

Arquimedes Raul Ramos Moz

RAMOS MOZ, ARQUIMEDES RAUL-CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE S...

 Quick Submit Quick Submit Universidad Politécnica del Perú

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3223546038

Fecha de entrega

21 abr 2025, 7:38 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

21 abr 2025, 7:41 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

Y_SATISFACCION_DEL_USUARIO_EXTERNO_EN_EL_CENTRO_DE_SALUD_PR.docx

Tamaño de archivo

1.7 MB

97 Páginas

19.493 Palabras

108.698 Caracteres

15% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Small Matches (less than 20 words)

Top Sources

- 12%  Internet sources
- 2%  Publications
- 12%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 12% Internet sources
- 2% Publications
- 12% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	hdl.handle.net	4%
2	Student papers	Universidad Cesar Vallejo	3%
3	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	3%
4	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	2%
5	Student papers	Universidad Nacional Federico Villarreal	<1%
6	Student papers	Universidad Alas Peruanas	<1%
7	Publication	María Clara Yépez-Chamorro, Melissa Ricaurte-Cepeda, Daniel Marcelo Jurado. "C...	<1%
8	Publication	Alva Huerta, Jannet Anilu. "Nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de at...	<1%
9	Internet	repositorio.uap.edu.pe	<1%
10	Publication	Velásquez Carrasco, Ninia Hermelinda. "Grado de satisfacción de las usuarias y la...	<1%
11	Internet	biblioteca.ciencialatina.org	<1%

12	Student papers	
Universidad de San Martín de Porres		<1%
13	Student papers	
Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez		<1%
14	Student papers	
Universidad de Huanuco		<1%
15	Internet	
repositorio.unasam.edu.pe		<1%



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO**

**CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN
EL CENTRO DE SALUD PRIMAVERA. LOS OLIVOS, LIMA 2022**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN
EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

**PRESENTADO POR:
Bach. ARQUIMEDES RAÚL RAMOS MOZ
CÓDIGO ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4416-2314>**

**Asesor :
Dr. DR. JORGE DIAZ DUMONT
Codigo orcid: <https://orcid.org/0000-0003-0921-338X>**

**LIMA – PERÚ
2024**

DEDICATORIA

A mi familia.

AGRADECIMIENTO

*A todos aquellos que me apoyaron
en la realización de este trabajo.*

RECONOCIMIENTO

*Al Dr. Pedro Aníbal Solís
Céspedes por su orientación
eficaz.*

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
RECONOCIMIENTO.....	4
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	12
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.2.1. Delimitación Espacial	16
1.2.2. Delimitación Social	16
1.2.3. Delimitación Temporal	16
1.2.4. Delimitación Conceptual	16
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.3.1. Problema Principal.....	17
1.3.2. Problemas Secundarios	17
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.4.1. Objetivo General.....	18
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.5.1. Hipótesis General.....	18
1.5.2. Variables (Definición Conceptual y operacional).....	19
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.6.1. Tipo y Nivel de la Investigación.....	20
1.6.2. Método y Diseño de la Investigación.....	20
1.6.3. Población y Muestra de la Investigación	21
1.6.4. Técnica e Instrumentos de Recolección de datos.....	21
1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación	24
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.....	26
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	26
2.2. BASES TEÓRICAS.....	29
2.2.1. Calidad Percibida	30

2.2.2. Satisfacción del usuario externo	34
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	37
CAPÍTULO III. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	40
3.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS	40
3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	55
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES	65
FUENTES DE INFORMACIÓN	67
ANEXOS	74

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalizacion de las variables	20
Tabla 2: Relación de validadores	22
Tabla 3: Confiabilidad	23
Tabla 4. Calidad de servicio	41
Tabla 5: Satisfacción del usuario externo	42
Tabla 6: Calidad del servicio y SUE	43
Tabla 7: SUE y tangibilidad	44
Tabla 8: SUE y fiabilidad	45
Tabla 9: SUE y capacidad de respuesta	46
Tabla 10: SUE y seguridad	47
Tabla 11: SUE y empatía.	48
Tabla 12: Prueba de normalidad	49
Tabla 13: HG	50
Tabla 14: HE1	51
Tabla 14: HE2	52
Tabla 14: HE3	53
Tabla 14: HE4	54
Tabla 14: HE15	55
Tabla 14: Correlación de variables	56

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Teorías e la calidad	33
Figura 2: Calidad de servicio	41
Figura 3: SUE	42
Figura 4: Calidad de servicio y SUE	43
Figura 5: SUE y tangibilidad	44
Figura 6: SUE y fiabilidad	45
Figura 6: SUE y capacidad de respuesta	46
Figura 6: SUE y Seguridad	47
Figura 6: SUE y Empatía	48

RESUMEN

La presente investigación se planteó como objetivo general, determinar la relación entre la calidad percibida y satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Primavera. Los Olivos, Lima 2022. La población estuvo conformada por 280 pacientes del Centro de Salud Primavera de Los Olivos, 2022, con muestra de 148 pacientes, el método que se empleó en la investigación fue hipotético deductivo, la investigación fue de tipo descriptivo, correlacional causal, transversal, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, que se desarrolló al aplicar los cuestionarios de calidad percibida de Parasuraman y de satisfacción del usuario externo de Ramos, ambos con escala de Likert. Los resultados evidencian que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.630 indica que existe relación positiva de variables, nivel de correlación moderada y significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se descarta hipótesis nula y se valida la hipótesis general; se concluye que, la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario externo en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

Palabras clave: *Calidad Percibida, Satisfacción del usuario externo, Gestión, Monitoreo y Supervision*

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between perceived quality and external user satisfaction at the Primavera Health Center. Los Olivos, Lima 2022. The population consisted of 280 patients of the Primavera Health Center of Los Olivos, 2022, with a sample of 148 patients. The method used in the research was hypothetical deductive, the research was descriptive, causal correlational, cross-sectional, non-experimental design, quantitative approach, which was developed by applying the questionnaires of perceived quality of Parasuraman and external user satisfaction of Ramos, both with Likert scale. The results show that Spearman's Rho correlation coefficient of 0.630 indicates that there is a positive relationship between variables, moderate level of correlation and bilateral significance $p=0.000<0.01$ (highly significant), the null hypothesis is discarded and the general hypothesis is validated; it is concluded that the quality of service will be related to external user satisfaction in the CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

Key words: Perceived quality, External user satisfaction, Management, Monitoring and Supervision.

INTRODUCCION

Esta investigación nace a partir de una problemática constante en nuestro país: la baja calidad de atención en los centros de salud. A diario, los usuarios expresan su inconformidad, lo cual pone en evidencia que existe una brecha entre lo que esperan recibir y lo que realmente experimentan. Esta situación no solo afecta la satisfacción de los pacientes, sino que también representa una barrera importante para mejorar el sistema de salud en general. Por eso, el estudio busca evaluar esa calidad y plantear soluciones a través de un enfoque riguroso.

Se ha aplicado una metodología científica con enfoque cuantitativo, lo cual ha permitido analizar el problema de forma estructurada, pero también contextualizada a la realidad del centro de salud investigado, ubicado en el distrito de Los Olivos. La investigación está organizada en tres capítulos: el primero aborda el planteamiento del problema, la justificación, objetivos, hipótesis y detalles metodológicos como diseño, muestra y variables; el segundo capítulo desarrolla el marco teórico, incluyendo conceptos clave y antecedentes relevantes, además de considerar el compromiso social y medioambiental; el tercer capítulo presenta el análisis de resultados, donde se interpretan los datos obtenidos mediante encuestas, se contrastan las hipótesis y se formulan las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, se incluye la bibliografía y los anexos que respaldan el trabajo. El uso de escalas específicas ha sido crucial para medir tanto la calidad del servicio como la satisfacción del usuario, lo que permitió identificar la relación entre ambas variables. En resumen, este estudio no solo busca diagnosticar un problema evidente, sino también ofrecer propuestas que puedan ser útiles para mejorar la atención en los centros de salud y, en consecuencia, la calidad de vida de los usuarios.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1 Descripción de la realidad problemática.

En respuesta al problema de la percepción de la calidad y la satisfacción del usuario externo en la atención de salud se da en el contexto internacional, debido al entorno siempre cambiante provocado por la globalización, las instituciones de salud de todo el mundo buscan constantemente mejorar la gestión, lo que las lleva a mejorar manteniendo el propósito de adaptarse a los cambios. Nunca cambian, por lo que el mejor enfoque es utilizar sus recursos dentro del rango de eficacia para lograr sus objetivos y buscar la máxima eficacia a través de una implementación de calidad. La combinación de actividades y procesos correspondientes debe ser sistemática, de lo contrario se lesionarán los intereses de los usuarios ¹.

En la antigüedad, la práctica considerada medicina carecía de las herramientas y conocimientos completos para realizar un diagnóstico o realizar procedimientos terapéuticos y quirúrgicos seguros, ha habido extraordinarios desarrollos en procedimientos y conocimientos, así como en herramientas y tecnología, entre entonces y hoy, por lo que, en teoría, la cobertura y calidad de los servicios de salud deberían ser capaces de generar altos niveles de satisfacción general entre las poblaciones de la mayoría de los países. Sin embargo, la realidad en el mundo dista mucho de este resultado ya que en muchas áreas la falta de tecnología, infraestructura y personal calificado obliga incluso a las personas a implementar procedimientos obsoletos e inseguros ⁵¹.

El término “calidad” es obvio, y se asume que es un conjunto de características y condiciones de una actividad y/o producto que implican una mejora continua de esos atributos tal como los perciben los demás; en este sentido, para el campo de los servicios de salud, la calidad depende del proceso de descubrimiento de defectos, por un lado, y de los resultados del seguimiento y la percepción de los servicios que dejan los usuarios externos, por otro. Es por ello que, en general, la falta de alto desempeño en los centros médicos se debe a la escasez de medicamentos, equipos e instrumentos obsoletos, altos precios pagados por usuarios externos, subdesarrollo y recursos humanos médicos limitados. accesibilidad, nuevamente, esto tendrá consecuencias negativas en términos de todo, desde usuarios descontentos y reputación en declive hasta víctimas humanas ⁵².

En América Latina, los usuarios de los servicios de salud generalmente están insatisfechos con el servicio, no reciben la atención que merecen y los usuarios siguen demandando servicios de mayor calidad y cobertura. Si bien la calidad es una parte importante de la gestión de cualquier institución pública, existe una cultura de calidad en todas las instituciones de salud, lo que significa que, en la actualidad, la calidad es una parte importante del desarrollo de la gestión pública que brindará servicios efectivos a usuarios. En otras palabras, lo más eficiente y lo más importante es la calidad, que es un elemento importante de la entidad y un elemento importante del usuario ².

En el Perú de hoy, es crucial que las entidades de salud tomen las decisiones correctas para mejorar la calidad de los servicios de salud para las poblaciones a las que atienden. Para ello, deben identificar barreras y facilitadores en la prestación de servicios, y recoger y valorar constantemente las opiniones de los usuarios. Sin embargo, la falta de planificación y evaluación en los centros de salud sigue siendo una deficiencia persistente. Hay deficiencias en la gestión de las instituciones médicas primarias. Según el Minsa, solo el 14% de los establecimientos de atención primaria de salud tienen capacidad de planificación e implementación. En otras regiones, solo el 32 por ciento de las instituciones cuentan con infraestructura adecuada, solo el 25 por ciento tiene equipo adecuado y solo el 29 por ciento cuenta con recursos humanos capacitados ³.

En nuestro país, la gerencia en salud debe tener la capacidad de promover el trabajo en equipo, facilitar la comunicación y negociación con el personal y los usuarios, identificar y resolver problemas, habilidades muy importantes, porque los usuarios de los servicios de salud son cada vez más importantes, gracias a Access, la cual es monitoreada mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación y los esfuerzos del Servicio Estatal de Vigilancia en Salud (SUSALUD) para mejorar la calidad de la salud, la identificación de problemas es fundamental para comprender los principales “cuellos de botella” y proponer soluciones que beneficien a los usuarios externos de interés ⁴.

Tener usuarios satisfechos es la esencia de una entidad de salud enfocada en los clientes, y de esta manera, cuando se cumplen o superan las expectativas, se logra fidelizar a los pacientes y sus familias. La satisfacción con el campo de la salud depende de tres aspectos importantes: los tiempos y circunstancias de espera, la atención adecuada y los resultados obtenidos, y la cortesía recibida durante el proceso. Además, la percepción del cliente o usuario se refiere a cómo estima si una empresa u organización se está adhiriendo a la entrega de servicios en función de cómo valora lo que recibe ⁵³.

En Perú, la promulgación de la Ley N° 29344, “Ley Marco del Seguro Universal en Salud”, declara que toda la población residente en el territorio del país tiene derecho a una atención de salud oportuna y de calidad. El gobierno peruano busca que las instituciones financieras públicas y privadas y los proveedores de servicios de salud brinden servicios de calidad sin distinción a través del seguro de salud, permitiendo el acceso a diferentes servicios médicos dentro del plan básico de seguro de salud. A pesar de las mejoras en los seguros y la cobertura de atención en Perú en los últimos años, se ha reportado insatisfacción entre algunos usuarios de los servicios de salud. Los resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD) de 2016 mostraron que la tasa nacional de satisfacción de usuarios de servicios ambulatorios fue de 73,9% (3,8 puntos porcentuales superior a la de 2014), superior a la del Ministerio de Salud (MINSA) y agencias del gobierno regional (66,7%). % inferior al promedio nacional y otros servicios de salud peruanos. Si bien se han descrito los factores relacionados con la satisfacción de los usuarios externos de las instituciones de salud

peruanas, estos estudios corresponden a una experiencia específica, por lo que es necesario estudiar estos factores a nivel nacional o del sistema de salud ⁵⁴.

La satisfacción de los usuarios con la atención recibida en el Centro de Salud Primavera de Los Olivos en el año 2021 es subjetiva ya que no se sabe qué pensaban los usuarios cuando recibieron su tratamiento, el tipo de atención que recibieron, si no tuvieron problemas para comunicarse con el cuidador por usted. En otras palabras, si se atienden sus problemas de salud, todo esto ayudará a mejorar los servicios e identificar las necesidades de los usuarios externos e internos. Tampoco conocemos las quejas, su tramitación, si la incidencia se repite, reclamaciones consecutivas, etc. Al mismo tiempo, desconocen cuáles son los mayores problemas de los usuarios en la actualidad, y la central no tiene interés en solucionar estos problemas, lo que les hace caer en un círculo vicioso habitual. Esto perjudica continuamente los intereses de los usuarios. En definitiva, la alta demanda de pacientes hace que el servicio esté masificado, razón por la cual continúan las quejas y reclamos, por lo que se propone realizar una investigación para conocer el sentir de los usuarios externos con el fin de tomar medidas correctivas y acciones específicas al respecto. los problemas encontrados.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1 Delimitación espacial

El presente estudio se realizará en el distrito de Los Olivos, en la provincia de Lima, Departamento de Lima.

1.2.2 Delimitación Social

La unidad de análisis corresponderá a 400 pacientes del CS Primavera. Los Olivos, Lima 2022, atendidos en el mes de abril del 2022.

1.2.3 Delimitación Temporal

La investigación se realizará entre los meses de abril a octubre 2022.

1.2.4 Delimitación Conceptual

La calidad de los servicios de salud incluye la diferencia entre las expectativas de los usuarios de un servicio y su percepción del servicio que reciben. La

atención médica de mala calidad es una de las mayores barreras para abordar con éxito los problemas de salud. Por eso es importante evaluar periódicamente y proponer soluciones a los problemas que se presentan en cada establecimiento de salud.

1.3. Problemas de Investigación.

1.3.1 Problema principal

¿Qué relación existe, entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario externo en el CS Primavera de Los Olivos, Lima 2022?

1.3.2 Problemas Específicos

¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la tangibilidad de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos Lima 2022?

¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos Lima 2022?

¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos Lima 2022?

¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos Lima 2022?

¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la empatía de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos Lima 2022?

1.4. Objetivos de la investigación.

1.4.1 Objetivo General

Determinar qué relación existe entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario externo en el CS de los Olivos, Lima 2022

1.4.2 Objetivos Específicos

Determinar qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la tangibilidad de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos.

Lima 2022.

Determinar qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

Determinar qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

Determinar qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

Determinar qué relación existe entre la satisfacción del usuario externo y la empatía de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

1.5. Hipótesis de la investigación

1.5.1. Hipótesis general

La calidad percibida se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario externo en el CS Primavera de Los Olivos, Lima 2022.

1.5.2. Hipótesis específicas.

La satisfacción del usuario externo se relaciona positivamente con la tangibilidad de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

La satisfacción del usuario externo se relaciona positivamente con la fiabilidad de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

La satisfacción del usuario externo se relaciona positivamente con la capacidad

de respuesta de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

La satisfacción del usuario externo se relaciona positivamente con la seguridad de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

La satisfacción del usuario externo se relaciona positivamente con la empatía de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

1.5.3. Variables (Definición conceptual y operacional)

1.5.4. Definición conceptual de variable independiente calidad percibida.

La calidad que tiene un producto o servicio según la percepción del cliente, es un criterio subjetivo y no tiene por qué coincidir con la calidad real u objetiva ¹⁵.

1.5.5. Definición conceptual de variable dependiente satisfacción del usuario externo.

Se considera a la satisfacción como el resultado de un proceso cognitivo de la información, que media entre las expectativas del usuario y lo brindado por los servicios de salud (percepciones) ³¹.

1.5.6. Indicadores e índices de la variable independiente Calidad percibida.

Por la Dimensión Tangibilidad: Recursos materiales

Por la Dimensión Fiabilidad. Consistencia.

Por la Dimensión Capacidad de respuesta: Percepción.

Por la Dimensión Seguridad: Confianza

Por la Dimensión Empatía: Identificación

Los índices de la variable independiente son: No Preocupante. (82-110); Medias, (52-81); Preocupante, (22-51).

1.5.7. Indicadores e índices de la Variable Dependiente Satisfacción del usuario externo.

Por la Dimensión características del servicio: Cumplimiento, Rapidez, Información

Por la Dimensión características de trato personalizado: Confianza, claridad y solución.

Los índices de la variable dependiente son: Óptimo, (82-110); Regular, (52-81); No Óptimo, (22-51).

1.5.8. Matriz de Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las Variables.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Variable Independiente Calidad Percibida	Tangibilidad	Recursos Materiales Infraestructura	1-4	Totalmente de acuerdo (5)
	Fiabilidad	Consistencia Certeza	5-9	Parcialmente de acuerdo (4)
	Capacidad de respuesta	Percepción Oportunidad	10-13	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
	Seguridad	Tranquilidad Confianza	14-17	Parcialmente en desacuerdo (2)
	Empatía	Identificación Comprensión	18-22	Totalmente en desacuerdo (1).
Variable Dependiente Satisfacción del Usuario Externo	Características del servicio	Cumplimiento Rapidez Información	1-10	Totalmente de acuerdo (5)
	Características del trato personalizado	Amabilidad Empatía Cordialidad	11-20	Parcialmente de acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) Parcialmente en desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1).

Fuente: Elaboración propia. (2022).

1.6. Metodología de la investigación.

1.6.1 tipo y nivel de la investigación

La investigación es básica, porque se deseó profundizar el conocimiento científico que ya existe ⁴⁴. El nivel es descriptivo correlacional ya que, con el estudio de las variables, se busca determinar una relación ⁴⁵. El enfoque es cuantitativo, los datos recogidos se procesaron de manera numérica ⁴³.

1.6.2. Métodos y diseño de investigación.

Método hipotético deductivo porque señala hipótesis y las valida o las descarta basándose en la deducción ⁴⁶. Fue de diseño no experimental, porque no se manipularon las variables, de corte transversal por que la correlación de los datos se ejecutó en un solo momento ⁴².

1.6.2. Población y muestra de la investigación

La población, estuvo conformada por 280 pacientes del Centro de Salud Primavera de Los Olivos, 2022.

Para la obtención de la muestra se empleó la siguiente fórmula.

$$n = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población 280

Z = Nivel de confianza 1.96

E = Error muestral 0.05%

p = Probabilidad a favor 0.5

q= Probabilidad en contra 0.5

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96 (0.5) (0.5) (280)}{280 (0.025) (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

N= 148

La muestra es de 148 pacientes del Centro de Salud Primavera de Los Olivos, 2022.

Es de tipo probabilístico.

1.6.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La tecnica fue la encuesta que viene hacer actividades determinadas con carácter científico que se utilizan para obtener datos, la encuesta es una técnica de recolección muy empleada, es un procedimiento estandarizado para reunir información (oral o

escrita) de conductas experiencias, valores, actitudes, características y circunstancias sociales ⁴⁷. La encuesta está formada por dos cuestionarios de preguntas sobre las variables de estudio donde se emplearon una para cada variable.

En relación a los instrumentos, los cuestionarios midieron las variables de estudio planteadas en la hipótesis, mediante preguntas (ítems, reactivos), el cuestionario proporcionó la data y estuvo formado por dimensiones e Ítems, en ambos instrumentos se empleó la escala de Likert que se usa cuando el cuestionario tiene más de dos posibilidades de respuesta.

La validez del instrumento fue confirmada por expertos, asegurando que realmente mide lo que se busca investigar.

Tabla 2.

Relación de Validadores

Validador	Resultado
Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont	Aplicable
Dra. Mildred Jénica Ledesma Cuadros	Aplicable
Dr. Joaquín Vertiz Osos.	Aplicable

La confiabilidad de los instrumentos se comprobó usando el coeficiente Alfa de Cronbach, ya que ambas encuestas utilizaban escala Likert, lo que permitió asegurar que los resultados obtenidos sean consistentes y reflejen estabilidad en las mediciones, por lo cual se llevó a cabo una prueba piloto de confiabilidad en 30 pacientes del CS Primavera de Los Olivos, 2022, con los siguientes valores:

Tabla 3

Confiabilidad Cuestionario de Calidad Percibida.

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.			
Estadísticos de fiabilidad			
Alfa de Cron Bach		N de elementos	
,953		22	

Interpretación:

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy bueno.

Tabla 4

Confiabilidad cuestionario de Satisfacción del usuario externo.

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.			
Estadísticos de fiabilidad			
Alfa de Cronbach		N de elementos	
,945		22	

Interpretación:

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De 70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy bueno.

Para el plan de análisis de datos, se emplearon hojas de MS Excel con el software SPSS Versión 26.0 para el análisis de la data.

En esta investigación se utilizó estadística descriptiva para simplificar y entender los

datos mediante tablas y gráficos. También se aplicó estadística inferencial con la prueba de Rho de Spearman, ya que se buscaba establecer correlaciones entre variables y contrastar hipótesis. Todo el proceso se desarrolló respetando los principios éticos fundamentales: beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia. Desde el inicio, se tuvo en cuenta la ética en cada etapa: la elección del tema, la búsqueda bibliográfica, la selección de la muestra, el uso adecuado de los instrumentos de recolección de datos y el análisis de los resultados. En resumen, se garantizó una investigación seria, responsable y centrada en el respeto a los participantes y en la rigurosidad científica.

1.6.5. Justificación e importancia de la Investigación.

La Justificación teórica se centra en los postulados y teorías que sirven de base a la investigación, sus fundamentos, que estén en estrecha relación con el tema como es el caso de la calidad de la atención (CA) y la satisfacción del usuario externo (SUE) y como los pacientes mediante sus propias percepciones y expectativas generan una opinión que califica esta atención, estas teorías sirven de base para poder sustentar el estudio de cada variable.

Se establece la Justificación práctica como el estudio de la solución a los problemas planteados propios en la presente investigación, de tal manera que favorece a los pacientes que concurren a consulta al Centro de Salud de Los Olivos, Lima, 2022, la practicidad está dada por el beneficio que se ofrece a través del estudio y en donde la mejora es general y con resultados beneficiosos, sobre todo en temas de CA y SUE, eliminar las prácticas habituales que son perjudiciales para

los pacientes por otras que le mejoran la calidad de vida lo que demuestra la practicidad del tema.

En relación a la Justificación Metodológica, toda la estructura del tema sigue un proceso sistemático y metodológico en todas sus fases, es más visible en la propuesta de cuestionarios específicos para obtener data que contribuya a un diagnostico que permita revertir la problemática encontrada, a su vez estos cuestionarios previamente han sido validados para su ejecución.

La investigación del problema tiene una justificación científica basada en la aplicación de la metodología y los instrumentos de investigación, que nos permitan responder a los planteamientos elaborados mediante la utilización de estadísticas autorizadas para determinar el porcentaje de relación que existe entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario externo en el CS de los Olivos, Lima 2022.

La importancia de esta investigación radica en proponer soluciones concretas a los problemas que enfrentan los pacientes al acudir al Centro de Salud de Los Olivos, en Lima. Además, busca presentar innovaciones basadas en fundamentos teóricos que permitan mejorar tanto la calidad del servicio como la satisfacción del usuario externo. Al demostrar la relación entre estas dos variables, se podrán obtener conclusiones útiles para los pacientes y para la institución, permitiendo mejorar los procesos de gestión. Este estudio no solo beneficiará a los usuarios, sino que también aportará a la mejora continua del centro de salud. Aunque pueden surgir dificultades que limiten los hallazgos, es clave identificarlas y resolverlas para asegurar un desarrollo adecuado del estudio y alcanzar sus objetivos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.

2.1 Antecedentes del problema.

A. Internacionales:

García (2017), García realizó un estudio en el Hospital de Villavicencio, Colombia, con el propósito de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad del servicio de salud. La investigación fue de tipo cuantitativo, con diseño descriptivo y no experimental, aplicando encuestas a una muestra de 256 usuarios. A pesar de que históricamente existieron muchas quejas registradas, los resultados revelan que actualmente la percepción ha mejorado notablemente. Los usuarios destacan la labor del personal de salud, reconociendo el esfuerzo en medio de situaciones complicadas. En particular, los elementos tangibles como la comodidad de las instalaciones y la imagen visual de las clínicas recibieron las mejores calificaciones. En general, los ciudadanos de Villavicencio consideran que el servicio ofrecido por las instituciones prestadoras de salud es bueno. El estudio refleja una evolución positiva en la percepción de la calidad, lo que indica que, con esfuerzo, es posible mejorar significativamente los servicios públicos de salud.

Pavón (2019), Pavón llevó a cabo una investigación en Barranquilla, Colombia, con el objetivo de analizar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en servicios de salud. La metodología fue cuantitativa, con un diseño descriptivo, correlacional y no experimental, y una muestra de 318 usuarios. Los resultados fueron bastante positivos: la mayoría calificó el servicio como “bueno”, destacando especialmente

12

al laboratorio clínico con un 83,1% de satisfacción. Le siguieron la atención de enfermería (79,5%), atención médica (77,7%) y el servicio de citas (74%). Estos porcentajes indican un buen nivel de percepción respecto a la calidad del servicio en general. La conclusión principal del estudio es que los usuarios del Hospital Local de Sitio Nuevo se sienten satisfechos con la atención recibida, siendo el laboratorio clínico el área más valorada. El estudio aporta información importante sobre cómo mejorar áreas específicas para seguir elevando la calidad del sistema de salud.

Chacón (2018), Chacón desarrolló una investigación en la IPS Horisoos de Colombia para analizar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Con un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, correlacional y no experimental, se aplicaron encuestas a 560 usuarios. Los resultados fueron bastante alentadores: el 53.8% de los encuestados consideró que el trato recibido por parte de los profesionales fue muy bueno, y lo más destacado es que el 100% manifestó estar satisfecho con la atención brindada. Esta cifra tan contundente demuestra que los servicios de salud en esta IPS han logrado generar una experiencia positiva en los pacientes. Además, se evidenció que la mayoría estaría dispuesta a regresar al mismo centro de atención, lo cual refuerza la percepción de confianza y buena calidad. En resumen, el estudio destaca la importancia del trato humano y la atención personalizada como factores clave para lograr una alta satisfacción en los servicios de salud.

Vergara (2019), Vergara realizó un estudio en el Hospital de Cartagena de Indias, Colombia, con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes. Usó un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, correlacional y no experimental, con una muestra de 600 usuarios. Los resultados reflejaron una relación fuerte entre los distintos aspectos de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. En particular, el coeficiente de regresión de 0,839 demuestra que existe una relación significativa entre la percepción de calidad general y el nivel de satisfacción. La conclusión sugiere que mejorar la calidad del servicio impacta directamente en la satisfacción, pero también que estas mejoras pueden fortalecer la confianza en el sistema de salud en general.

El estudio propone que los esfuerzos gerenciales no solo deben enfocarse en resolver quejas, sino también en implementar estrategias que fortalezcan la relación entre el usuario y el sistema de atención médica.

7 Yépez (2018), Yépez desarrolló un estudio en una red pública del municipio de Pasto, Colombia, con el fin de conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de salud en el primer nivel de atención. Con un diseño cuantitativo, descriptivo, correlacional y no experimental, y una muestra más pequeña de 28 usuarios, se identificaron varios aspectos críticos que afectan la calidad del servicio. Entre los principales problemas mencionados se encuentran las dificultades de acceso, tanto por temas administrativos como geográficos, la baja oportunidad en la atención especializada, y deficiencias en los procesos de referencia y contra referencia. También se resaltó la necesidad de mejorar la infraestructura de las IPS. Sin embargo, el buen trato por parte del personal asistencial fue visto como un factor positivo. El estudio concluye que para mejorar la calidad en salud es esencial reconocer a los usuarios como el eje central, priorizando la equidad, continuidad y dignidad en la atención médica.

B. Nacionales:

Cordero (2018), Cordero realizó un estudio en el Centro de Salud San Juan Bautista para analizar cómo se relacionan la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Utilizó un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo correlacional y una muestra de 50 usuarios. El resultado fue muy claro: existe una relación directa y fuerte entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0.945. Esto indica que, a mayor calidad en el servicio de salud, mayor será la satisfacción del usuario. En conclusión, el estudio demuestra que brindar un servicio de calidad impacta significativamente en la percepción positiva de quienes reciben atención médica.

Vargas (2018), Vargas investigó la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de Farmacia del Hospital de Lircay-Huancavelica. La metodología fue cuantitativa, con diseño correlacional y no experimental, aplicando encuestas a 50 usuarios.

Los resultados muestran una correlación significativa de nivel medio ($\text{Tau } b = 0.637$; $p = 0.000$), lo que indica que sí existe una relación importante entre ambas variables. En otras palabras, cuando el servicio es de mejor calidad, la satisfacción del usuario también aumenta. El estudio confirma que mejorar la atención, incluso en áreas específicas como Farmacia, repercute positivamente en la experiencia del paciente.

Tarazona (2018), Tarazona desarrolló un estudio en el Puesto de Salud Hualcor, en Huaraz, para evaluar cómo influye la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios. Con una muestra de 107 usuarias y un diseño cuantitativo y correlacional, se encontró que solo el 13,1% consideró el servicio como excelente. En cambio, el 72,9% opinó que era regular o de mala calidad. La conclusión fue que las expectativas de los usuarios no se están cumpliendo, ya que reciben una atención por debajo de lo esperado. Este estudio evidencia que aún hay mucho por mejorar para lograr una atención que realmente satisfaga.

Alcántara (2020), Alcántara estudió la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Túcume. Utilizando un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, se encuestó a 298 usuarios. Los resultados demostraron que hay diferencias significativas tanto en la percepción de la calidad como en el nivel de satisfacción. Esto indica que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio ofrecido y lo satisfechos que se sienten los usuarios. La investigación refuerza la idea de que una atención bien brindada influye directamente en cómo el usuario valora el servicio de salud que recibe.

Lora (2021), Lora investigó la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope. Con un enfoque cuantitativo y diseño correlacional, se encuestó a 133 pacientes. Los resultados revelaron una correlación positiva de Spearman de 0.492, con un valor $p=0.000$, lo cual indica una relación estadísticamente significativa. Esto significa que, según la percepción del paciente, a mayor calidad en la atención, mayor será su nivel de satisfacción. El estudio concluye que es esencial seguir mejorando la calidad en emergencias para lograr una experiencia más

satisfactoria para los usuarios del hospital.

2.2 Bases teóricas o científicas

2.1.1. Bases Teóricas de la Variable Calidad percibida.

2.1.1.1. Definición de calidad percibida.

La calidad que tiene un producto o servicio según la percepción del cliente, es un criterio subjetivo y no tiene por qué coincidir con la calidad real u objetiva ¹⁵. Es la calidad que un consumidor cree que tiene un producto, que puede o no coincidir con la calidad objetiva, ya que tiene que ver con la percepción, un criterio completamente subjetivo ¹⁶. Es la percepción del consumidor sobre la superioridad o excelencia de un servicio o producto ¹⁷. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar

2

su valor ¹⁸. Es la apreciación que hace el paciente de la adecuación, resultados y beneficios del conjunto de actuaciones en el marco de la atención sanitaria ¹⁹.

2.1.1.2. Calidad percibida y calidad real.

Hay varias razones para distinguir la calidad percibida de la calidad real: La calidad percibida es la calidad que los usuarios perciben que tiene un producto o servicio. Esta calidad percibida puede o no ser la misma que la calidad real del servicio, ya que es una percepción subjetiva del usuario. Si bien puede verse afectado por los aspectos físicos del producto, también se ve afectado por los activos intangibles. La Organización Mundial de la Salud recomienda que se consideren las expectativas de los ciudadanos al tomar decisiones. La satisfacción del paciente en sí es importante. Cualquier cambio en la organización y ejecución de los servicios puede afectar la satisfacción de los proveedores de servicios y de los usuarios que reciben los servicios, por lo que el nivel de satisfacción constituye el resultado más importante en la evaluación de la calidad ²⁰.

2.1.1.3. Calidad como proceso

En términos de complejidad, la calidad se entiende como un proceso que atraviesa y afecta a toda la organización, desde la unidad más pequeña hasta las directamente relacionadas con el funcionamiento global del sistema. La calidad incluye múltiples dimensiones y actores que interactúan. Tiene lugar en un conjunto de subsistemas interconectados en entornos organizacionales e internos complejos. Esta vista también brinda una posición privilegiada para que los equipos de expertos alineen sus expectativas con las de los clientes ²¹.

2.2.1.4. Calidad y el usuario.

Un gran avance en el concepto de calidad es considerar al cliente como un participante fundamental (minimizando los defectos que se presenten durante la producción de bienes o servicios, satisfaciendo las expectativas del consumidor y satisfaciendo sus necesidades, encontrando soluciones rápidas a sus inconformidades y requerimientos), se muestra cómo la calidad comienza a integrarse estructuralmente en una organización

y se convierte en la base para el desarrollo, la innovación, la mejora y la interacción de una organización con sus clientes.

2.2.1.5. Calidad y Organización.

Actualmente, el concepto de calidad en una organización significa reconocer la variabilidad de los fenómenos organizacionales y el dinamismo que existe en todas las variables y criterios que forman parte de ella, se aprecia la diversidad de organizaciones y actores, y la interrelación de variables ambientales y de calidad. en la organización Una instancia de algún tipo de conexión entre la meta y las metas de sus partes interesadas (aunque el cliente sigue siendo un jugador central). Quienes tienen la tarea de integrar el concepto de calidad con las metas, los objetivos y las metas de la organización deben darse cuenta de que sus estándares de gestión no pueden ser meramente instrumentales, inmutables o inflexibles ²³.

2.2.1.6. Calidad y Variabilidad.

La calidad también se puede considerar de manera compleja, al identificarla requiere una visión de una organización como un sistema abierto, que consta de múltiples relaciones con el entorno externo que influyen en su propio desempeño y su capacidad para adaptarse y perdurar. La calidad no es el resultado final, sino un camino sin fin, un camino que hay que seguir siempre (realidad sin fin). Las organizaciones se mueven a una velocidad que nunca puede igualar la dinámica y la amplitud de la realidad misma. La adaptación que logra una organización en un momento dado no necesariamente lo prepara para un nuevo cambio de realidad que pueda ocurrir ²⁴.

2.2.1.7. Requisitos de calidad dentro de la organización.

Una comprensión amplia y dinámica de la realidad, un enfoque que permita el desarrollo de políticas a través de la estrategia, los objetivos estratégicos, las métricas de gestión y un plan operativo estructurado, organizado y un enfoque flexible que le facilite adaptarse a cualquier imprevisto. cambie, fortalezca su equipo de trabajo con quienes tengan una cultura de calidad real a través de su pensamiento y comportamiento, visibilice aquellos elementos que quedan excluidos, aspectos que no se pueden explicar de forma determinista, y conviértalos en motor de cambio y mejore sus procesos, cadena de valor, estructura propia, estrategia, etc.²⁵.

2.2.1.8. Calidad en salud.

Las acciones en el sector de la salud a menudo se enmarcan en cuatro palabras: equidad, eficacia, efectividad y eficiencia. La prestación de los servicios debe hacerse de manera justa, es decir, brindando más servicios a quienes más lo necesitan, con accesibilidad garantizada; eficiente, es decir, utilizando métodos y tecnologías apropiados; eficiente, con cobertura e impacto adecuados; y ser eficiente, acorde con el desempeño y costo Sin duda, esto constituye la calidad de los servicios de salud, por tanto la concepción de la calidad percibida de la prestación de asistencia sanitaria como la valoración que hace el paciente de la adecuación, los resultados y los beneficios de una serie de actuaciones en el marco sanitario, en nuestro contexto, la calidad significa una respuesta eficaz a los problemas o situaciones de salud que afectan a las personas y sus individuos, y significa la satisfacción del paciente, la familia y la comunidad con estos servicios²⁶.

2.2.1.9. El Instrumento SERVQUAL

Parasumaran, Zeithmal y Berry, son los creadores del SERVQUAL en USA conjuntamente con Marketing Science Institute, validado a América Latina por Michelsen Consulting (1992), se denomina SERVQUAL (Service Quality), está centrado en la comparación de lo que quiere el usuario y lo que recibe, es el más empleado en todos los servicios nacionales e internacionales por ser el más confiable en sus resultados que se dan en el contraste de ambas percepciones lo que le da una puntuación perfecta para medir los niveles de la CS, consta de cinco dimensiones y 22

Items diseñados para evaluar todos os aspectos relativos al servicio ²⁷.

2.2.1.10. Teorías de la calidad.

Autor	Teoría y aportes	Principios y conceptos
Crosby, Philip (1926-2001)	Gestión de la calidad enfocada en la producción de bienes o servicios bajo la normativa "cero defectos" Los 14 pasos para el mejoramiento de la calidad y no en el estilo de la organización. Medición de la calidad Cultura de prevención para evitar errores en los procesos productivos	Concentrar los esfuerzos en acciones puntuales relacionadas con la calidad a través de los costos de calidad Hacerlo bien a la primera vez
Deming, W. Edwards (1900-1993)	Teoría de la calidad total Teoría sobre administración de la calidad total 14 puntos sobre la calidad Control del desperdicio y despilfarro La competitividad como herramienta para alcanzar la calidad	
Feigenbaum, Armand (1922-2014)	Prácticas orientadas hacia la excelencia antes que hacia los defectos Los 10 principios fundamentales de la filosofía de Feigenbaum Los tres pasos hacia la calidad Los cuatro pecados capitales	Concepto del control de la calidad total (TQC) Producción de bienes y servicios económicos pero que logren satisfacción del consumidor. Ética de la calidad y clasificación de los costos de calidad
Ishikawa, Karou (1915-1989)	7 herramientas de la calidad: Diagramas de Pareto, diagramas de causa-efecto, histograma, gráficas de control, formulario de toma de datos, análisis de correlación, <i>brainstorming</i> . Círculos de calidad	Enfoque en el consumidor Políticas de prevención en lugar de corrección La calidad por encima del rédito económico
Juran, Joseph (1904-2008)	M. Trilogía de la calidad: planificación, control y mejora los productos o procesos	Mejora continua de La calidad adecuada al uso de un producto o servicio La calidad es juzgada por el consumidor Seguimiento de los costes asociados con la calidad (costes de no calidad)
Shewhart, Walter A. (1891-1967)	Teoría moderna de la gestión de la calidad Pionero en la propuesta del famoso ciclo: PHVA (planear, hacer, verificar, actuar.)	Control estadístico de los procesos La calidad tiene dos características: objetiva y subjetiva Dimensión de la calidad: valor recibido vs. valor pagado
Taguchi, Genichi (1924-2012)	La función de la pérdida Control de calidad off line Teoría de la variabilidad El diseño robusto	Métodos estadísticos para el control de calidad Mejoramiento continuo en la calidad del producto Diseñar productos que sobrepasen las expectativas del cliente

Tabla 1. *Teorías sobre la calidad*. Fuente: Griful y Canela (2010) ²⁸.

2.2.1.11. Dimensiones de la Calidad.

El modelo SERVQUAL, propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), identifica cinco dimensiones clave para evaluar la calidad del servicio. Primero, la tangibilidad, que se refiere a la apariencia de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación. Estos aspectos físicos son los primeros que los clientes perciben y son clave para generar una buena impresión sobre el servicio. Luego está la fiabilidad, que se basa en la capacidad de cumplir lo prometido con precisión desde el primer momento. Implica profesionalismo, conocimiento y habilidades técnicas del personal. La capacidad de respuesta es la disposición y prontitud para atender las necesidades del cliente, como resolver dudas o quejas de manera eficiente. Esta dimensión refleja la sensibilidad del personal hacia el cliente. La seguridad abarca la confianza y la credibilidad que transmite la empresa al brindar un servicio correcto, sin burocracia excesiva ni indiferencia. Por último, la empatía no se trata solo de amabilidad, sino de comprender realmente al cliente y ponerse en su lugar, ofreciendo una atención personalizada y significativa. Estas cinco dimensiones ayudan a las organizaciones, como las empresas de seguros, a entender mejor cómo satisfacer a sus clientes y mejorar la calidad de su servicio.

2.2.2. Bases teóricas de la variable satisfacción del usuario externo.

2.2.2.1. Definición de variable satisfacción del usuario externo.

La satisfacción del usuario se define como la diferencia entre lo que espera recibir y lo que realmente percibe de los servicios. Las percepciones subjetivas, junto con las expectativas previas, determinan cómo se evalúa la calidad del servicio. La satisfacción se considera el resultado de un proceso cognitivo, donde las expectativas del usuario se comparan con los servicios ofrecidos. En el ámbito de la salud, un usuario llega con expectativas, las evalúa al recibir atención y, finalmente, mide su satisfacción dependiendo de si sus expectativas fueron alcanzadas o superadas por los servicios brindados.

2.2.2.2. Valoración de la satisfacción

Si se analiza en detalle este tema, se puede observar sin objeción alguna que todo en la valoración de la satisfacción con los servicios de salud proviene del ser humano, de sus reflexiones psicológicas sobre sus propias experiencias, por lo que es muy importante tener en cuenta la siguiente precisión, porque Nuevamente exponiendo a los usuarios, proveedores, su relación con la institución en la que se dan, como eje central: las expectativas de cada paciente son únicas y cambian a lo largo de su estancia en una

institución de salud ³⁴.

2.2.2.3. Usuario y satisfacción.

En el contexto de la salud y en el interior de sus instituciones se observa con la llegada a los servicios de un usuario que espera algo, que evalúa si obtiene eso que espera, para al finar medir la satisfacción que siente. También existe por su parte el personal de salud que brinda el servicio y que espera y evalúa por eso que da, lo que también constituye la medida de su satisfacción y que es a su vez un eslabón demandante de la organización como público interno, lo que lo convierte en sujeto con expectativas. Todo lo anterior se convierte en un ciclo con los próximos usuarios y se enmarca en la relación interpersonal usuario-prestador ³⁵.

2.2.2.4. Atención médica y satisfacción.

La atención médica de baja calidad es una de las mayores barreras para abordar con éxito los problemas de salud. Por eso es importante evaluar periódicamente y proponer soluciones a los problemas que se presentan en cada establecimiento de salud. La satisfacción del usuario expresa el valor subjetivo de la atención recibida y es importante en varios aspectos, como la evaluación de la calidad de la atención y la probabilidad de identificar oportunidades de mejora ³⁶.

2.2.2.5. Satisfacción del paciente con los servicios de salud.

La satisfacción del usuario (US) es una de las áreas que más atención ha recibido en la evaluación de los servicios de salud pública y la calidad de la atención, y ha sido considerada como uno de los ejes de la evaluación de los servicios de salud durante más de una década. Si bien existe un acalorado debate sobre su concepto y medición, también existe consenso sobre la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un factor clave para mejorar la organización y prestación de los servicios de salud. El tema SU es un desafío para la salud pública y los gestores y planificadores

de la salud comprometidos con la academia, los investigadores y los usuarios en general
37.

2.2.2.6. Diferencia entre calidad y satisfacción.

La percepción de la calidad del servicio influye directamente en la satisfacción del cliente. Mientras la calidad se relaciona con cómo se presta el servicio, la satisfacción abarca aspectos más amplios, como las expectativas, experiencias previas y situaciones personales del usuario. Estos factores pueden estar fuera del control del proveedor. En el ámbito estatal, los usuarios suelen tener una mayor sensibilidad frente a los servicios que reciben, especialmente por su situación de salud. Esto puede impactar su estado emocional, haciendo que se sientan satisfechos o insatisfechos, y define su disposición a continuar accediendo a estos servicios a lo largo del tiempo.

2.2.2.7. Teorías y Enfoques de la satisfacción.

La teoría de los dos factores: Se basa en el estudio de servicios prestados bajo dos premisas dividiéndolas en instrumental relacionada al grado de insatisfacción y simbólicas muy subjetivas en relación con la satisfacción. Tanto el insatisfecho y el satisfecho están relacionados con el servicio recibido de lo que quiere el usuario y la temporalidad de entrega del servicio; Por ello, Teoría de la expectativa-valor: La reacción del usuario depende de cómo se satisfacen sus necesidades y expectativas. Las entidades deben equilibrar el cumplimiento de sus objetivos con las metas individuales de cada usuario.

2.2.2.8. Dimensiones de la Satisfacción.

De acuerdo con la encuesta Minsa (2012), señala las dimensiones: Dimensión de características del servicio: Según Donavedian ,A. 2001, es el compromiso de la institución para dar el mejor servicio “con los atributos de disposición, profesionalismo y calidez que puedan llevarse a la práctica, plasmándolos en rutinas y conductas observables que los hagan visibles y tangibles para los asegurados, en los diferentes servicios”, declaración que integra el concepto de calidad en la prestación de servicios médicos medida por el usuario externo. Son las propiedades que le da la entidad al servicio y que recibe el cliente, estudiadas y aplicadas con anterioridad. Estrategia que

se aplica con anterioridad para cumplir las metas comunes y está en relación a lo que proporciona el servicio. Actividades realizadas pre servicio que busca la SU en donde se busca obtener resultantes adecuadas durante la prestación del servicio primero orientado al cliente, consta de prevención, planificación, organización, mandato, coordinación y control, por lo que la entidad pone en acción todas esas actividades dirigidas a la SU y a un buen servicio; Asimismo, Dimensión Trato personalizado: Según Arrebola, P, 2014, los aspectos subjetivos mejor calificados fueron la amabilidad del personal y el trato personalizado. Destaca como aspecto objetivo peor valorado el estado de las habitaciones; las variables relacionadas con una mayor satisfacción global fue el menor tiempo de estancia hospitalaria, conocer el nombre de la enfermera, la información recibida y que recomendaría el hospital sin dudarlo. Tratase de un servicio hecho a la medida del usuario, es un servicio totalmente personalizado que implica hacer sentir al cliente único, especial, es decir, que no es uno más, su trato es especial y generalmente cuenta con un valor agregado. Implica ser tratados como personas, representa una serie de constructos que interactúan entre sí y que le dan sentido a la idea de ser tratado como persona ⁴⁰.

2.2. Definición de términos básicos.

Se detallan los siguientes:

Calidad del servicio: grado en que el conjunto que características inherentes cumple con los requisitos ⁴¹.

Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria, ibídem, p, 24.

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos, ibídem, p, 24.

Capacidad: aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple con los requisitos para ese producto, ibídem, p, 24.

Política de la Calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección, ibídem, p, 24.

Objetivo de la Calidad: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad,

ibídem, p, 24.

Gestión de la Calidad: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad, ibídem, p, 25

Planificación de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir con los objetivos de la calidad, ibídem, p, 25.

Control de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad, ibídem, p, 25.

Aseguramiento de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad ibídem, p, 25.

Mejora de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentarla capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad, ibídem, p, 25.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos, ibídem, p, 26.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados, ibídem, p, 26.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado, ibídem, p, 26.

Capacidad de respuesta: En términos muy generales, la capacidad de respuesta de un sistema cualquiera es su probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable, ibídem, p, 26.

Confiabilidad: Entregar servicio confiable, ibídem, p, 26.

Desempeño laboral: Es cuando el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa, ibídem, p, 26.

Empatía: Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro, ibídem, p, 27.

Establecimiento de salud: Entiéndase por establecimientos de salud aquellos que

realizan, en régimen ambulatorio o de internamiento, atención de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación dirigidas a mantener o restablecer el estado de salud de las personas, *ibídem*, p, 27.

Expectativas: Es lo que se considera lo más probable que suceda, una expectativa, que es una suposición centrada en el futuro, puede o no ser realista, *ibídem*, p, 27.

Expectativas del usuario: Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio, *ibídem*, p, 27.

Fiabilidad: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido, *ibídem*, p, 27.

Insatisfacción: Es un sentimiento interior que experimenta una persona cuando siente que una realidad determinada no cumple sus expectativas, *ibídem*, p, 27.

Satisfacción del usuario externo: Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este le ofrece, *ibídem*, p, 28.

Seguridad: Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de servicio demostrando conocimiento, privacidad, cortesía y habilidad para comunicarse e inspirar confianza, *ibídem*, p, 28.

Servicio: Es la acción y efecto de servir, *ibídem*, p, 28.

Percepción del usuario: Como percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado, *ibídem*, p, 28.

Usuario: Es el que usa algo, dicho de una persona; que tiene derecho de usar de una cosa ajena con cierta limitación, *ibídem*, p, 28.

Usuario externo: Personas que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad, *ibídem*, p, 28.

CAPÍTULO III: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

3.1. Análisis de los resultados.

Tabla 1

Calidad de servicio.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No aceptable	2	1,4
Regular	82	55,4
Aceptable	64	43,2
Total	148	100,0

Fuent.: Cuest. Calid. Serv. (Anex. 2)

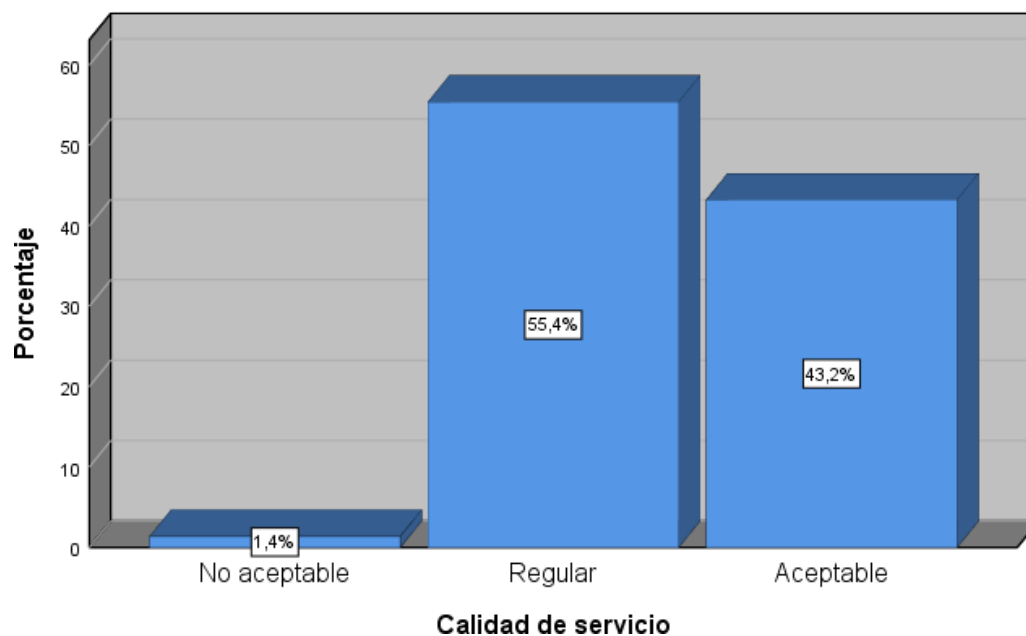


Figura 2. Calidad de Servicio

Interpretación: Como se observa en la tabla 1 y figura 2; calidad de servicio nivel no aceptable 1.4%, regular 55.4% y aceptable 43.2%.

Frecuencia por dimensiones

Calidad del servicio

Tabla 2

Dimensión de tangibilidad de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No aceptable	11	7,4
Regular	94	63,5
Aceptable	43	29,1
Total	148	100,0

Fuente: Cuestionario de Calidad de Servicio (Anexo 2)

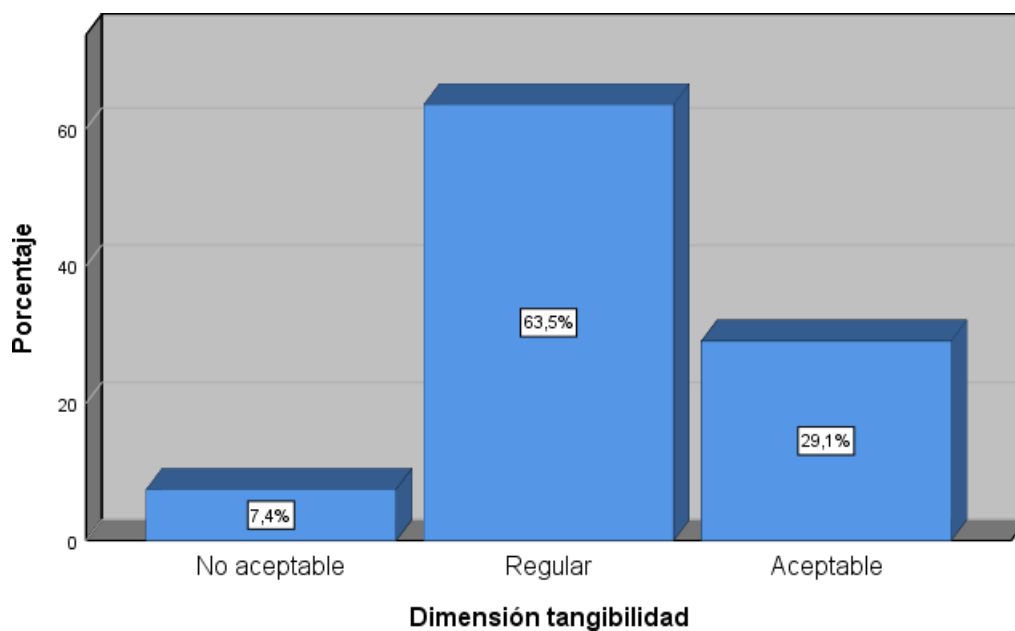


Figura 2. Diagrama de frecuencias de la dimensión de tangibilidad de la calidad del servicio

Interpretación

Como se observa en la tabla y figura; la dimensión de tangibilidad en un nivel de no aceptable representa un 7.4%, regular un 63.5% y aceptable prevalencia un 29.1%.

Tabla 3

Dimensión de fiabilidad de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No aceptable	6	4,1
Regular	70	47,3
Aceptable	72	48,6
Total	148	100,0

Fuente: Cuestionario de Calidad de Servicio (Anexo 2)

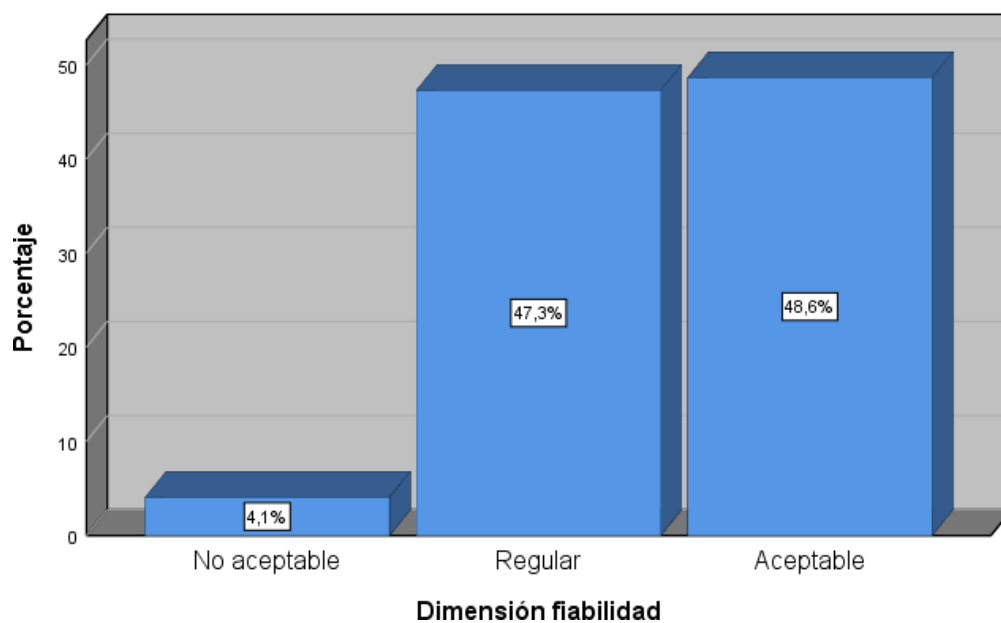


Figura 2. Diagrama de frecuencias de la dimensión de fiabilidad de la calidad del servicio

Interpretación

Como se observa en la tabla y figura; la dimensión de fiabilidad en un nivel de no aceptable representa un 4.1%, regular un 47.3% y aceptable prevalencia un 48.6%.

Tabla 4

Dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No aceptable	8	5,4
Regular	69	46,6
Aceptable	71	48,0
Total	148	100,0

Fuente: Cuestionario de Calidad de Servicio (Anexo 2)

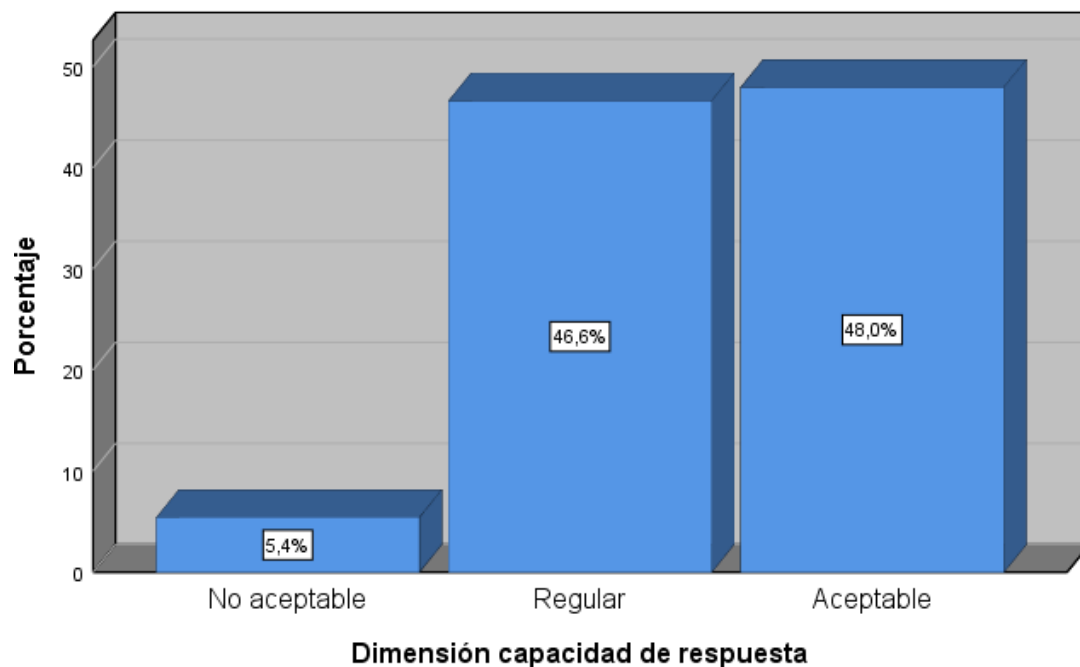


Figura 2. Diagrama de frecuencias de la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio

Interpretación

Como se observa en la tabla y figura; la dimensión de capacidad de respuesta en un nivel de no aceptable representa un 5.4%, regular un 46.6% y aceptable prevalencia un 48%.

Tabla 5

Dimensión de seguridad de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No aceptable	6	4,1
Regular	74	50,0
Aceptable	68	45,9
Total	148	100,0

Fuente: Cuestionario de Calidad de Servicio (Anexo 2)

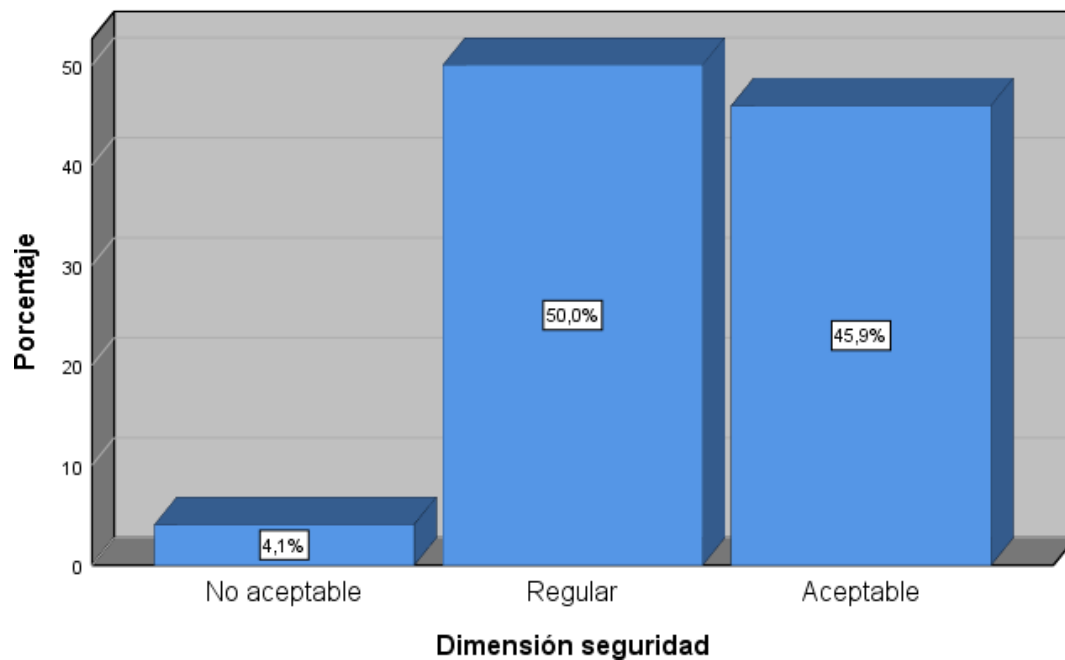


Figura 2. Diagrama de frecuencias de la dimensión de seguridad de la calidad del servicio

Interpretación

Como se observa en la tabla y figura; la dimensión de seguridad en un nivel de no aceptable representa un 4.1%, regular un 50% y aceptable prevalencia un 45.9%.

Tabla 6

Dimensión de empatía de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No aceptable	4	2,7
Regular	65	43,9
Aceptable	79	53,4
Total	148	100,0

Fuente: Cuestionario de Calidad de Servicio (Anexo 2)

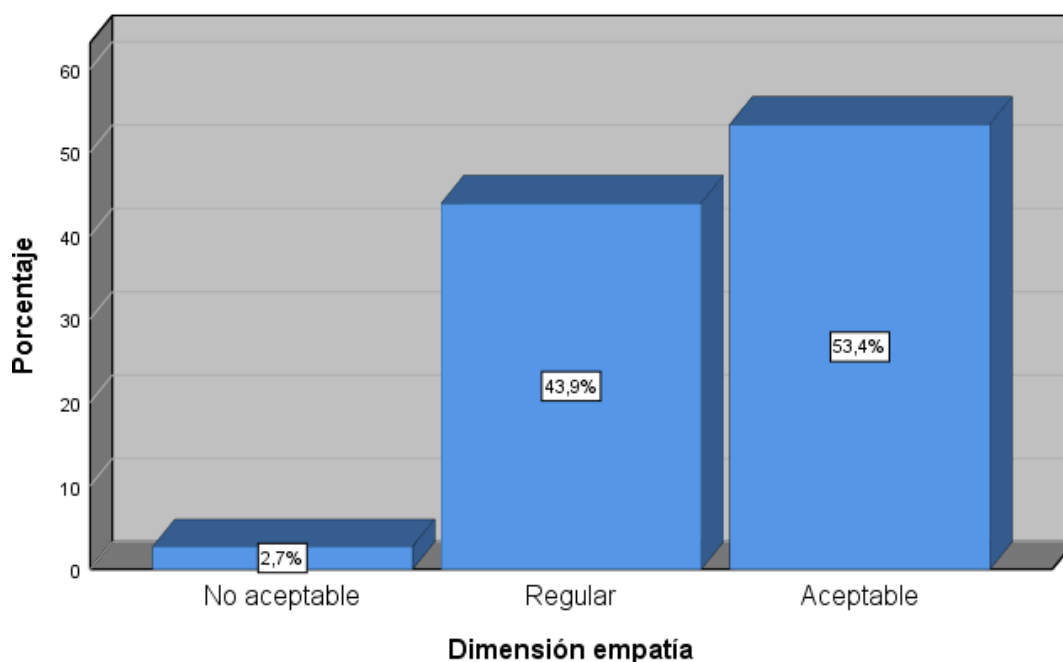


Figura 2. Diagrama de frecuencias de la dimensión de empatía de la calidad del servicio

Interpretación

Como se observa en la tabla y figura; la dimensión de empatía en un nivel de no aceptable representa un 2.7%, regular un 43.9% y aceptable prevalencia un 53.4%.

Satisfacción del usuario externo

Tabla 7

Dimensión de características del servicio de la satisfacción del usuario externo en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	10	6,8
Media	83	56,1
Alta	55	37,2
Total	148	100,0

Fuente: Cuestionario de Satisfacción del Usuario Externo (Anexo 2)

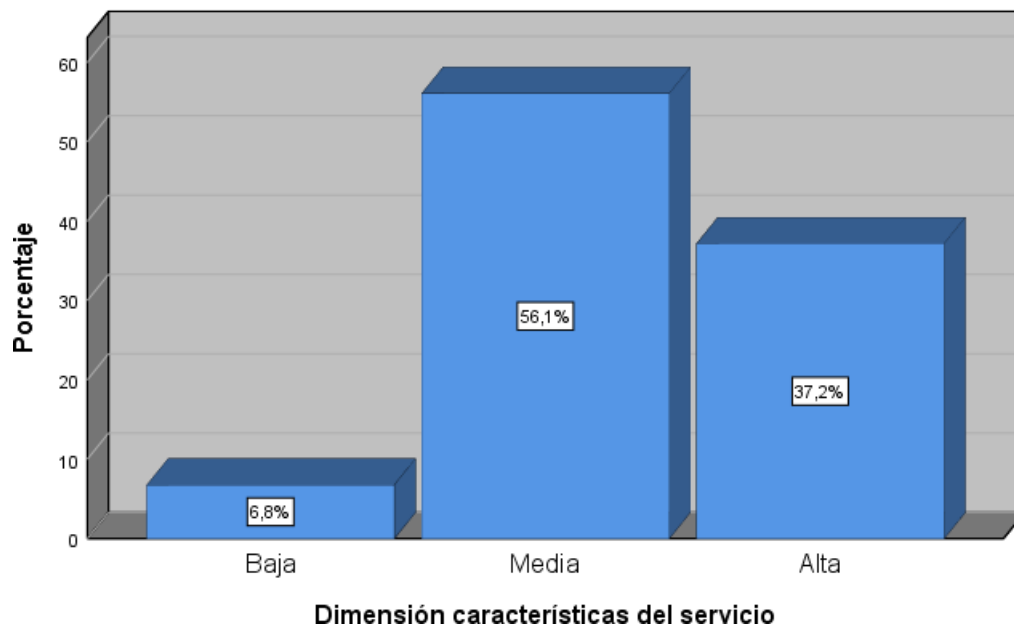


Figura 2. Diagrama de frecuencias de la dimensión de características del servicio de la satisfacción del usuario externo Interpretación

Como se observa en la tabla y figura; la dimensión de características del servicio en un nivel de baja representa un 6.8%, media un 56.1% y alta un 37.2%.

Tabla 8

Dimensión del trato personalizado de la satisfacción del usuario externo en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	9	6,1
Media	81	54,7
Alta	58	39,2
Total	148	100,0

Fuente: Cuestionario de Satisfacción del Usuario Externo (Anexo 2)

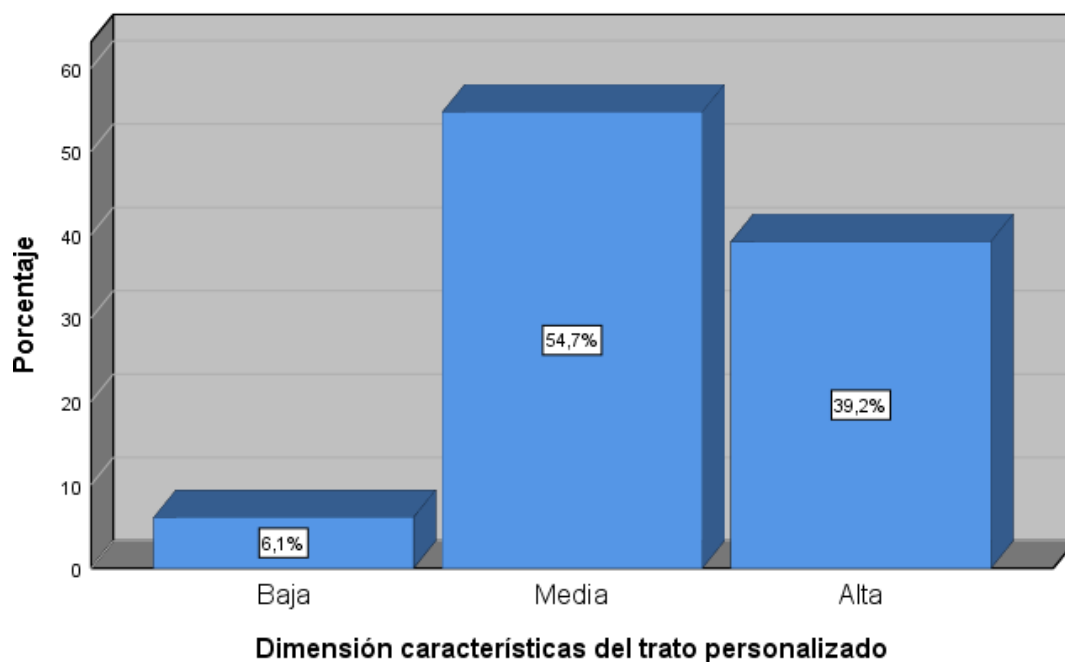


Figura 2. Diagrama de frecuencias de la dimensión del trato personalizado de la satisfacción del usuario externo

Interpretación

Como se observa en la tabla y figura; la dimensión de características del trato personalizado en un nivel de baja representa un 6.1%, media un 54.7% y alta un 39.2%.

Tabla 9

Satisfacción del usuario externo.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	9	6,1
Media	81	54,7
Alta	58	39,2
Total	148	100,0

Fuent.: Cuest. S. U. E (Anex. 2)

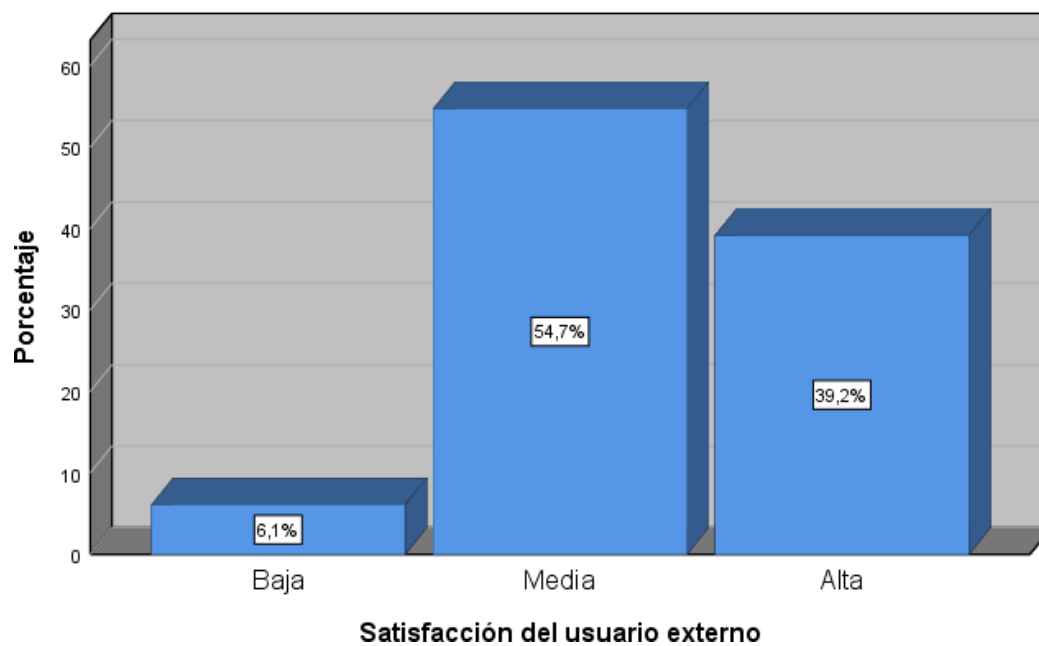


Figura 3. Satisfacción de Usuario Externo

Interpretación

Como se observa en la tabla 9 y figura 3; satisfacción el usuario externo nivel de baja 6.1%, media 57.7% y alta 39.2%.

Tabla 10

Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo.

		Satisfacción del usuario externo			Total
		Baja	Media	Alta	
Calidad de servicio	No aceptable	2 1,4%	0 0,0%	0 0,0%	2 1,4%
	Regular	7 4,7%	64 43,2%	11 7,4%	82 55,4%
	Aceptable	0 0,0%	17 11,5%	47 31,8%	64 43,2%
Total		9 6,1%	81 54,7%	58 39,2%	148 100,0%

Fuente: Cuest. CC y SUE. (Anex. 2)

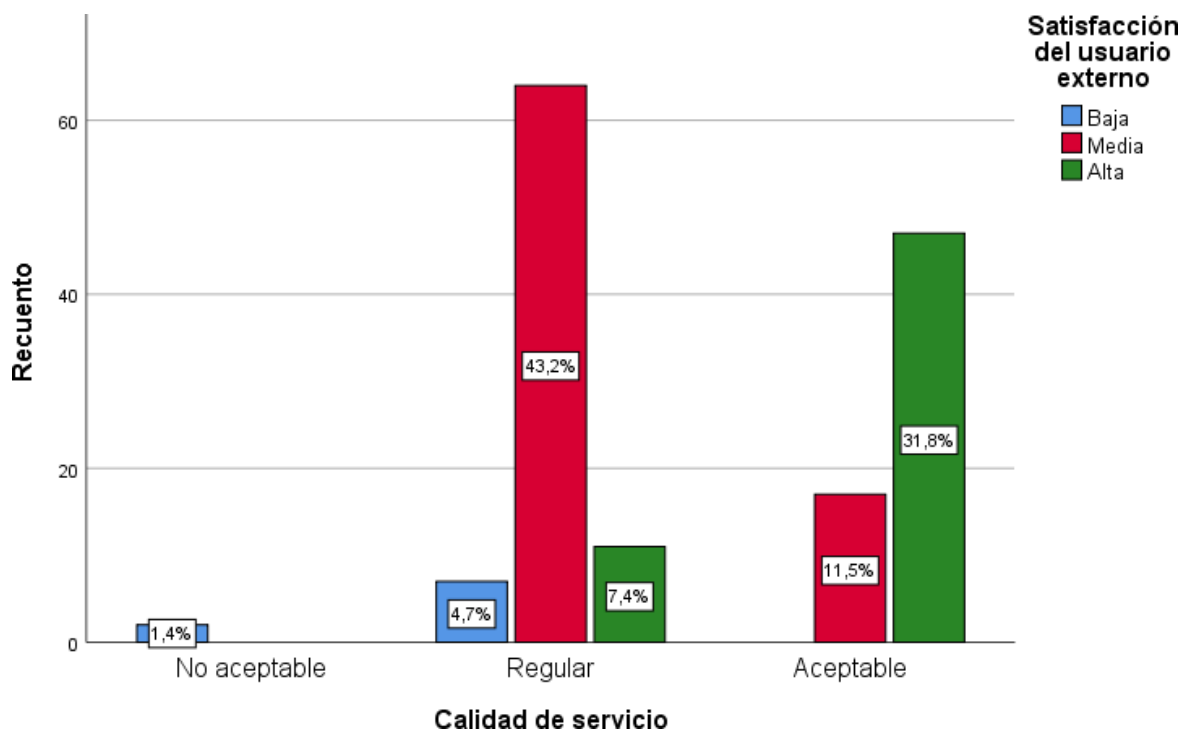


Figura 4. Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo

Interpretación

Como se observa en la tabla 10 y figura 4; calidad de servicio nivel no aceptable el 1.4% perciben que satisfacción como usuarios externos es baja; calidad de servicio nivel de regular el 43.2% perciben satisfacción como usuarios externos es media. Calidad de servicio nivel aceptable el 31.8%

perciben que su satisfacción como usuarios externos es alta.

Tabla 11

Satisfacción del usuario y la tangibilidad

		Satisfacción del usuario externo			
		Baja	Media	Alta	Total
Dimensión tangibilidad	No aceptable	9	0	2	11
		6,1%	0,0%	1,4%	7,4%
	Regular	0	66	28	94
		0,0%	44,6%	18,9%	63,5%
	Aceptable	0	15	28	43
		0,0%	10,1%	18,9%	29,1%
Total		9	81	58	148
		6,1%	54,7%	39,2%	100,0%

Fuente: Cuest. CS y SUE. (Anex. 2)

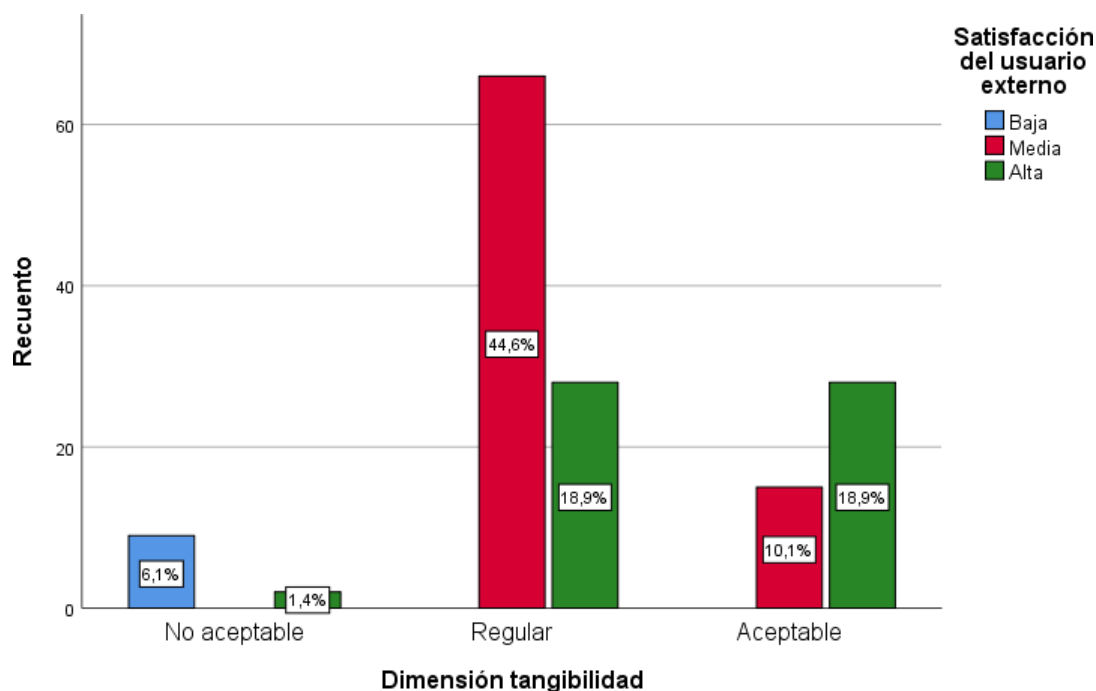


Figura 5. satisfacción del usuario y la tangibilidad.

Interpretación

Como se observa en la tabla 11 y figura 5; tangibilidad nivel de no aceptable el 6.1% perciben satisfacción como usuarios externos es baja; tangibilidad nivel regular el 44.6% perciben satisfacción como usuarios externos es media. Así mismo, tangibilidad nivel aceptable el 18.9% perciben que su satisfacción como usuarios externos es alta.

Tabla 12

Satisfacción del usuario externo y la fiabilidad de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

		Satisfacción del usuario externo			Total
		Baja	Media	Alta	
Dimensión fiabilidad	No aceptable	2 1,4%	0 0,0%	4 2,7%	6 4,1%
	Regular	7 4,7%	53 35,8%	10 6,8%	70 47,3%
	Aceptable	0 0,0%	28 18,9%	44 29,7%	72 48,6%
Total		9 6,1%	81 54,7%	58 39,2%	148 100,0%

Fuente: Cuest. CS y SUE. (Anex.2)

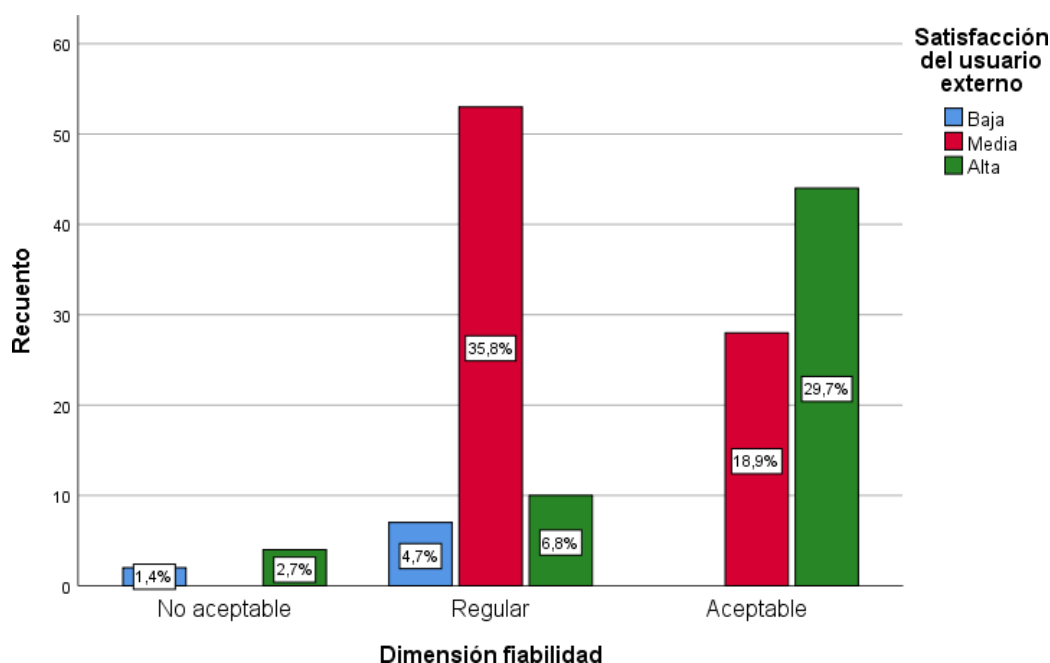


Figura 6. satisfacción del usuario externo y fiabilidad

Interpretación

En la tabla 12 y figura 6; fiabilidad nivel de no aceptable el 1.4% perciben satisfacción como usuarios externos es baja; fiabilidad nivel de regular el 35.8% perciben que su satisfacción usuarios externos es media. Así mismo, fiabilidad nivel de aceptable el 29.7% perciben que su satisfacción como usuarios externos es alta.

Tabla 13

Satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta.

		Satisfacción del usuario externo			
		Baja	Media	Alta	Total
Dimensión capacidad de respuesta	No aceptable	2	2	4	8
		1,4%	1,4%	2,7%	5,4%
	Regular	0	62	7	69
		0,0%	41,9%	4,7%	46,6%
	Aceptable	7	17	47	71
		4,7%	11,5%	31,8%	48,0%
Total		9	81	58	148
		6,1%	54,7%	39,2%	100,0%

Fuente: Cuest. CS y SUE (Anex. 2)

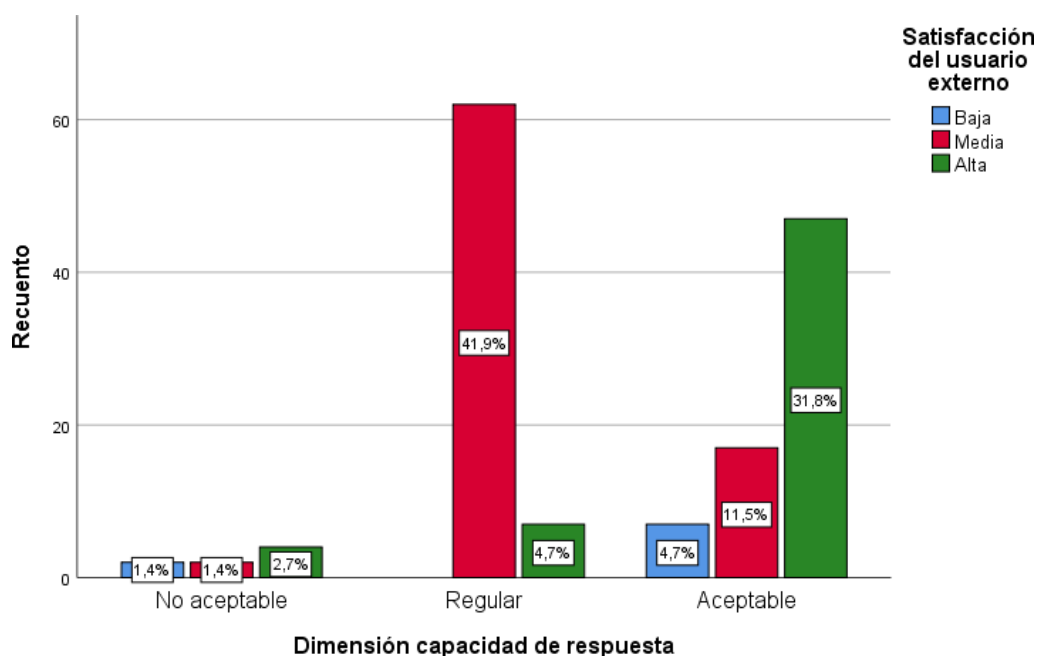


Figura 7. Satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta

Interpretación

En la tabla 13 y figura 7; capacidad de respuesta nivel no aceptable el 1.4% perciben satisfacción como usuarios externos es baja; capacidad de respuesta nivel regular el 41.9% perciben satisfacción como usuarios externos es media. Dimensión de capacidad de respuesta nivel aceptable el 31.8% perciben satisfacción como usuarios externos es alta.

Tabla 14

Satisfacción del usuario externo y la seguridad.

		Satisfacción del usuario externo			Total
		Baja	Media	Alta	
Dimensión seguridad	No aceptable	2 1,4%	0 0,0%	4 2,7%	6 4,1%
	Regular	0 0,0%	66 44,6%	8 5,4%	74 50,0%
	Aceptable	7 4,7%	15 10,1%	46 31,1%	68 45,9%
Total		9 6,1%	81 54,7%	58 39,2%	148 100,0%

Fuente: Cuesti. CS y SUE (Anex. 2)

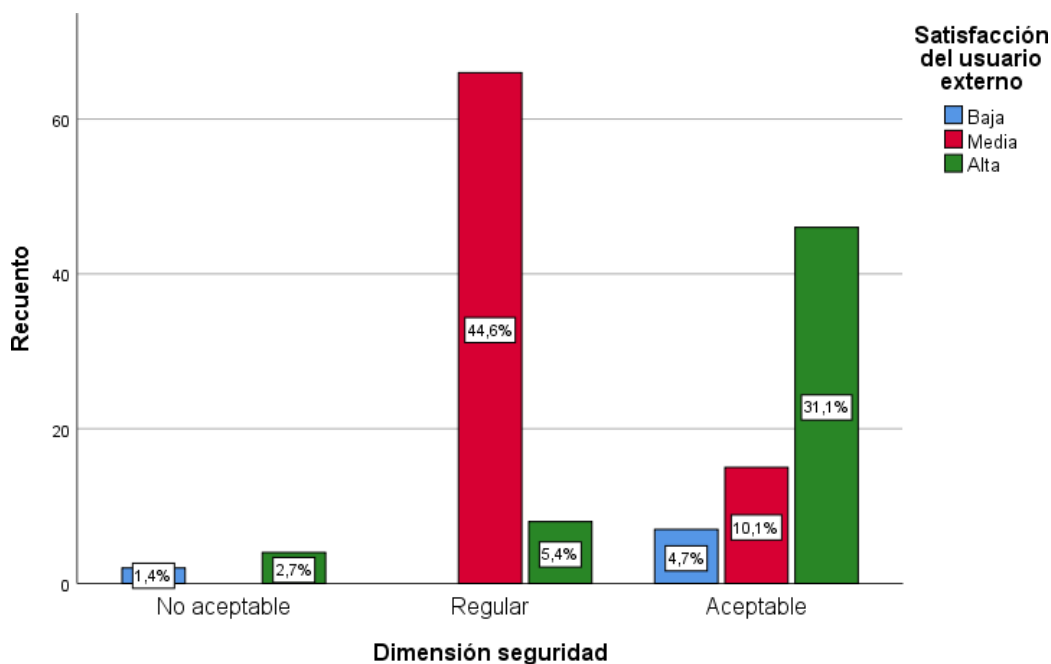


Figura 8. Satisfacción del usuario externo y la seguridad.

Interpretación

Como se observa en la tabla 14 y figura 8; seguridad nivel no aceptable el 1.4% perciben satisfacción usuarios externos es baja; seguridad nivel de regular el 44.6% perciben satisfacción usuarios externos media. Así mismo, seguridad nivel de aceptable el 31.1% perciben satisfacción como usuarios externos es alta.

Tabla 15

Satisfacción del usuario externo y la empatía.

		Satisfacción del usuario externo			Total
		Baja	Media	Alta	
Dimensión empatía	No aceptable	2	0	2	4
		1,4%	0,0%	1,4%	2,7%
	Regular	0	58	7	65
		0,0%	39,2%	4,7%	43,9%
	Aceptable	7	23	49	79
		4,7%	15,5%	33,1%	53,4%
Total		9	81	58	148
		6,1%	54,7%	39,2%	100,0%

Fuente: Cuest. CS y SUE (Anex. 2)

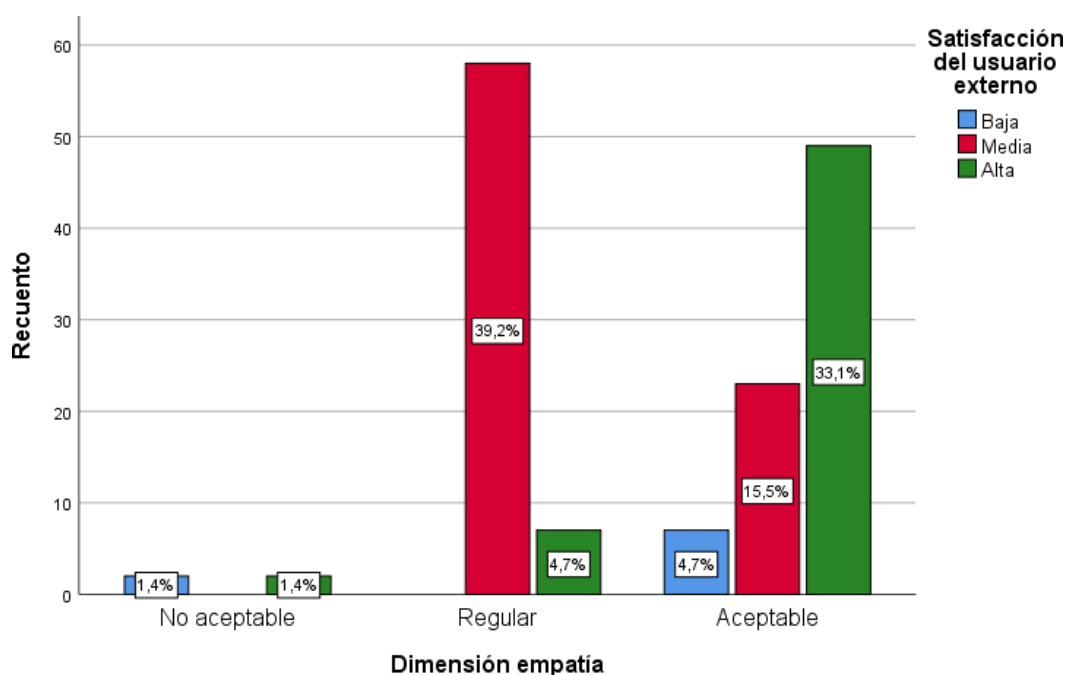


Figura 9. satisfacción del usuario externo y la empatía

Interpretación

Como se observa en la tabla 15 y figura 9; empatía nivel no aceptable el 1.4% perciben satisfacción como usuarios externos es baja; empatía nivel de regular el 39.2% perciben satisfacción usuarios externos es media. Así mismo, empatía nivel de aceptable el 33.1% perciben que su satisfacción como usuarios externos es alta.

3.1.1. Prueba de hipótesis general y específica

Prueba de normalidad

Hipótesis de normalidad

Ho: Distribución de la variable de estudio no difiere de la distribución normal.

Ha: Distribución de la variable de estudio difiere de la distribución normal.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.05$, se valida Ho.

Si Valor $p < 0.05$, se descarta Ha.

Tabla 12.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smir ov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del usuario externo	,396	148	,000	,708	148	,000
Calidad del servicio	,326	148	,000	,648	148	,000

a. Correc. Signific. Lilliefors

En el análisis de normalidad, se obtuvo un valor $p=0.000$ en ambos casos, lo que indica que los datos no siguen una distribución normal, ya que $p<0.05$. Dado que los valores de p son menores que $\alpha=0.05$, se rechaza la hipótesis nula (Ho). Esto demuestra que los datos de las variables no provienen de una distribución normal. Por esta razón, se justifica el uso del estadístico no paramétrico Rho Spearman, que es adecuado para trabajar con variables cualitativas ordinales, permitiendo una mejor interpretación de los datos.

Hipótesis general

La calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario externo en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

Hipótesis Nula

La calidad de servicio no se relaciona con la satisfacción del usuario externo en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.05$, se valida H_0 .

Si Valor $p < 0.05$, se descarta H_0 y se valida H_a

Tabla 13

Correlación calidad de servicio y satisfacción del usuario externo

Correlaciones			Satisfacción del usuario externo	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	1,000	,630**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	148	148
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,630**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	148	148

** . Correl. Sigf. Niv. 0,01 (bilat.).

El coeficiente Rho de Spearman de 0.630 muestra una relación positiva moderada entre las variables, con una significancia bilateral de $p=0.000$, que es menor que 0.01, lo que indica alta significancia. Al obtener un valor p tan bajo, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se valida la hipótesis alternativa (H_G). Esto significa que existe una correlación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Primavera de Los Olivos, en Lima, durante 2022, lo que respalda la importancia de mejorar la calidad del servicio para aumentar la satisfacción de los usuarios.

Hipótesis Específica 1

La satisfacción del usuario externo se relaciona positivamente con la tangibilidad de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

Hipótesis Nula

La satisfacción del usuario externo no se relaciona con la tangibilidad de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.05$, se valida H_0 .

Si Valor $p < 0.05$, se descarta H_0 y se valida H_a .

Tabla 14

Correlación satisfacción del usuario externo y la tangibilidad

Correlaciones

			Satisfacción del usuario externo	Dimensión tangibilidad
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	1,000	,442**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	148	148
	Dimensión tangibilidad	Coeficiente de correlación	,442**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	148	148

** . Correl. Sigf. Niv. 0,01 (bilat.).

Rho de Spearman de 0,442 indica relación positiva de variables, nivel de correlación moderada y signific. Bilat. $p=0.000<0.01$ (altam. Signific.), se descarta H_0 y se valida H_{E1} ; se concluye que, satisfacción del usuario externo se relaciona positivamente con la tangibilidad de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

Hipótesis Específica 2

La satisfacción del usuario externo se relaciona positivamente con la fiabilidad de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

Hipótesis Nula

La satisfacción del usuario externo no se relaciona con la fiabilidad de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022;

Si Valor $p > 0.05$, se valida H_0 .

Si Valor $p < 0.05$, se descarta H_0 y se valida H_a .

Tabla 15

Correlación satisfacción del usuario externo y la fiabilidad

Correlaciones

			Satisfacción del usuario externo	Dimensión fiabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	1,000	,430**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	148	148
	Dimensión fiabilidad	Coeficiente de correlación	,430**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	148	148

** . Correl. Sigf. Niv. 0,01 (bilat.).

Rho de Spearman de 0,430 indica relación positiva de variables, nivel de correlación moderada y

signific. Bilat. $p=0.000<0.01$ (altam. Signif.), se descarta H_0 y se valida HE_2 ; se concluye que, satisfacción del usuario externo se relaciona positivamente con la fiabilidad de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

Hipótesis Específica 3

La satisfacción del usuario externo se relaciona positivamente con la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

Hipótesis Nula

La satisfacción del usuario externo no se relaciona con la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.05$, se valida H_0 .

Si Valor $p < 0.05$, se descarta H_0 y se valida H_a .

Tabla 16

Correlación satisfacción del usuario externo y capacidad de respuesta

			Satisfacción del usuario externo	Dimensión capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	1,000	,403**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	148	148
	Dimensión capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,403**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	148	148

**. Correl. Sigf. Niv. 0,01 (bilat.).

Rho de Spearman de 0.403 indica relación positiva de variables, nivel de correlación moderada y signific. Bilat. $p=0.000<0.01$ (altam. Signific.), se descarta H_0 y se valida HE_3 ; se concluye que, satisfacción del usuario externo se relaciona positivamente con la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

Hipótesis Específica 4

La satisfacción del usuario externo se relaciona positivamente con la seguridad de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022

Hipótesis Nula

La satisfacción del usuario externo no se relaciona con la seguridad de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.05$, se valida H_0 .

Si Valor $p < 0.05$, se descarta H_0 y se valida H_a .

Tabla 17

Correlación satisfacción del usuario externo y la seguridad

			Satisfacción del usuario externo	Dimensión seguridad
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	1,000	,404**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	148	148
	Dimensión seguridad	Coeficiente de correlación	,404**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	148	148

** . Correl. Sigf. Niv. 0,01 (bilat.).

Rho de Spearman de -0.407 indica relación positiva de variables, correlación moderada y signific. Bilat. $p=0.000<0.01$ (altam. Signific.), se descarta H_0 y se valida H_{E4} ; se concluye que satisfacción del usuario externo se relaciona positivamente con la seguridad de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

Hipótesis Específica 5

La satisfacción del usuario externo se relaciona positivamente con la empatía de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022

Hipótesis Nula

La satisfacción del usuario externo no se relaciona con la empatía de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.05$, se valida H_0 .

Si Valor $p < 0.05$, se descarta H_0 y se valida H_a .

Tabla 18

Correlación satisfacción del usuario externo y la empatía

			Satisfacción del usuario externo	Dimensión empatía
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	1,000	,408**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	148	148
	Dimensión empatía	Coeficiente de correlación	,408**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	148	148

** Correl. Sigf. Niv. 0,01 (bilat.).

Rho de Spearman de 0.408 indica relación positiva de variables, correlación moderada y signific. Bilat. $p=0.000<0.01$ (altame. Signific.), se descarta H_0 y se valida H_a ; se concluye que, satisfacción del usuario externo se relaciona positivamente con la empatía de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022.

Tabla 19

Correlación de variable y dimensiones

			Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	148
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,630**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	148
	Dimensión tangibilidad	Coeficiente de correlación	,442**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	148
	Dimensión fiabilidad	Coeficiente de correlación	,430**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	148
	Dimensión capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,403**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	148
	Dimensión seguridad	Coeficiente de correlación	,404**
		Sig. (bilateral)	,000

	N	148	
Dimensión empatía	Coefficiente de correlación	,408**	
	Sig. (bilateral)	,000	
	N		148

En la tabla 18 se observa correlación moderada (Rho Spearman 0.60); lo mismo ocurre entre la satisfacción del usuario externo y cada una de las dimensiones de la calidad del servicio (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía) en donde se encontraron, igualmente, correlaciones moderadas.

4.2. Discusión

Respecto al objetivo general, Rho de Spearman de 0.630 indica relación positiva de variables y nivel de correlación moderada, signific. Bilat. $p=0.000<0.01$ (altamen. Signific.), se descarta H_0 y se valida H_G ; se concluye que, calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario externo en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022; lo que descriptivamente explica que, la calidad de servicio nivel de no aceptable el 1.4% perciben satisfacción como usuarios externos es baja; calidad de servicio nivel regular el 43.2% perciben satisfacción como usuarios externos media. Calidad de servicio nivel aceptable el 31.8% perciben satisfacción como usuarios externos es alta; lo que corrobora lo planteado por García (2020), que en sus resultados expuso que las instituciones prestadoras de salud han sido muy efectivas ante este tipo de situaciones imprevistas; a pesar de las infinitas quejas que aun reposan en viejos archivos e informes, la percepción actual es totalmente diferente, rescatan la ardua labor y a pesar de las situaciones fortuitas que juegan en contra, han logrado sacar adelante un sector trascendental para la ciudadanía, su sustento teórico se basa en que, la medición de la satisfacción con la calidad describe el grado en que un producto o servicio satisface las expectativas y necesidades del cliente, esto permite a las empresas conocer la satisfacción de sus clientes con la calidad de sus ofertas y ayuda a identificar áreas de mejora, los beneficios de medir la satisfacción con la calidad incluyen la retención de clientes, si los clientes están satisfechos con la calidad de un producto o servicio, es más probable que lo repitan y permanezcan leales a la marca, igualmente una ventaja competitiva al ofrecer constantemente productos o

servicios de alta calidad, las empresas pueden diferenciarse de la competencia y atraer más clientes, igualmente los comentarios de los clientes, al medir la satisfacción con la calidad, las empresas pueden recopilar comentarios valiosos de los clientes que pueden utilizarse para mejorar y mejorar, por ello una mejor rentabilidad, en donde es más probable que los clientes satisfechos realicen compras y recomienden la marca a otros, lo que aumenta las ventas y la rentabilidad, aunado a ello la mejora continua que consiste en medir la satisfacción con la calidad ayuda a las empresas a identificar áreas de mejora y realizar cambios para satisfacer mejor las necesidades y expectativas de los clientes, lo que conduce al crecimiento y al éxito generales.

Respecto al objetivo específico 1, Rho de Spearman de 0.442 indica relación positiva de variables, nivel de correlación moderada y signific. Bilat. $p=0.000<0.01$ (altam. Signific.), se descarta H_0 y se valida H_{E1} , concluye que la satisfacción del usuario externo se relaciona positivamente con la tangibilidad de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022; lo que descriptivamente se explica tangibilidad de la calidad de servicio nivel no aceptable el 6.1% perciben satisfacción como usuarios externos baja; tangibilidad de la calidad de servicio nivel regular el 44.6% perciben satisfacción como usuarios externos media. Así mismo, tangibilidad de la calidad de servicio nivel de aceptable el 18.9% perciben satisfacción como usuarios externos alta; lo que corrobora lo planteado por Pavón (2019), que en sus resultados expuso que, calificaron los servicios en el nivel de bueno, sobresaliendo la calificación del servicio de laboratorio clínico con un 83,1%, seguida de la atención de enfermería con el 79,5%; la atención médica con el 77,7% y en último lugar el servicio de citas con 74%, lo cual es un buen indicador de la calidad de la atención brindada en el hospital, su apoyo teórico está dado por, una atención centrada en el paciente, que se centra en las necesidades y preferencias individuales de los pacientes, garantizando que se tengan en cuenta sus circunstancias únicas, en ese sentido la práctica basada en evidencia, que garantiza que las decisiones y prácticas médicas se basan en las mejores investigaciones y evidencias disponibles para brindar la atención más efectiva, adjunto a ello la seguridad, que consiste en tomar medidas para prevenir errores, accidentes e infecciones para garantizar la seguridad del paciente, manejo eficiente, que los actores se esfuerzan por brindar atención oportuna y eficiente, minimizando desperdicios y procedimientos innecesarios para optimizar los recursos, proceder con equidad al garantizar que todos los pacientes tengan acceso a una atención de calidad, independientemente de sus antecedentes, nivel socioeconómico u otros factores,

aunado a la responsabilidad, en donde son responsables proveedores y los centros médicos por la calidad de la atención que brindan esforzándose por lograr una mejora continua. para mejorar la calidad general de la atención brindada a los pacientes; Igualmente es compatible con Chacón (2018), que en sus resultados demostró que, el 53.8% de los usuarios consideraron que el trato por parte de los profesionales de la salud fue muy bueno y el 100% está satisfecho de la atención recibida, sustentándose teóricamente que, La percepción de la calidad de la atención médica es un concepto complejo y multifacético que abarca múltiples factores, incluidos los resultados clínicos, la satisfacción del paciente, el acceso a la atención y la experiencia general del paciente, los pacientes suelen calificar la calidad de los servicios sanitarios en función de la eficacia con la que se satisfacen sus necesidades médicas, de si se sienten escuchados y respetados por los profesionales sanitarios y de lo cómodos y seguros que se sienten en el sistema sanitario, además, la reputación y las calificaciones de los trabajadores de la salud, la limpieza y organización de los servicios de salud y la puntualidad del tratamiento también pueden influir en la percepción de la calidad de los servicios de salud, los pacientes también pueden considerar la eficiencia de los procesos administrativos, como las citas y la facturación, al evaluar la calidad de los servicios de atención médica, por último, la percepción de la calidad de la atención sanitaria es subjetiva y puede variar considerablemente de persona a persona, es importante que los profesionales de la salud prioricen la atención centrada en el paciente, la comunicación efectiva y un enfoque holístico de la atención médica para mejorar la percepción general de la calidad de los pacientes, al monitorear y mejorar continuamente estos aspectos, las organizaciones de atención médica pueden esforzarse por brindar atención de calidad que satisfaga las diversas necesidades y expectativas de los pacientes, puesto que efectivamente la satisfacción del usuario externo se correlaciona con la calidad del servicio en su dimensión de tangibilidad, la que juega un papel trascendental, esta tangibilidad tales como activos básicos, como lo pueden ser muebles en buen estado para la espera, avisos, señalización entre otros que son necesarios en todo servicio.

Respecto al objetivo específico 2, Rho de Spearman de 0.430 indica relación positiva de variables nivel de correlación moderada y significa. Bilat. $p=0.000 < 0.01$ (altam. Signific.), se descarta H_0 y se valida HE_2 ; se concluye que: satisfacción del usuario externo se relaciona con la fiabilidad de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022; fiabilidad de la calidad de

servicio nivel de no aceptable el 1.4% perciben satisfacción como usuarios externos baja; fiabilidad de la calidad de servicio nivel de regular el 35.8% perciben satisfacción como usuarios externos es media. Fiabilidad de la calidad de servicio nivel aceptable el 29.7% perciben satisfacción como usuarios externos es alta; lo que corrobora lo planteado por Yépez (2018), que evidencio en sus resultados que en las dimensiones se identificaron como limitantes en la calidad, dificultades de acceso por aspectos administrativos y geográficos, problemas en la oportunidad en la atención especializada, fallas en la referencia y contra referencia y la necesidad de generar mejoras en la infraestructura de las IPS, se reconoció que el buen trato del personal asistencial es un aspecto que incide de manera positiva en la percepción de la calidad, sus bases teóricas determinaron que en cuanto a las limitaciones de calidad , se determina que la falta de recursos, infraestructura y profesionales de la salud capacitados puede limitar la calidad de la atención brindada por las entidades de salud, en otro aspecto las dificultades de accesibilidad administrativa y geográfica, en donde los pacientes pueden enfrentar dificultades para acceder a la atención debido a procedimientos burocráticos, falta de transporte o vivir en áreas remotas o desatendidas indica que cuestiones de puntualidad de la atención especializada ocasiona los retrasos en las citas, los largos tiempos de espera para la cirugía y la disponibilidad limitada de especialistas pueden afectar la prestación oportuna de atención especializada, en ese contexto los fallos en la derivación y contra referencia ocasionan que la comunicación inconsistente entre los proveedores de atención médica puede provocar retrasos en el tratamiento , duplicación de pruebas y brechas en la continuidad de la atención, por ello existe la necesidad de mejorar la infraestructura en las instalaciones antiguas, los equipos inadecuados y los recursos técnicos limitados pueden obstaculizar la capacidad de un centro de atención médica para brindar atención de alta calidad a los pacientes.

En ese sentido se compagina con Vergara (2019), que propuso como resultados que, los coeficientes entre las variables observables y los constructos indican una fuerte relación entre los elementos que explican la calidad del servicio y la satisfacción, también se observa una fuerte relación entre la calidad general del servicio y la satisfacción, con un coeficiente de regresión de 0,839, sustentándose en las teorías que proponen que, varios factores juegan un papel crucial en el mantenimiento de una fuerte relación entre la calidad general del servicio y la satisfacción del usuario en los centros de salud. Algunos de estos factores son la comunicación, que es necesaria una comunicación eficaz entre los profesionales sanitarios y los pacientes para comprender las necesidades, comunicar información y generar confianza, la empatía, en donde los profesionales de

la salud deben mostrar empatía y compasión por sus pacientes para crear un ambiente positivo y de apoyo, la accesibilidad, que consiste en la facilidad de acceso a los servicios de salud, incluidas las citas, su puntualidad y la conveniencia de los centros pueden tener un impacto significativo en la satisfacción del usuario, la calidad de la atención, en donde la calidad del tratamiento contra las drogas, incluido el diagnóstico preciso, el tratamiento adecuado y los resultados positivos, es un determinante de la satisfacción del usuario, la capacitación del personal propende a que profesionales de la salud bien capacitados y bien informados pueden brindar atención de calidad, satisfacer las necesidades de los pacientes y mejorar la satisfacción, el compromiso del paciente, que consiste en involucrar a los pacientes en la toma de decisiones, brindarles educación y recursos, y recopilar sus opiniones puede mejorar la satisfacción general y la calidad de la atención, finalmente la tecnología, ya que el uso de tecnología moderna de atención médica, como registros médicos electrónicos, telemedicina y programación en línea, puede mejorar la calidad general del servicio y la experiencia del usuario, al centrarse en estos factores y mejorar continuamente la calidad del servicio, los proveedores de atención médica pueden mantener un fuerte vínculo entre la atención médica y la experiencia del usuario, puesto que en ambos estudios se evidencio asociaciones importantes en la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad, habiéndose encontrado correlaciones moderadas, la fiabilidad y/o certeza prestada en el servicio juega un papel importante en la confiabilidad que es tan importante en este sector.

1 Respecto al objetivo específico 3, Rho de Spearman de 0.403 indica relación positiva de variables nivel de correlación moderada y signific. Bilat. $p=0.000<0.01$ (altam. Signific.), se descarta H_0 y se valida H_{E3} se concluye que, satisfacción del usuario externo se relaciona con la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022; capacidad de respuesta de la calidad de servicio nivel no aceptable el 1.4% perciben satisfacción como usuarios externos baja; capacidad de respuesta de la calidad de servicio nivel regular el 41.9% perciben satisfacción como usuarios externos media. Así mismo, capacidad de respuesta de la calidad de servicio nivel aceptable el 31.8% perciben satisfacción como usuarios externos es alta; lo que corrobora lo planteado por Cordero (2018), que en sus resultados determinó que, existe una relación significativa directa fuerte entre ambas variables ($R=0,945$), lo cual nos permite afirmar que la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios, apoyado en las bases teóricas que establecen que, la calidad del servicio prestado por la organización sanitaria juega un papel crucial

a la hora de determinar la satisfacción del usuario, cuando los pacientes reciben atención rápida y eficaz por parte del personal, incluidos médicos, enfermeras y personal administrativo, es más probable que se sientan valorados y apreciados, esto puede conducir a una experiencia general positiva y una mayor satisfacción con la atención, por otro lado, servicios deficientes, como largos tiempos de espera, barreras de comunicación o comportamiento grosero del personal, pueden afectar significativamente la satisfacción del paciente y generar comentarios negativos o la decisión de buscar tratamiento en otro lugar, además, la calidad del servicio en el entorno sanitario puede tener un impacto directo en la salud y la seguridad del paciente. Los pacientes que reciben diagnósticos oportunos y precisos, tratamiento adecuado y atención de seguimiento tienen más probabilidades de tener resultados de salud positivos y recuperarse más rápido. Por otro lado, los errores de comunicación, los diagnósticos erróneos o los retrasos en el tratamiento pueden poner en peligro la seguridad del paciente y provocar resultados negativos para la salud. Por tanto, la calidad del servicio afecta directamente no sólo a la satisfacción del paciente, sino también a su bienestar y salud general.

Igualmente es compatible con Vargas (2018), quien expone en sus resultados que, se presentó una correlación significativa media ($Tau\ b=0,637$; $p=0,000$) y se evidencia que, existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, sustentándose teóricamente en que, la calidad del servicio en una entidad sanitaria desempeña un papel crucial en la satisfacción de sus usuarios, una de las principales características de la calidad del servicio sanitario es la accesibilidad, los usuarios esperan que los servicios sanitarios sean fácilmente accesibles, lo que incluye una programación cómoda de las citas, tiempos de espera cortos y un acceso fácil a la información y los recursos médicos, cuando los usuarios sienten que pueden acceder fácilmente a la atención que necesitan, sus niveles de satisfacción aumentan; Otro aspecto importante de la calidad de los servicios sanitarios es la capacidad de respuesta, los usuarios quieren sentir que sus necesidades y preocupaciones se atienden con prontitud y eficacia, esto incluye una comunicación clara por parte de los proveedores de asistencia sanitaria, respuestas puntuales a las consultas o peticiones y la voluntad de adaptarse a las preferencias y necesidades individuales, cuando los usuarios perciben que la entidad sanitaria responde a sus necesidades, es más probable que se sientan satisfechos con la atención que reciben.

5 Respecto al objetivo específico 4, Rho de Spearman de -0.407 indica relación positiva de variables nivel de correlación moderada y signific. Bilat. $p=0.000<0.01$ (altam. Signific.), se descarta H_0 y se valida H_{E4} , se concluye que, la satisfacción del usuario externo se relaciona con la seguridad de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022; seguridad de la calidad de servicio nivel no aceptable el 1.4% perciben satisfacción como usuarios externos es baja; seguridad de la calidad de servicio nivel regular el 44.6% perciben satisfacción como usuarios externos es media. Seguridad de la calidad de servicio nivel de aceptable el 31.1% perciben satisfacción como usuarios externos es alta; lo que corrobora lo planteado por Tarazona (2018), que en sus resultados evidencio que, De un total de 107 usuarias 13,1% de ellas afirman que el servicio es excelente, sin embargo 72,9% de los pacientes manifiestan que el servicio es de regular y mala calidad, en la mayoría de los usuarios las expectativas no son superadas, por las percepciones, y reciben una atención por debajo de la calidad esperada, se sustenta en su búsqueda bibliográfica cuando expresa que, los pacientes suelen sentirse decepcionados con la calidad de los servicios de salud y afirman que no se cumplen sus expectativas y que reciben una atención deficiente, esta brecha entre lo que los pacientes esperan y lo que realmente reciben genera insatisfacción y frustración, muchos pacientes dicen que están frustrados con el sistema de atención médica y creen que sus necesidades no se satisfacen adecuadamente, uno de los principales factores que contribuyen a esta percepción de un tratamiento de mala calidad es la falta de recursos y tiempo para cada paciente, los trabajadores de la salud a menudo tienen exceso de trabajo y no pueden brindar la atención que los pacientes merecen, esto provoca consultas apresuradas, falta de comunicación y, en última instancia, abandono del sistema sanitario.

10 Igualmente es compatible con Alcántara (2020), que evidencio como resultado que, se encontraron diferencias significativas con respecto a la calidad de atención brindada, lo mismo se observó con respecto a la satisfacción del usuario, por lo que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud, se apoya en las bases teóricas que proponen que, la insatisfacción de los pacientes también puede deberse a la falta de transparencia y comunicación en el sistema sanitario, los pacientes pueden sentirse desinformados sobre su condición médica, las opciones de tratamiento y el plan de tratamiento general, la falta de información puede hacer que los pacientes se sientan impotentes y frustrados con su experiencia de atención médica, en general, está claro que es necesario mejorar la calidad de los servicios de salud prestados a los pacientes, al abordar cuestiones relacionadas con la asignación

de recursos, la comunicación y la transparencia, los sistemas de salud pueden cumplir y superar las expectativas de los pacientes y, en última instancia, mejorar la calidad general de la atención,

5 Respecto al objetivo específico 5, Rho de Spearman de 0.408 indica relación positiva de variables nivel de correlación moderada y signific. Bilat. $p=0.000<0.01$ (altam. Signific.), se descarta H_0 y se valida HE_5 ; se concluye que, la satisfacción del usuario externo se relaciona con la empatía de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022; empatía de la calidad de servicio nivel de no aceptable el 1.4% perciben satisfacción como usuarios externos es baja; empatía de la calidad de servicio nivel de regular el 39.2% perciben satisfacción como usuarios externos es media. Empatía de la calidad de servicio nivel aceptable el 33.1% perciben satisfacción como usuarios externos es alta; lo que corrobora lo planteado por Lora (2021), que evidencio en sus resultados que, se ha obtenido una relación lineal estadísticamente significativa y directamente proporcional entre la calidad de atención y la satisfacción desde la percepción del paciente, con una correlación de Spearman de 0.492 siendo positiva, el valor de $P=0.000$, por lo que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes atendidos, lo sustenta con las bases teóricas que sostienen que, la empatía y la compasión son características cruciales de la calidad del servicio sanitario. Los usuarios quieren sentirse atendidos y comprendidos por sus proveedores sanitarios, y la empatía y la compasión desempeñan un papel importante en la creación de confianza y compenetración entre usuarios y proveedores. Los profesionales sanitarios que demuestran empatía y compasión hacia sus usuarios no sólo mejoran los niveles de satisfacción de éstos, sino que también contribuyen a mejorar los resultados sanitarios y el bienestar general. En última instancia, la calidad del servicio en una entidad sanitaria puede repercutir significativamente en la satisfacción de los usuarios, puesto que efectivamente se encontró correlaciones moderadas entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión de seguridad de la calidad del servicio; siendo que en estos establecimientos públicas cobra importancia esta dimensión, una experiencia positiva en un centro de atención médica puede aumentar la confianza y la lealtad del usuario, lo que lleva a la retención de pacientes y potencialmente atrae a nuevos pacientes a través de referencias positivas de boca en boca, los pacientes que están satisfechos con la atención y el servicio que reciben tienen más probabilidades de continuar el tratamiento en el mismo centro y recomendarlo a familiares y amigos, esto puede tener un impacto significativo en la reputación y el éxito de la atención médica y promover un

ambiente de trabajo positivo para los empleados. En resumen, la calidad del servicio prestado por un sistema sanitario es un factor clave para garantizar la satisfacción del usuario y fomentar relaciones a largo plazo en beneficio tanto de los pacientes como de la organización, siendo que en ambos estudios no solo se coincidió en encontrar entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión de empatía correlaciones moderadas, sino que se destaca la empatía es crucial para el bienestar mental y físico; es la raíz del cuidado y permite la comunicación y las relaciones sociales y laborales saludables, la empatía enseña a tomar decisiones responsables y a tener en cuenta sobre todo en la atención de un servicio.

CONCLUSIONES

- El cambio experimentado en la prestación de los servicios sanitarios, ha colocado al paciente y su satisfacción en el centro de todas las miradas.

Es necesario conocer las expectativas de los pacientes y la calidad que estos perciben ya que de su concurrencia obtendremos el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios sanitarios.

Aplicando los elementos de la Estadística descriptiva en una muestra de 148 casos del CS Primavera Los Olivos Lima 2022 se obtuvo las siguientes conclusiones:

Primera: Respecto al objetivo general, demuestra que calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario externo en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022; siendo Rho de Spearman de 0.630, evidenció moderada asociación de variables y correlación positiva.

Segunda: Respecto al objetivo específico 1, demuestra que satisfacción del usuario externo se relaciona positivamente con la tangibilidad de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022; siendo Rho de Spearman de 0.442, evidencio moderada asociación de variables y correlación positiva.

Tercera: Respecto al objetivo específico 2, demuestra que la satisfacción del usuario externo se relaciona positivamente con la fiabilidad de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022; siendo Rho de Spearman de 0.430, evidenció moderada asociación de variables y correlación positiva.

Cuarta: Respecto al objetivo específico 3, demuestra que la satisfacción del usuario externo se relaciona positivamente con la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022; siendo Rho de Spearman de 0.403, evidencio moderada asociación de variables y correlación positiva.

Quinta: Respecto al objetivo específico 4, demuestra que la satisfacción del usuario externo se relaciona positivamente con la seguridad de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022; siendo Rho de Spearman de 0.404, evidencio moderada asociación de variables y correlación positiva.

Sexta: Respecto al objetivo específico 5, demuestra que la satisfacción del usuario externo se relaciona positivamente con la empatía de la calidad del servicio en el CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022; siendo Rho de Spearman de 0.408, evidencio moderada asociación de variables y correlación positiva.

- Por otro lado, observando el Marco Teórico a nivel nacional e internacional se aprecia una gran similitud en las conclusiones, lo que destaca la importancia y significado de todo el estudio y la forma como encaja en el conocimiento disponible.

• • •

RECOMENDACIONES

- Primera:** Al Sr. Director del CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022, se recomienda asegurar una comunicación clara, consistente y oportuna con los usuarios para gestionar sus expectativas y resolver cualquier duda, brindar a los empleados capacitación continua y desarrollo profesional para mejorar sus habilidades y conocimientos, permitiéndoles brindar a los usuarios un excelente servicio, incentivar a los usuarios a brindar retroalimentación sobre su experiencia utilizarla para realizar mejoras según sea necesario mediante la aplicación de tecnología para agilizar los procesos, mejorar la eficiencia y mejorar la experiencia general del usuario
- Segunda:** Al Sr. Director del CS Primavera de Los Olivos. Lima 2022, se recomienda, mejorar el entorno físico, garantizando que las instalaciones estén limpias, bien mantenidas y cómodas para los pacientes, igualmente mejorar la accesibilidad, asegurándose de que los pacientes puedan acceder fácilmente a los servicios que necesitan, esto puede incluir ofrecer horarios de apertura ampliados, reservas en línea y servicios de telesalud, igualmente capacitar al personal en servicio al cliente para interactuar con los pacientes de manera profesional y cortés, incluir enseñar técnicas de escucha activa y empatía.
- Tercera:** Al Sr. Director del CS Primavera de Los Olivos. En Lima 2022, se recomienda implementar un sistema de gestión de calidad que incluya un proceso de mejora continua y evaluación periódica de la satisfacción de los usuarios, crear protocolos claros y efectivos que aseguren la confiabilidad de los diagnósticos, tratamientos y procedimientos de tratamiento, y el cumplimiento de los tiempos de espera. y citas programadas. mejorar la eficiencia y la satisfacción del paciente, establecer un sistema de quejas y reclamos que responda a las inquietudes de los usuarios de manera oportuna y efectiva y garantice una respuesta adecuada.
- Cuarta:** Al Sr. Director del CS Primavera de Los Olivos. Dentro de Lima 2022,

se recomienda identificar y mejorar posibles cuellos de botella o ineficiencias en el proceso de prestación de servicios de salud. Esto puede ayudar a reducir los tiempos de espera y mejorar la experiencia general del paciente, fomentar el acceso de los pacientes y garantizar que, a medida que el personal dé prioridad a las necesidades y preferencias de los pacientes durante la prestación de atención, puede ayudar a mejorar la satisfacción del paciente y la lealtad al centro de atención médica.

Quinta: Al Sr. Director del CS Primavera de Los Olivos. En Lima 2022, se recomienda introducir protocolos y medidas de seguridad para garantizar la seguridad de pacientes, visitantes y empleados en la residencia del centro de salud, capacitación de los trabajadores de la salud sobre procedimientos de seguridad y protocolos de manejo de emergencias para mitigar efectivamente las posibles amenazas a la seguridad, mejorando la confidencialidad de los datos de los pacientes mediante la implementación de fuertes medidas de seguridad de la información y garantizando el cumplimiento de la normativa de protección de datos.

Sexta: Al director del CS Primavera de Los Olivos. En el marco de Lima 2022, se recomienda implementar programas de capacitación orientados a mejorar las habilidades comunicativas de los trabajadores de la salud y la empatía hacia los pacientes a través de talleres de escucha activa, comunicación no verbal y comprensión de las diferencias culturales. Desarrollar un sistema para recopilar y analizar los comentarios de los pacientes para identificar áreas de mejora, promover una cultura de respeto y colaboración entre los profesionales de la salud para garantizar un ambiente de trabajo positivo y de apoyo. Es más probable que los empleados felices y comprometidos brinden un servicio excelente y servicios adicionales a los pacientes. Servicios de apoyo para pacientes, como asesoramiento, grupos de apoyo o recursos educativos, para mejorar su experiencia general en el centro de atención médica.

FUENTES DE INFORMACION

1. Espinoza, P. et al. Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Rev Cubana Salud Pública* 2020 Dic; 46(4): e2146. [Internet]. [Consultado 2 diciembre 2021]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S08644662020000400012&lng.
2. Velásquez, A. Investigación en políticas y sistemas de salud para la gestión basada en evidencias. *Rev Perú Med Exp Salud Pública*. 2018;35(3):371-2. [Internet]. [Consultado 2 diciembre 2021]. Disponible en: DOI: 10.17843/rpmesp.2018.353.3978.
3. Del Carmen, S. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Rev. Perú. med. exp. salud pública*. 2019 Jun; 36(2): 288-295. [Internet]. [Consultado 2 diciembre 2021]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200018&lng=es. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>.
4. Zafra, T. et al. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *An. Fac. med.* 2015; 76(1): 87-88. [Internet]. [Consultado 2 diciembre 2021]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832015000200017&lng=es. <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v76i1.11084>.
5. Cordero, F. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la prestación de servicios de salud. Centro de Salud San Juan Bautista – 2018. (Tesis). UCV. [Internet]. [Consultado 2 diciembre 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28733/cordero_fk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
6. Vargas, Y. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia. Hospital de Lircay-Huancavelica. 2018. (Tesis). UCV. [Internet]. [Consultado 4 diciembre 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29243/vargas_ym.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. Tarazona, B. Calidad y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor-San Nicolás Huaraz, 2017. (Tesis). UCV. [Internet]. [Consultado 4

- diciembre 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29679/tarazona_bz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. Alcántara, R. Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en centros de salud Perú – Ecuador. 2020. (Tesis). UCV. [Internet]. [Consultado 4 diciembre 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43243>.
9. Lora, L. Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19. 2021. (Tesis). UCV. [Internet]. [Consultado 4 diciembre 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59165?show=full>.
10. García, B. Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de hospitalización en los hospitales de la ciudad de Villavicencio, Meta- Colombia. Según el modelo Servqual. 2017. (Tesis). Universidad De Los Llanos, Colombia. [Internet]. [Consultado 4 diciembre 2021]. Disponible en: <https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/handle/001/562/TRABAJO%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
11. Pavón, C., Palacio, D. Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Sitionuevo, Magdalena, periodo 2017-2019. (Tesis). Universidad De La Costa. Colombia. [Internet]. [Consultado 6 diciembre 2021]. Disponible en: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/percepci%c3%93n%20de%20la%20calidad%20de%20los%20servicios%20de%20salud%20desde%20la%20satisfacci%c3%93n%20de%20los%20usuarios%20en%20el%20Hospital%20de%20Sitionuevo%20Magdalena%20periodo%202017-2019.pdf>.
12. Chacón, P., Bedoya, F., Noguera, V. Percepción de la calidad de la atención en salud, en usuarios del servicio de consulta externa, de la IPS Horisoos del municipio de Florencia – Caquetá en el último trimestre de 2018. (Tesis). Universidad EAN. Colombia. [Internet]. [Consultado 6 diciembre 2021]. Disponible en: <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9629/NogueraLuisa2019.jsessio>
13. Vergara S., Quesada, I., Maza, Á. Calidad del servicio y determinantes de la satisfacción en usuarios de los servicios hospitalarios de Cartagena de Indias, Colombia. 2019. *Revista De Métodos Cuantitativos Para La Economía Y La Empresa*, 26, Páginas 203 a 219. [Internet]. [Consultado 6 diciembre 2021]. Disponible en: <https://www.upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/view/2519>.
14. Yépez-Chamorro MC, Ricaurte-Cepeda M, Jurado DM. Calidad percibida de la atención en

- salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. (Tesis). *Univ. Salud*. 2018;20(2):97-110. [Internet]. [Consultado 6 diciembre 2021]. Disponible en: DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.114>
15. Taillacq D. Procedimiento para la evaluación de la calidad percibida de los servicios de restauración no estatales contratados por la agencia Havanatur S.A. *Rev Universidad y Sociedad*. 2016. [Internet]. [Consultado 6 diciembre 2021]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n2/rus02216.pdf>.
16. Martínez TF. Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en la Clínica Internacional Trinidad. Sancti Spiritus, Cuba. *Rev Cubana Enfermer*. 2016. [Internet]. [Consultado 6 diciembre 2021]. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/817/167>
17. Borré YM, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. *Cienc. Enferm*. 2017;20(3): [Internet]. [Consultado 6 diciembre 2021]. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008
18. Historia y evolución del concepto de gestión de calidad. *Córdoba: ISOTools*; 2016: [Internet]. [Consultado 10 diciembre 2021]. Disponible en: <https://www.isotools.org/2016/01/30/historia-y-evolucion-del-concepto-de-gestion-de-calidad/>
19. Alfonso L. Calidad de vida y apoyo social percibido en adultos mayores. *Rev Ciencias Médicas*. 2016.;20(1): [Internet]. [Consultado 10 diciembre 2021]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942016000100012.
20. López, G. et al. Calidad percibida en servicios de asistencia al adulto mayor. 2018. *Rev. Medisur*. 16(3):437-463. [Internet]. [Consultado 12 diciembre 2021]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2018000300012&lng=es.
21. González, A. et al. Análisis de la calidad percibida por el cliente en la actividad hotelera. 2016. *Rev. Ingeniería Industrial*, 37(3), 253-265. [Internet]. [Consultado 12 diciembre 2021]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362016000300004&lng=es&tlng=es.
22. Arciniegas, O. et al. Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de

- regresión múltiple. 2017. *Comuni@cción*, 8(1), 26-36. [Internet]. [Consultado 12 diciembre 2021]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219.
23. Soto, E. et al. Calidad Percibida en los Hoteles de Tres Estrellas utilizando el Modelo Hotelqual en la Ciudad de Huánuco - 2020. *Revista San Gregorio*, (38), 27-37. [Internet]. [Consultado 12 diciembre 2021]. Disponible en: <https://doi.org/doi.org/10.36097/rsan.v1i38.1195>.
24. Bollet, R. et al. La Calidad de Servicio y la Satisfacción del Cliente en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, Pucallpa. Cultura Viva Amazónica. 2018. *Revista de Investigación Científica*. 3 (3). [Internet]. [Consultado 12 diciembre 2021]. Disponible en: <https://doi.org/10.37292/riccva.v3i03.125>.
25. Mora, P., Duran, V. Elementos básicos sobre la gestión de calidad en turismo.2017. *Revista científica Dominio de las Ciencias*. 3, 163-176. [Internet]. [Consultado 18 diciembre 2021]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v3i1.381>
26. Bowen, B. et al. Percepción y expectativas de los pacientes de centros de salud renal especializados: Método SEVQUAL y estadística multivariada. 2020. *Revista Digital Novasinergia*, 3(2), 30-39. Epub 01 de diciembre de 2020. [Internet]. [Consultado 18 diciembre 2021]. Disponible en: <https://doi.org/10.37135/ns.01.06.02>
27. Causado, R. et al. Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante Servqual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. 2019. *Información tecnológica*, 30(2), 73-84. [Internet]. [Consultado 18 diciembre 2021]. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>
28. Diaz, M. et al. La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. 2021. *Rev. Pódium*, (39), 19-36. Epub 28 de junio de 2021. [Internet]. [Consultado 18 diciembre 2021]. Disponible en: <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>.
29. Lopera, V. Calidad de vida relacionada con la salud: exclusión de la subjetividad. 2020. *Rev. Ciência & Saúde Coletiva*. v. 25, n. 2, pp. 693-702. [Internet]. [Consultado 18 diciembre 2021]. Disponible en: <<https://doi.org/10.1590/1413-81232020252.16382017>>. ISSN 1678.
30. Rodríguez, S. et al. Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud. *Rev Med Electrón*. 2016. Jun;38(2). [Internet]. [Consultado 18 diciembre 2021]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729519X2015000300010&script=sci_arttext&tlng=e

n

31. Gómez, O. Encuesta de satisfacción con el cuidado de la salud en las personas con enfermedad crónica. *Rev. Enferm Glob.* 2016;15(44):7-14. [Internet]. [Consultado 20 diciembre2021]. Disponible http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412016000400013
32. Hanzelíková, P. et al. Perfil socio-demográfico de los cuidadores de los pacientes geriátricos hospitalizados mayores de 75 años y su relación con la satisfacción. *Enferm Glob.* 2017.(2):31-35. [Internet]. [Consultado 20 diciembre 2021]. Disponible en: http://www.who.int/iris/bitstream/10665/75356/1/9789240688230_spa.pdf
33. Suárez, I. et al. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Rev. Med. Electrón.* 2018 Ago; 40 (4): 1002-1010. [Internet]. [Consultado 18 diciembre 2021]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008&lng=es.
34. Hernández, V. et al. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev. Perú. med. exp. salud publica* 2019 Oct 36(4): 620-628. [Internet]. [Consultado 18 diciembre 2021]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009&lng=es. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>.
35. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016. Lima: INEI; 2017. [Internet]. [Consultado 18 diciembre 2021]. Disponible en: http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuestaac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf.
36. La Torre, M. et al. Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. *Rev Gerencia Polít. Salud.* 2018; 17(34): 1-10. [Internet]. [Consultado 18 diciembre 2021]. Disponible en: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.fasu>.
37. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. 2020. *Rev. Recien.* 2020; Vol. 9 / N° 1. [Internet]. [Consultado 18 diciembre 2021]. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/10>
38. Cabezas C. Atención médica y de salud en el Perú. *Rev. Perú. med. exp. salud pública.* 2019 jun.; 36(2): 165-166. [Internet]. [Consultado 18 diciembre 2021]. Disponible en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726.

39. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Rev Perú Med Exp Salud Publica*. 2019;36(2):304-11. [Internet]. [Consultado 18 diciembre 2021]. Disponible en: doi: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>.

40. Mezones. et al. Cobertura de aseguramiento en salud: el caso peruano desde la Ley de Aseguramiento Universal. *Rev Perú Med Exp Salud Publica*. 2019;36(2):196-206. [Internet]. [Consultado 26diciembre 2021]. Disponible en: doi: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.3998>.

41. Barrera, L. Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la biblioteca central y virtual de la UNJFSC, Huacho 2018. [Internet]. [Consultado 26diciembre 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3803/TESIS%20CALI>.

42. Moreno, M. Metodología de investigación, pautas para hacer tesis. [Internet]. [Consultado 26 diciembre 2021]. Disponible en: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/disenos-no-experimentales.html>

43. Bhat, A. Quantitative research: definition, methods, types and examples.2018. [Internet]. [Consultado 26 diciembre 2021]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/quantitative-research/>.

44. Bwisa, H. The basics of writing a statement of the problem for your research proposal. 2018. [Internet]. [Consultado 30 Diciembre 2021]. Disponible en: <https://www.editage.com/insights/the-basics-of-writing-a-statement-of-the-problem-for-your-research-proposal>.

45. Goes, J. Dissertation and Scholarly Research: Recipes for Success. Seattle, WA: Dissertation Success LLC.2016. [Internet]. [Consultado 30 Diciembre 2021]. Disponible en: <http://dissertationrecipes.com/wp-content/uploads/2011/04/Correlational-ResearchX.pdf>.

46. Shuttelwoud, M. Hypothetico-Deductive Method. 2018. [Internet]. [Consultado 30 diciembre 2021]. Disponible en: <https://explorable.com/hypothetico-deductive-method>.

47. De Aguiar. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos. 2016. [Internet]. [Consultado 30 diciembre 2021]. Disponible en: <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>.

48. Canals, E. (2017). Survey Research: Defintion, Examples and Methods. 2017. [Internet]. [Consultado 30 diciembre 2021]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/article/survey-research.html>
49. Tagerdoost, H. Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research. 2016. [Internet]. [Consultado 30 Diciembre 2021]. Disponible en: Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research (archives-ouvertes.fr).
50. Middleton, F. Reliability in the thesis. Reliability vs validity: ¿what's the difference? [Internet]. [Consultado 30 diciembre 2021]. Disponible en: <https://www.scribbr.com/methodology/reliability-vs-validity/>
51. Araujo Verde DJ. Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos en un establecimiento de salud. Ciencia Latina [Internet]. 2 de diciembre de 2022 [citado 7 de enero de 2023];6(6):2616-29. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3706>.
52. gallegos, M.et al. Puesta en marcha de un hospital de día del área del corazón: análisis de actividad, calidad y coste-efectividad en el primer año de funcionamiento. [Internet]. 2 de diciembre de 2022 [citado 7 de enero de 2023]; Revista Española de Cardiología, 72(2), 130-137.Doi:<https://doi.org/10.1016/j.recesp.2018.01.008>.
53. Suárez, L. et al. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev cubana Invest Bioméd [Internet]. 2019 Jun [citado 2023 Ene 07]; 38(2): 153-169. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es. Epub 01-Jun-2019.

ANEXOS

1 Primavera de Los Olivos. Lima 2022?

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Encuesta de la Variable Calidad Percibida.

INSTRUCCIONES: Estimado paciente, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre *la forma como se presenta la calidad. en el CSPOL*. Se agradece leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	Prácticamente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

	DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	El CSOL tiene equipos de apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas del CSPOL son visualmente atractivas.					
3	Los empleados del CSPOL tienen apariencia pulcra.					
4	En el CSPOL, los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.					
	DIMENSION DE FIABILIDAD	1	2	3	4	5
5	Cuando en el CSPOL, prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.					
6	Cuando un usuario tiene un problema, en el CSPOL muestran un sincero interés en solucionarlo.					
7	En el CSPOL realizan bien el servicio a la primera atención.					
8	En el CSPOL concluyen el servicio en el tiempo prometido.					
9	En el CSPOL insisten en mantener registros exentos de errores.					
	DIMENSION DE CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
10	En el CSPOL mayormente comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio.					
11	En el CSPOL los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.					
12	En el CSPOL los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.					

13	En el CSPOL los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los pacientes					
	DIMENSION DE SEGURIDAD	1	2	3	4	5
14	El comportamiento del personal del CSPOL transmite confianza a sus usuarios					
15	Los usuarios del CSPOL se sienten seguros de los trámites que les van a realizar.					
16	En el CSPOL los trabajadores son siempre amables con los usuarios.					
17	En el CSPOL los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.					
	DIMENSION DE EMPATIA	1	2	3	4	5
18	En el CSOL dan a sus usuarios una atención individualizada.					
19	En el CSOL tienen horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.					
20	En el CSPOL tiene trabajadores que ofrecen una atención personal a sus usuarios.					
21	En el CSPOL se preocupan por la salud de sus usuarios.					
22	En el CSPOL los trabajadores, comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.					

Encuesta de la Variable 2 Satisfacción del Usuario Externo.

INSTRUCCIONES: Estimado paciente, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre la forma como se presenta la satisfacción del usuario en el CSPOL. Se agradece leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	Prácticamente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

No	DIMENSIÓN DE CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	1	2	3	4	5
1	El producto o servicio cumple con lo solicitado					
2	Accedió fácilmente al servicio que requería					
3	La señalización al interior del local le facilita el acceso al área que le brinda el servicio o producto					

4	La información brindada en la web de la Institución para el servicio o producto es clara y de fácil comprensión					
5	El mobiliario del local es confortable y limpio					
6	El servicio o producto fue brindado en los tiempos Acordados					
7	La rapidez de respuesta a sus consultas respecto del bien o servicio brindado vía electrónica es adecuada (correo electrónico)					
8	El tiempo de espera en nuestras instalaciones para atender su requerimiento es el adecuado					
9	La señalización para ubicación de los servicios fue Adecuada					
10	La atención recibida ha satisfecho sus expectativas					
DIMENSIÓN DE CARACTERÍSTICAS DE TRATO PERSONALIZADO		1	2	3	4	5
11	Personal que brinda el servicio o producto transmite confianza y buen trato					
12	Las indicaciones brindadas por el personal relacionadas al servicio o producto son claras y oportunas					
13	El personal demuestra amabilidad, respeto y paciencia					
14	Las quejas o reclamos son solucionadas oportunamente					
15	La atención recibida por el personal de caja es adecuada					
16	El tiempo de espera por teléfono para atender su requerimiento es adecuado					
17	La atención del personal en la atención de problemas fue rápida y amble					
18	La orientación técnica sobre el servicio o producto brindado es la adecuada					
19	En general el personal le brindo atención satisfactoria					
20	La consulta resolvió su problema					
21	Le brindo seguridad el personal que la atendió					
22	Le brindo confianza la atencion recibida					

Anexo 3 Ficha de Validación de los instrumentos

1. Validación de instrumento.

VICERRECTORADO ACADEMICO ESCUELA DE POSGRADO FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto:

Jorge Diaz Dumont

Grado académico:

Doctor.

1.2 Cargo e institución donde labora:

Docente de Doctorado y Maestria. UCV

1.3 Título de la Investigación:

Calidad percibida y satisfacción del usuario externo en el CS Primavera de Los Olivos, Lima 2022.

1.4 Autor del instrumento:

Bach. Arquímedes Raúl Ramos Moz

1.5 Maestría/ Doctorado/ Mención:

Maestria en Salud Publica

1.6 Nombre del instrumento:

Cuestionario de calidad percibida

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy Bueno 61- 80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					95
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					95
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 19

VALORACION CUALITATIVA: Muy bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: Lima, 02 de febrero del 2022


Dr. Jorge Diaz Dumont
 ING. INDUSTRIAL - CIP. 43282
 VICERRECTORADO DE LA ESCUELA DE POST GRADO
 DNI: 06695515

Firma y Pos firma del experto

DNI: 09606465

2. Validación de instrumento.

VICERRECTORADO ACADEMICO ESCUELA DE POSGRADO FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

II. DATOS GENERALES

2.1 Apellidos y nombres del experto:

Jorge Diaz Dumont

Grado académico:

Doctor.

2.2 Cargo e institución donde labora:

Docente de Doctorado y Maestría. UCV

2.3 Título de la Investigación:

Calidad percibida y satisfacción del usuario externo en el CS Primavera de Los Olivos, Lima 2022.

2.4 Autor del instrumento:

Bach. Arquímedes Raúl Ramos Moz

2.5 Maestría/ Doctorado/ Mención:

Maestría en Salud Pública

2.6 Nombre del instrumento:

Cuestionario de satisfacción del usuario externo

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy Bueno 61- 80%	Excelente 81-100%
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					95
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95
13. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					95
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					95
17. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					95
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					95
19. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95
20. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 19

VALORACION CUALITATIVA: Muy bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: Lima, 02 de febrero del 2022



UCV
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Jorge Diaz Dumont
ING. INDUSTRIAL - CIP. 43282
COORDINADOR DE LA ESCUELA DE POST GRADO
DNI: 06696615

Firma y Pos firma del experto
DNI: 09606465

3. Validación de instrumento.

VICERRECTORADO ACADEMICO ESCUELA DE POSGRADO FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

III. DATOS GENERALES

3.1 Apellidos y nombres del experto:

Mildred Jénica Ledesma Cuadros

Grado académico:

Doctor.

3.2 Cargo e institución donde labora:

Docente de Doctorado y Maestría. UCV

3.3 Título de la Investigación:

Calidad percibida y satisfacción del usuario externo en el CS Primavera de Los Olivos, Lima 2022.

3.4 Autor del instrumento:

Bach. Arquímedes Raúl Ramos Moz

3.5 Maestría/ Doctorado/ Mención:

Maestría en Salud Pública

3.6 Nombre del instrumento:

Cuestionario de calidad percibida

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
21. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					96
22. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					96
23. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					96
24. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					96
25. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					96
26. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					96
27. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					96
28. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					96
29. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					96
30. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					96
SUB TOTAL						96
TOTAL						96

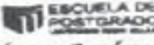
VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 19

VALORACION CUALITATIVA: Muy bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: Lima, 02 de febrero del 2022




Dra. Mildred Jénica Ledesma Cuadros
CIPPA N° 051627
CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
DNI: 09606465

Firma y Pos firma del experto
DNI: 09606465

4. Validación de instrumento.

**VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

IV. DATOS GENERALES
4.1 Apellidos y nombres del experto:

Mildred Jénica Ledesma Cuadros

Grado académico:

Doctor.

4.2 Cargo e institución donde labora:

Docente de Doctorado y Maestría. UCV

4.3 Título de la Investigación:

Calidad percibida y satisfacción del usuario externo en el CS Primavera de Los Olivos, Lima 2022.

4.4 Autor del instrumento:

Bach. Arquímedes Raúl Ramos Moz

4.5 Maestría/ Doctorado/ Mención:

Maestría en Salud Pública

4.6 Nombre del instrumento:

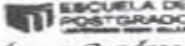
Cuestionario de satisfacción del usuario externo

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy Bueno 61- 80%	Excelente 81-100%
31. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					95
32. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95
33. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95
34. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95
35. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					95
36. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					95
37. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					95
38. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					95
39. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95
40. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95
SUB TOTAL						
TOTAL						

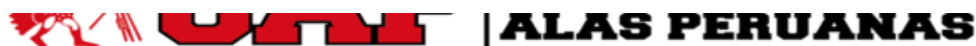
VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 19
VALORACION CUALITATIVA: Muy bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: Lima, 02 de febrero del 2022


 
Dra. Mildred Jénica Ledesma Cuadros
CPPE N° 051827
CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
DNI: 0806465

Firma y Pos firma del experto
DNI: 09606465


VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO
V. DATOS GENERALES
5.1 Apellidos y nombres del experto:

Joaquín Vertiz Osoreo

Grado académico:

Doctor.

5.2 Cargo e institución donde labora:

Docente de Doctorado y Maestría. UCV

5.3 Título de la Investigación:

Calidad percibida y satisfacción del usuario externo en el CS Primavera de Los Olivos, Lima 2022.

5.4 Autor del instrumento:

Bach. Arquímedes Raúl Ramos Moz

5.5 Maestría/ Doctorado/ Mención:

Maestría en Salud Pública

5.6 Nombre del instrumento:

Cuestionario de calidad percibida

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy Bueno 61- 80%	Excelente 81-100%
41. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					96
42. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					96
43. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					96
44. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					96
45. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y					96
	calidad.					
46. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					96
47. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					96
48. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					96

49. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					96
50. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					96
SUB TOTAL						96
TOTAL						96

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 19
VALORACION CUALITATIVA: Muy bueno
OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable
Lugar y fecha: Lima, 02 de febrero del 2022
Dr. Joaquín Vertiz Osoreo
Firma y Pos firma del experto

Identificador de la entrega trn:oid::1:3223546038

DNI: 16735482



**VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO**

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

VI. DATOS GENERALES

6.1 Apellidos y nombres del experto:

Joaquín Vertiz Osoreo

Grado académico:

Doctor.

6.2 Cargo e institución donde labora:

Docente de Doctorado y Maestría. UCV

6.3 Título de la Investigación:

Calidad percibida y satisfacción del usuario externo en el CS Primavera de Los Olivos, Lima 2022.

6.4 Autor del instrumento:

Bach. Arquímedes Raúl Ramos Moz

6.5 Maestría/ Doctorado/ Mención:

Maestría en Salud Pública

6.6 Nombre del instrumento:

Cuestionario de satisfacción del usuario externo

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy Bueno 61- 80%	Excelente 81-100%
51. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					95
52. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95
53. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95
54. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95
55. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					95
56. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					95

57. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					95
58. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					95
59. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95
60. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 19

VALORACION CUALITATIVA: Muy bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: Lima, 02 de febrero del 2022

Dr. Joaquín Vertiz Osoreo

Anexo 4. Declaratoria de autenticidad del informe del plan de tesis

Yo, Arquímedes Raúl Ramos Moz, identificado con DNI N°08258107, Bachiller del programa de Maestria en Salud Publica de la Escuela Posgrado profesional de la Universidad Alas Peruanas soy autor de la tesis titulada: **CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD PRIMAVERA. LOS OLIVOS, LIMA 2022.**

En muestra de lo cual firmo la presente declaratoria

Lima, 29 de diciembre del 2022

Arquímedes Raúl Ramos Moz
DNI 08258107

Anexo 5. Base de datos.

A1																									
Nº																									
Y Z A A A A C A E A F A G A H A I A J A K A L A M A N A O A P A Q A R A S A T A U A V A W A X A Y A Z B A																									
Frecuencia																									
Superficie																									
Energía																									
DOS VARIABLES																									
PILOTO																									