control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho en 2023. El nivel significativo bilateral es de 0.01 y el coeficiente de correlación es de 0.551\*\*. Sin embargo, todavía hay un 3.45% de usuarios en la categoría de nivel medio, lo cual indica la necesidad de mejorar.
- c) En el estudio realizado en el Hospital Regional de Huacho en 2023, se encontró una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias del programa de control de enfermedades de transmisión sexual. El nivel de significancia bilateral fue de 0.01, con un coeficiente de correlación de 0.444\*\*. Aunque aún existe un 3.42% de usuarias con niveles de satisfacción bajos y medios, se busca alcanzar el 100% de satisfacción con una atención de calidad.
- d) El estudio reveló que la seguridad tiene una influencia significativa en la satisfacción de las usuarias del programa de control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional de Huacho en 2023. El nivel de

significancia bilateral es de 0,01 con un coeficiente de correlación de 0,633\*\*. Todavía hay un 8,62% de usuarias en las categorías de nivel bajo y medio, mientras que el 91,38% se encuentra en la categoría alta.

- e) Se ha comprobado que la empatía tiene un impacto significativo en la satisfacción de las usuarias del programa de control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho en 2023. Esto se evidencia con un nivel de significancia bilateral de 0,01 y un coeficiente de correlación de 0,370\*\*. Sin embargo, todavía hay un 12,07% de usuarias en las categorías de nivel bajo y medio, mientras que el 87,93% se encuentra en la categoría de nivel alto.
- f) El estudio reveló que la calidad del servicio tiene un impacto significativo en la satisfacción de las usuarias del programa de control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional de Huacho en el año 2023. Este hallazgo se respalda con un nivel de significancia bilateral de 0.01 y un coeficiente de correlación de 0.709\*\*. Además, se observó que el 93.10% de las usuarias se encuentra en las categorías de nivel medio y alta, mientras que el 6.90% restante se encuentra en categorías inferiores.

## **6.2 Recomendaciones**

- a) Es necesario realizar mejoras en las instalaciones y complementar con los folletos promocionales, además de realizar cambios en algunos equipos del consultorio de atención del programa.
- b) El personal de salud debe mejorar la calidad de atención a las usuarias, ya que ellas tienen una alta expectativa sobre ello.
- c) Se debe optimizar el servicio de una manera ágil y oportuna ante las necesidades y demandas de las usuarias
- d) Es necesario mejorar la protección de datos, la privacidad y la seguridad de la información de las usuarias que visitan el consultorio de atención del programa, además de prevenir riesgos y amenazas.
- e) Es necesario mejorar la habilidad de comprender, comunicarse y responder adecuadamente a las necesidades, emociones y circunstancias de las mujeres que utilizan los servicios del programa.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes documentales

Gaviria Ríos, K. (2021). *Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2021*. Tarapoto. Recuperado el 02 de noviembre de 2023, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67739/Gaviria\\_RKG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67739/Gaviria_RKG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Romero Torres, H. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el área de emergencia de un Hospital de Lambayeque*. Chiclayo. Recuperado el 12 de noviembre de 2023, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/124160/Romero\\_THJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/124160/Romero_THJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vizcardo Guerra, M. (2016). *Calidad y satisfacción de la atención desde la perspectiva del usuario externo en el Centro Referencial de infección de transmisión sexual José Olaya Chiclayo 2016*. Recuperado el 27 de agosto de 2023, de <http://170.81.241.212/bitstream/UDCH/1026/1/IMPRIMIR%20TESIS%20MONICA%20%281%29.pdf>

### 7.2 Fuentes bibliográficas

Albrecht, K. y Bradford, L. (2004). *La Excelencia en el servicio*. 3R.

Berry, L.; Bennett, D. & Brown, C. (1989). *Calidad de servicio, Una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid - España: Editorial Díaz de Santos S.A.

- Hoffman, K. y Bateson, J. (2012). *Marketing de servicios. Conceptos, estrategias y casos*. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Kotler, P. y Keller K. (2006). *Dirección de Marketing*. Naucalpan de Juarez: Pearson Prentice Hall.
- Larrea, P. (2012). *Calidad de servicio: Del marketing a la estrategia*. Sevilla – España.: Diaz de Santos.
- Rey, M. (1999). *Calidad del servicio al cliente y gestión de reclamaciones: teoría y casos*. Sevilla, España: CEADE.
- Serna, H. (2006). *Conceptos básicos. Servicio al cliente*. Colombia: Panamericana editorial Ltda
- Vavra, T. (2002). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. Madrid: FC Editorial.
- Wellington, P. (1997). *Como Brindar un Servicio Integral al Cliente*. Caracas: Mc Graw Hill.
- Zeithaml, V. ; Parasuraman, L. y Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. España: Díaz de Santos.

### **7.3 Fuentes hemerográficas**

- Hernández Vergel, L., León Román, C., Miranda Guerra, A., & Hernández Rodríguez, L. (2022). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4). Recuperado el 25 de agosto de 2023, de <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
- Hernández, S., Nesvara, I., Torres, C., Pereda, C., & Hernández, E. (2006). Incidencia de ETS y factores sociales en las trabajadoras sexuales en control sanitario en el Consultorio N°1. *Revista Chilena De Salud Pública*, 10(2), 79–84. Recuperado el 13 de agosto de 2023, de <https://revistas.uchile.cl/index.php/RCSP/article/view/2719>

- Mejías-Acosta I, A. y Manrique-Chirkova, S. (2011). DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES BANCARIOS UNIVERSITARIOS: UNA APROXIMACIÓN MEDIANTE EL ANÁLISIS DE FACTORES. *Ingeniería Industrial*, XXXII(1), 43-47. Recuperado el 16 de Octubre de 2017, de <http://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/344/410>
- Oviedo, H. C., y Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach [An Approach to the Use of Cronbach's Alfa]. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572–580. Recuperado el 20 de junio de 2023, de <https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>

#### 7.4 Fuentes electrónicas

- Bonilla Pugo, N., Espejo Uzhca, R., & Quinteros Mora, C. (2013). *Prevalencia de infecciones de transmisión sexual en trabajadoras sexuales controladas en el Área de Salud 4, Yanuncay. Cuenca, 2013*. Recuperado el 12 de agosto de 2023, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/5317/1/Tesis%20de%20Pregrado.pdf>
- Medline\_Plus. (09 de agosto de 2023). *Enfermedades de transmisión sexual*. Obtenido de Medline Plus: <https://medlineplus.gov/spanish/sexuallytransmitteddiseases.html>
- NCHHSTP. (01 de 08 de 2023). *Casos notificados de ETS en los Estados Unidos, 2021*. Recuperado el Revisado 01/08/23, de Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades. CDC 24/7: Salvamos vidas. Protegemos a la gente.: [https://www.cdc.gov/nchhstp/newsroom/fact-sheets/std/std-us-2021\\_sp.html](https://www.cdc.gov/nchhstp/newsroom/fact-sheets/std/std-us-2021_sp.html)
- OMS. (10 de julio de 2023). *Infecciones de transmisión sexual*. Obtenido de Organización Mundial de la salud: [https://www.who.int/es/newsroom/fact-sheets/detail/sexually-transmitted-infections-\(stis\)](https://www.who.int/es/newsroom/fact-sheets/detail/sexually-transmitted-infections-(stis))
- OPS. (23 de agosto de 2016). *Infecciones de Transmisión Sexual*. Obtenido de Organización Panamericana de la Salud: <https://www.paho.org/es/temas/infecciones-transmision-sexual>



- OPS. (17 de setiembre de 2021). : *Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud*. Obtenido de Organización Panamericana de la Salud: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
- PMC. (01 de junio de 2021). *Mapa de la atención a las infecciones de transmisión sexual en los servicios de urgencias españoles*. Obtenido de PubMed Central: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8329563/>
- RAE. (20 de junio de 2023). Obtenido de Real Academica Española: <https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n?m=form&m=form&wq=satisfacci%C3%B3n>
- Thompson, I. (2009). *Definición de cliente*. Recuperado el 10 de setiembre de 2017, de <http://www.promonegocios.net/clientes/>
- UNIR. (18 de julio de 2023). *La calidad en salud y la satisfacción del paciente*. Obtenido de UNIR: <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>

## **ANEXOS**

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

**CALIDAD EN EL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DEL PROGRAMA CONTROL DE ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN SEXUAL EN EL HOSPITAL REGIONAL HUACHO, 2023**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿De qué manera influye la calidad de servicio en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Demostrar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023.</p>	<p><b>Variable X</b></p> <p><b>Calidad de servicio</b></p> <p><b>a) Empatía</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención individualizada</li> <li>• Horarios de atención</li> <li>• Preocupación por intereses del usuario</li> </ul> <p><b>b) Capacidad de respuesta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información oportuna</li> <li>• Servicio rápido</li> <li>• Disposición de ayuda</li> </ul> <p><b>c) Seguridad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamiento de confianza</li> <li>• Conocimiento de procesos</li> <li>• Personal cortés</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Diseño de Investigación</b></p> <p>No experimental de tipo transeccional, correlacional</p> <p><b>Técnicas</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Población</b></p> <p>150 usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>a) ¿En qué modo la seguridad de la calidad del servicio influye en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>a) Determinar la influencia que existe entre la Seguridad de la calidad de servicio en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>a) La seguridad de la calidad de servicio influye de manera significativa en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023.</p>		

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problemas Específicos</p> <p>b) ¿En qué medida la empatía de la calidad del servicio influye en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023?</p> <p>c) ¿De qué modo la fiabilidad de la calidad del servicio influye en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>b) Determinar la influencia que existe entre la Empatía de la calidad de servicio en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023.</p> <p>c) Demostrar la influencia que existe entre la Fiabilidad de la calidad de servicio en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>b) La empatía de la calidad de servicio influye de manera significativa en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023.</p> <p>c) La fiabilidad de la calidad de servicio influye de manera significativa en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023.</p>	<p>d) <b>Fiabilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de ofrecimiento</li> <li>• Desempeño de buen servicio</li> <li>• No caer en el error</li> </ul> <p>e) <b>Elementos tangibles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos de aspecto modernos</li> <li>• Instalaciones físicas atractivos</li> <li>• Materiales del servicio visualmente atractivo</li> </ul>	<p><b>Muestra</b></p> <p>58 usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho,</p> <p><b>Estadístico de prueba</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chi cuadrado de Pearson</li> <li>• Coeficiente de correlación de Pearson</li> </ul>

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problemas Específicos</p> <p>d) ¿De qué manera la capacidad de respuesta de la calidad del servicio influye en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>d) Demostrar la influencia que existe entre la Capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>d) La capacidad de respuesta de la calidad de servicio influye de manera significativa en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023.</p>	<p><b>Variable Y</b></p> <p><b>Satisfacción del cliente</b></p> <p>a) <b>Calidad funcional Percibida</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución de quejas</li> <li>• Servicio esperado</li> <li>• Personal dispuesto a colaborar</li> <li>• Servicio mejorado</li> </ul> <p>b) <b>Calidad técnica percibida</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoras en el servicio</li> <li>• Servicios conformes</li> </ul>	
<p>e) ¿De qué forma los elementos tangibles de la calidad del servicio influyen en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023?</p>	<p>e) Determinar la influencia que existe entre los Elementos Tangibles de la calidad de servicio en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023.</p>	<p>e) Los elementos tangibles en la calidad de servicio influyen de manera significativa en la satisfacción de las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual en el Hospital Regional Huacho, 2023.</p>	<p>c) <b>Valor percibido</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad que transmite confianza</li> <li>• Preciso y tasas adecuadas</li> <li>• Solución de problemas</li> </ul> <p>d) <b>Confianza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cometer errores</li> <li>• Preocupación por las necesidades del usuario</li> </ul> <p>e) <b>Expectativas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios adaptados</li> <li>• Atención personalizada</li> <li>• Personal preparado</li> </ul>	

## ANEXO N° 01

### ENCUESTA

**Instrucciones:** Estimados clientes la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre la calidad de servicio que brinda el Hospital Regional Huacho a las usuarias del programa control de enfermedades de transmisión sexual. Le agradezco anticipadamente marcar con una “X” en el recuadro que corresponda. La presente es totalmente anónima.

La escala que usar es el siguiente:

1= Muy en desacuerdo    2= Desacuerdo    3 = Indiferente

4 = De acuerdo    5= Totalmente de acuerdo

#### CALIDAD DE SERVICIO

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
	<b>Elementos tangibles</b>					
1	Son adecuados los carteles, flechas y folletos en el ambiente donde lleva a cabo su control de ETS.					
2	Las instalaciones físicas del Hospital Regional de Huacho donde lleva a cabo su control de ETS. son visualmente atractivas					
3	El personal de salud del Hospital Regional de Huacho tiene apariencia pulcra.					
4	El Programa de Control de ETS cuenta con equipos y materiales adecuados para su atención					
	<b>Fiabilidad</b>					
5	El personal de salud cumple con lo que promete en el tiempo indicado					
6	Cuando las usuarias tienen un problema, El personal de salud muestra un sincero interés en solucionarlo.					
7	El personal de salud tiene un sincero interés en solucionarlo. Realizan bien el servicio a la primera vez.					
8	El personal de salud concluye el servicio en el tiempo prometido.					
9	El personal de salud insiste en mantener registros exentos de errores.					
	<b>Capacidad de respuesta</b>					
10	La atención en la caja o el módulo de recepción del Hospital Regional Huacho ¿fue eficiente?					
11	Se siente bien con la rapidez de atención en los laboratorios del Hospital Regional de Huacho					
12	Se siente bien con la rapidez de atención para tomarse pruebas radiológicas en el Hospital Regional de Huacho					
13	Se siente bien con la rapidez de atención en la farmacia del Hospital Regional de Huacho					
14	Cómo se siente con la atención del personal de salud que le atendió, le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas sobre su salud					

	<b>Seguridad</b>					
15	El personal de salud respeta su privacidad					
16	El personal de salud que le atendió, le realizó exámenes físicos y minuciosos					
17	El personal de salud le resolvió sus problemas de salud					
	<b>Empatía</b>					
18	El personal de salud le trato con amabilidad, respeto y paciencia					
19	El personal de salud mostró interés para solucionarle cualquier problema que se presentó durante su atención en el Hospital Regional de Huacho					
20	Se sintió satisfecho con la explicación que le dio el personal de salud sobre su control de ETS					
21	Entendió usted la explicación que le dio el personal de salud sobre los procedimientos de su control de ETS					
22	Entendió usted la explicación que le dio el personal de salud sobre su tratamiento que recibió sobre medicamentos, dosis y efectos adversos sobre el control de ETS					

## SATISFACCION DE LAS USUARIAS

La escala que se va usar es el siguiente:

1= Muy en desacuerdo    2= Desacuerdo    3 = Indiferente

4 = De acuerdo    5= Totalmente de acuerdo

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
	<b>Calidad funcional Percibida</b>					
1	El personal de salud ha solucionado satisfactoriamente mis quejas					
2	En el Hospital Regional de Huacho se le da el servicio que usted espera					
3	El personal de salud conoce los intereses y necesidades de sus usuarios					
4	Se siente seguro al realizar sus operaciones en el Hospital Regional de Huacho					
	<b>Calidad técnica percibida</b>					
5	El personal de salud presta un servicio satisfactorio en comparación con otras áreas del Hospital Regional de Huacho					
6	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por el personal de salud					
7	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados en Hospital Regional de Huacho					

	<b>Valor percibido</b>					
8	Usted tiene confianza en el personal de salud					
9	Usted requiere que los costos de consultas y procedimiento sean bajas					
10	No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por el personal de salud					
11	Al acudir al Hospital Regional de Huacho sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos					
	<b>Confianza</b>					
12	El programa de Control de ETS es innovador y con visión de futuro					
13	Los servicios prestados por el Hospital Regional de Huacho están cerca de los ideales para una entidad de este tipo					
14	El personal de salud se preocupa por las necesidades de sus usuarias					
	<b>Expectativas</b>					
15	El servicio que se ofrece en el Hospital Regional de Huacho se adapta a sus necesidades como usuaria del programa de control de ETS					
16	El personal de salud es claro en las explicaciones o informaciones dadas					
17	El personal de salud posee los conocimientos acerca de los servicios prestados					



---

**Dr. José Luis Ausejo Sánchez**  
**ASESOR**

---

**Dr. Elvis Richar Sánchez García**  
**PRESIDENTE**

---

**Dr. Abrahan Cesar Neri Ayala**  
**SECRETARIO**

---

**M(o). Carlos Manuel León Sánchez**  
**VOCAL**