

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUANUCO  
<http://www.udh.edu.pe>

**TESIS**

---

**“GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES, 2019”**

---

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTOR: Cervantes Fernández, Félix Enoc

ASESOR: Linares Beraun, William Giovanni

HUÁNUCO – PERÚ

2021

# U

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión Administrativa

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)**

**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:**

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub área:** Economía, Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

**DATOS DEL PROGRAMA:**

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

**DATOS DEL AUTOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41807971

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 07750878

Grado/Título: Maestro en gestión pública para el desarrollo social

Código ORCID: 0000-0002-4305-7758

**DATOS DE LOS JURADOS:**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	López Sánchez, Jorge Luis	Doctor en gestión empresarial	06180806	0000-0002-0520-8586
2	Blanco Tipismana, Jose Martin	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	22474198	0000-0001-7118-719X
3	Espinoza Hilario, Cesar	Magister en educación mención en investigación y docencia superior	41129317	0000-0002-3246-5449

# D

# H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las **15:00** horas del día **18 del mes de junio del año 2021**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

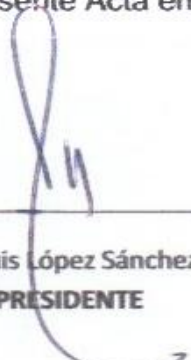
Dr. Jorge Luis López Sánchez	(Presidente)
Mtro. José Martín Blanco Tipismana	(Secretario)
Mtro. Cesar Espinoza Hilario	(Vocal)


Nombrados mediante la Resolución N° 588-2021-D-FCEMP-PAAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "**GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES, 2019**", presentada por el (la) Bachiller, **CERVANTES FERNANDEZ, Felix Enoc**; para optar el título Profesional de Licenciado en **Administración de Empresas**.


Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **APROBADO** con el calificativo cuantitativo de **14 (Catorce)** y cualitativo de **SUFICIENTE** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **16:06** horas del día **18 del mes de junio del año 2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
Dr. Jorge Luis López Sánchez  
**PRESIDENTE**

  
Mtro. José Martín Blanco Tipismana  
**SECRETARIO**

  
Mtro. Cesar Espinoza Hilario  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dirigido a mis padres por hacer de mí, una mejor persona a través de su ejemplo de honestidad, por lo que siempre han sido mi guía a lo largo de mi vida; por apoyarme siempre para continuar con mis estudios, dedicaciones, a mis hermanos por su apoyo emocional y aciertos que caracterizan el desarrollo de mi formación profesional. A la vez dedicado también a mis profesores quienes fueron mi guía didáctico en cada paso hacia mí meta.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecer infinitamente a la Universidad de Huánuco por albergarme y acogerme durante estos cinco años de arduo estudio y sacrificio para poder así formarme como una profesional competitivo y capacitado dentro del mercado laboral.

A nuestros profesores ya que siempre estuvieron impulsándome para no decaer en cada paso que daba.

Agradecer de una manera especial a nuestro profesor asesor, por su generosidad al brindarnos la oportunidad de recurrir a su capacidad en su marco de confianza, afecto y amistad, fundamentales para la conclusión de este trabajo.

Por últimos agradecer a mis padres por la confianza depositada en mí porque gracias a ellos este sueño no hubiese sido posible.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIII
CAPÍTULO I.....	16
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICOS	18
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	18
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....	18
1.3. FORMULACIÓN DEL OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS...	18
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	18
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	18
1.4. JUSTIFICACIÓN DE INVESTIGACIÓN.....	19
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	19
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	19
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA .....	19
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	20
CAPITULO II.....	21
MARCO TEÓRICO .....	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	21
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	23
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES .....	24
2.2. BASES TEÓRICAS.....	25
2.2.1. VARIABLE N° 1: GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO. .	
.....	27

2.2.2. CAPACIDAD DE REPUESTA.....	31
2.2.3. FIABILIDAD .....	31
2.2.4. SEGURIDAD .....	32
2.2.5. VARIABLE N° 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	33
2.2.6. CONFIABILIDAD .....	36
2.2.7. VALIDEZ.....	37
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	39
2.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL Y ESPECÍFICOS ...	41
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL .....	41
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	41
2.5. VARIABLES.....	41
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE .....	41
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE:.....	41
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	42
CAPITULO III.....	43
METODOLOGIA DE A INVESTIGACION.....	43
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	43
3.1.1. ENFOQUE .....	43
3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....	43
3.1.3. DISEÑO.....	44
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	45
3.2.1. POBLACIÓN.....	45
3.2.2. MUESTRA .....	45
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	46
CAPÍTULO IV.....	48
RESULTADOS.....	48
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS .....	48
4.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	66
CAPÍTULO V.....	69
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	69
5.1. PRESENTAR LA CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	69
CONCLUSIONES .....	71
RECOMENDACIÓN.....	73

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	74
ANEXOS.....	77



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Población de usuarios de los servicios de salud del Centro de Salud Aparicio Pomares. ....	45
Tabla N° 2 Población de usuarios de los servicios de salud del Centro de Salud Aparicio Pomares. ....	46
Tabla N° 3 Percepción sobre si el tiempo de espera para la atención del personal de salud del C.S. “Aparicio Pomares” es adecuada.....	48
Tabla N° 4 Percepción sobre la puntualidad del personal de asistencial y administrativo del C.S. Aparicio Pomares.....	49
Tabla N° 5 Percepción sobre la en la entrega de resultados de diagnóstico médico del C.S. Aparicio Pomares. puntualidad.....	50
Tabla N° 6 Percepción sobre la amabilidad del personal asistencial en el trato a sus pacientes.....	51
Tabla N° 7 Percepción sobre la amabilidad de los médicos en el trato a sus pacientes del C.S. Aparicio Pomares.....	52
Tabla N° 8 Percepción sobre la efectividad de los medicamentos que se les otorga a los pacientes del C.S. Aparicio Pomares .....	53
Tabla N° 9 Percepción sobre la cortesía y amabilidad que les brinda a los pacientes del C.S. Aparicio Pomares.....	54
Tabla N° 10 Percepción sobre el conocimiento sobre su labor por parte del personal de salud del C.S Aparicio Pomares.....	55
Tabla N° 11 Percepción sobre la seguridad que siente al estar en el C.S. Aparicio Pomares.....	56
Tabla N° 12 Percepción sobre la disposición en la atención del personal asistencial del C.S. Aparicio Pomares. ....	57

Tabla N° 13 Percepción sobre si los médicos usan métodos adecuados en la atención de los pacientes del C.S. Aparicio Pomares.....	58
Tabla N° 14 Percepción sobre la confianza que tiene en los servicios que brinda el C.S. Aparicio Pomares .....	59
Tabla N° 15 Percepción sobre el trato del personal asistencial a los pacientes del C.S. Aparicio Pomares.....	60
Tabla N° 16 Percepción sobre si el personal administrativo y asistencial con respeto y dignidad a los pacientes del C.S. Aparicio Pomares. ....	61
Tabla N° 17 Percepción sobre si el personal administrativo y asistencial es empático con los pacientes del C.S. Aparicio Pomares.....	62
Tabla N° 18 Percepción sobre si el personal administrativo y asistencial tiene una buena comunicación con los pacientes del C.S. Aparicio Pomares.....	63
Tabla N° 19 Percepción sobre si el personal administrativo y asistencial tiene compromiso con los pacientes del C.S. Aparicio Pomares.....	64
Tabla N° 20 Percepción sobre si el personal administrativo y asistencial tiene una cultura de excelencia con los pacientes del C.S. Aparicio Pomares.....	65
Tabla N° 21 Prueba de hipótesis General.....	66
Tabla N° 22 Prueba de hipótesis específica 1.....	67
Tabla N° 23 Prueba de hipótesis específica 2.....	67
Tabla N° 24 Prueba de hipótesis específica 3.....	68

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Percepción sobre si el tiempo de espera para la atención del personal de salud del C.S. “Aparicio Pomares” es adecuada.....	48
Figura N° 2 Percepción sobre la puntualidad del personal de asistencial y administrativo del C.S. Aparicio Pomares.....	49
Figura N° 3 Percepción sobre la puntualidad en la entrega de resultados de diagnóstico médico del C.S. Aparicio Pomares. ....	50
Figura N° 4 Percepción sobre la amabilidad del personal asistencial en el trato a sus pacientes.....	51
Figura N° 5 Percepción sobre la amabilidad de los médicos en el trato a sus pacientes del C.S. Aparicio Pomares.....	52
Figura N° 6 Percepción sobre la efectividad de los medicamentos que se les otorga a los pacientes del C.S. Aparicio Pomares .....	53
Figura N° 7 Percepción sobre la cortesía y amabilidad que les brinda a los pacientes del C.S. Aparicio Pomares.....	54
Figura N° 8 Percepción sobre el conocimiento sobre su labor por parte del personal de salud del C.S Aparicio Pomares.....	55
Figura N° 9 Percepción sobre la seguridad que siente al estar en el C.S. Aparicio Pomares.....	56
Figura N° 10 Percepción sobre la disposición en la atención del personal asistencial del C.S. Aparicio Pomares .....	57
Figura N° 11 Percepción sobre si los médicos usan métodos adecuados en la atención de los pacientes del C.S. Aparicio Pomares.....	58
Figura N° 12 Percepción sobre la confianza que tiene en los servicios que brinda el C.S. Aparicio Pomares .....	59

Figura N° 13 Percepción sobre el trato del personal asistencial a los pacientes del C.S. Aparicio Pomares.....	60
Figura N° 14 Percepción sobre si el personal administrativo y asistencial con respeto y dignidad a los pacientes del C.S. Aparicio Pomares. ....	61
Figura N° 15 Percepción sobre si el personal administrativo y asistencial es empático con los pacientes del C.S. Aparicio Pomares.....	62
Figura N° 16 Percepción sobre si el personal administrativo y asistencial tiene una buena comunicación con los pacientes del C.S. Aparicio Pomares .....	63
Figura N° 17 Percepción sobre si el personal administrativo y asistencial tiene compromiso con los pacientes del C.S. Aparicio Pomares. ....	64
Figura N° 18 Percepción sobre si el personal administrativo y asistencial tiene una cultura de excelencia con los pacientes del C.S. Aparicio Pomares. ....	65

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre la Gestión de Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario en el centro de salud Aparicio Pomares, 2019, Huánuco. Asimismo, en este trabajo se ha desarrollado un estudio de tipo descriptiva – correlacional con un diseño no experimental, en la que se ha considerado como muestra a 180 usuarios que asisten a atenderse en el centro de salud Aparicio Pomares, Huánuco.

Por un lado, dentro de los resultados se pudo determinar que la calidad de servicio brindado por el centro de salud no posee la característica de ser continua, la filosofía de poder brindar un servicio de calidad permanente permite lograr la diferenciación, sin embargo, al no contar con esta característica el centro de salud no puede diferenciarse de otras organizaciones similares. Asimismo, esto se puede evidenciar en algunos recursos materiales que cuenta este centro de salud tales como los equipos de última tecnología, los cuales no satisfacen a los usuarios y sólo logra las quejas de los pacientes. Cabe recalcar, que la aglomeración de los pacientes es otro factor que evidencia el mal servicio de calidad, ya que, dentro de este centro de salud existe una gran afluencia de pacientes los cuales no son recepcionados de la manera adecuada, puesto que, la organización no cuenta ni con la preparación ni con los recursos humanos capacitados para poder atenderlos y satisfacer sus necesidades.

Se llegó a la conclusión que los factores de Gestión de la calidad de servicio que interviene en la satisfacción del usuario en el centro de salud Aparicio Pomares - 2019 Huánuco, es la falta de integridad y compromiso del personal. Principalmente, el problema reside en la atención al usuario, una de las acciones a implementar es adaptar adecuadamente una buena atención que busque complacer a los usuarios.

**Palabras clave:** Nivel de calidad, calidad de servicio, satisfacción al usuario.

## ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between Service Quality Management and User Satisfaction in the Aparicio Pomares health center, 2019, Huánuco. Likewise, in this work a descriptive-correlational study has been developed with a non-experimental design, in which 180 users who attend an assistant at the Aparicio Pomares health center, Huánuco, have been considered as a sample.

On the one hand, within the results it was possible to determine that the quality of service provided by the health center does not have the characteristic of being continuous, the philosophy of being able to provide a permanent quality service allows to achieve differentiation, however, by not having this characteristic the health center cannot be differentiated from other similar organizations. Likewise, this can be evidenced in some material resources that this health center has, such as the latest technology equipment, which does not satisfy users and only achieve patient complaints. It should be noted that the overcrowding of patients is another factor that shows the poor quality service, since, within this health center there is a large influx of patients who are not received in the proper way, since the organization It has neither the preparation nor the trained human resources to be able to serve them and satisfy their needs.

It was concluded that the factors of Service Quality Management that intervene in user satisfaction at the Aparicio Pomares Health Center - 2019 Huánuco, is the lack of integrity and commitment of the staff. Mainly, the problem resides in the attention to the user, one of the actions to implement is to adequately adapt a good service that seeks to please the users.

**Keywords:** Quality level, quality of service, user satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

El servicio público ha sido de los sectores más importantes de nuestra sociedad y aún más lo son los centros de salud. Dentro de este contexto, podemos identificar en nuestra región, que en el centro de salud Aparicio Pomares Huánuco los servicios brindados diariamente son ineficientes, ya que, demasiadas falencias y deficiencias en lo que respecta a la atención brindada al usuario y algunos servicios de consulta.

Antes de contexto, se debe tener en cuenta Qué factores como el incremento de la población que cuenta con el seguro integral de salud y el crecimiento desproporcional de consultorios privados o particulares tales como clínicas y otras organizaciones que brindan atención en el sector salud, generan la obligación de mejorar los servicios sanitarios que ofrece nuestro país a nivel nacional, los mismos que deben contar con un servicio de calidad otorgando un trato humanitario a todos los pacientes y contando con un centro de atención cálido y de calidad. En el margen de la excelencia, los centros de salud deben contar con una infraestructura adecuada, una correcta distribución de horarios de atención y con un equipo profesional capacitado.

Bajo este contexto el problema general que contrastar esta investigación fue: ¿Cómo se relaciona la Gestión de la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019?, Investigación que servirá para determinar cómo se desarrolla la Gestión de la calidad y como los usuarios de este centro de Salud perciben la atención, es así como la investigación servirá para mejorar estos aspectos y enriquecer la teoría al respecto.

El objetivo central de la investigación fue: Determinar cómo se relaciona la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de salud Aparicio Pomares, 2019. Y los tres objetivos específicos fueron: Determinar cómo se relaciona la Capacidad de Respuesta y la Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019; Determinar cómo se relaciona la Fiabilidad y la Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud

Aparicio Pomares, 2019; Determinar cómo se relaciona la empatía y la Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019.

La presente tesis está integrada por los siguientes capítulos: Capítulo I Problema de Investigación, en donde se planteará y formulará el problema capítulo II Marco teórico, donde se realizará una revisión a los antecedentes ya la bibliografía sobre el tema de investigación capítulo III Metodología de la investigación, donde se señala, el nivel, el tipo y el diseños de investigación, si como se define la población, la muestra, la técnica y el instrumento a utilizarse. Capítulo IV Resultados; donde se presentarán las tablas de distribución de frecuencia, los gráficos, se contrastan las hipótesis y se discuten los resultados; Conclusiones y recomendaciones.

El método utilizado fue el científico, con un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación por el alcance es correlacional, la técnica de investigación será la encuesta y el instrumento el cuestionario. Durante el desarrollo de la investigación no se encontraron dificultades y finalmente se llegó a las siguientes conclusiones: Primero: Los resultados de la investigación nos han permitido conocer la calidad percibida por los usuarios del centro de salud Aparicio Pomares, a través de la medición de sus percepciones. La diferencia entre las expectativas generadas por los usuarios antes de recibir el servicio, y la percepción que obtienen del mismo una vez recibido, constituye la brecha de satisfacción o insatisfacción. Segundo: Se acepta la hipótesis de investigación y se afirma que existe relación significativa entre Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del centro de salud Aparicio Pomares, 2019 – Huánuco. Tercero: Se ha logrado determinar que: si existe relación significativa entre capacidad de Respuesta y satisfacción del usuario en el centro de salud Aparicio Pomares, 2019 – Huánuco. Esta decisión se sustenta al obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,18 lo que determina que: Existe una relación baja Positiva. Cuarto: Se ha logrado determinar que: si existe relación significativa entre Fiabilidad y satisfacción del usuario en el centro de salud Aparicio Pomares, 2019 – Huánuco. Esta decisión se sustenta al obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,39 lo que determina que: Existe una



relación positivamente baja. Quinto: Se ha logrado determinar que: si existe relación significativa entre Seguridad y satisfacción del usuario en el centro de salud Aparicio Pomares, 2019 – Huánuco. Esta decisión se sustenta al obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,73 lo que determina que: Existe una relación mediana Positiva.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En los últimos años el mundo ha evolucionado a pasos agigantados, por ende, las oportunidades con las que contamos en nuestra sociedad tanto en administración, y tecnología se han ido incrementando con el pasar del tiempo. No obstante, la misma vez los retos que Debemos enfrentar también ha incrementado en rigurosidad como Dentro de este margen debemos tener en cuenta los servicios de salud, que los sectores más importantes cuyo requerimiento y hace en todas las personas de una sociedad. Si bien es cierto, las organizaciones de salud a logrado evolucionar debido a los avances tecnológicos, pringado recursos materiales mucho más avanzados que permiten satisfacer las necesidades de los pacientes en gran magnitud, embargo, no se ha podido implementar en todos los centros de salud especialmente en los países cuyo más económico no es tan grande. A ello debemos sumarle la constante y creciente competencia qué tenemos los cuales son los servicios que muchas veces suelen brindar un mejor servicio que los públicos. Por este motivo el sector salud se encuentra con la preocupación y la necesidad de incorporar y desarrollar estrategias que permitan obtener estándares de calidad en lo que respecta al servicio que se brinda los pacientes para poder tener como garantía la satisfacción y preferencia del usuario.

A nivel internacional, los países de Sudamérica han implementado el concepto de calidad dentro de los servicios en el sector salud. Cabe recalcar, que dicha información no quiere decir que en el pasado los servicios de salud eran deficientes signo que la prioridad siempre estuvo en dar calidad a los productos y no al servicio que se brindaba.

En Perú está organizada en tres niveles la atención a los pacientes, el nivel de baja complejidad que no tiene adecuados servicios de salud es el establecimiento de primer nivel, además que la demanda de pacientes es de

70 – 80%, se han obtenido resultados con algunas cifras, en la ciudad de Lima un 44.36% satisfechos, en la ciudad de Lambayeque el 10.20% de satisfechos corresponde el tercer nivel, en la ciudad de cusco se obtuvieron resultados de los tres establecimientos de primer nivel, Belepampa 41.63%, San Jerónimo 49.72, Miraflores 40.733%. Estos resultados de realizaron con la Encuesta SERVQUAL, además abarco 5 dimensiones (Roque, 2015) En nuestro país, el ministerio de salud le da poca importancia a la satisfacción de los usuarios externos en los centros de salud, y no le brinda la respectiva importancia.

En el Servicio del centro de salud Aparicio Pomares Huánuco se ofrece atención a absolutamente todos los pacientes que conforman la población que cuenta con Seguro integral de salud y los no asegurados, otro gran sector, la atención otorgada es a demanda (es decir que no hay una referencia exacta respecto a la cantidad diaria). En cuanto al paciente o usuario tratado, podemos identificar que gran porcentaje que llega a ser significativo solo acoge la primera evaluación, el primer proceso y que lamentablemente, no cuentan con un plan integral de tratamiento. En la mayoría de casos el personal administrativo a cargo no cumple con sus debidas funciones, tales como: comunicar el resultado adquirido al paciente correspondiente en la primera evaluación o como no brindar asesoramiento respecto a todo el tratamiento pertinente que debe realizarse. De la misma manera, la información recibida por parte de los usuarios es escasa, por tanto, no sabe qué trámites deben realizar para poder ser atendidos, ello genera insatisfacción e incomodidad, sobre todo por los usuarios en estado de vulnerabilidad, como los ancianos, los niños, las mujeres en estado de gestación, etc. Por otro lado, los medios de información u orientación que deberían existir como señalizaciones, periódicos, murales o paneles no se encuentran ubicados para los pacientes, esto significa que ellos no pueden guiarse o conocer el ambiente físico del centro de salud.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICOS**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

**PG:** ¿Cómo se relaciona la Gestión de la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

**PG1:** ¿Cómo se relaciona la Capacidad de Respuesta y la Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019?

**PG2:** ¿Cómo se relaciona la fiabilidad y la Satisfacción Del Usuario en el Centro De Salud Aparicio Pomares, 2019?

**PG3:** ¿Cómo se relaciona la Seguridad y la Satisfacción del Usuario en el Centro De Salud Aparicio Pomares, 2019?

## **1.3. FORMULACIÓN DEL OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

**OG:** Determinar cómo se relaciona la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de salud Aparicio Pomares, 2019.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

**OG1:** Determinar cómo se relaciona la Capacidad de Respuesta y la Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019

**OG2:** Determinar cómo se relaciona la Fiabilidad y la Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019

**OG3:** ¿Determinar cómo se relaciona la Seguridad y la Satisfacción del Usuario en el Centro De Salud Aparicio Pomares, 2019?

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DE INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

El presente trabajo emplea información conceptual para diferenciar una situación o contexto, el mismo que parte de nuestros propios conocimientos para su aplicación posterior de los factores de Gestión de calidad de Servicios y la satisfacción del usuario en el centro de Salud Aparicio pomares, 2019.

### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

Esta investigación emplea variables que son asimiladas en la ciencia administrativa en las diversas materias, accediendo que el alumno emplee estos elementos para exponer lo que se propone examinar en la formulación o enunciación del informe final.

### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

Por otro lado, el presente estudio brindó pautas importantes para el personal que labora en el centro de salud y mejorar su actuar para lograr altos niveles de calidad del servicio al usuario, lo que implica, no solamente la disminución de la fuerza laboral con la consiguiente eficiencia, sino también la satisfacción plena del trabajador al contar con una institución que cumple los estándares de calidad de servicio en todos los sentidos.

Además, es importante para las entidades de salud identificar el grado de servicio que brindan a sus Usuarios para así tomar medidas correctivas, si fuera el caso, y de esta manera se garantice la satisfacción de sus clientes.

## **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

La dificultad principal fue la demora en la emisión de documentos de la autorización institucional, causada por trámites administrativos y de carácter burocrático, esta limitación fue superada con las gestiones que realizó el investigador puesto que al ser trabajador del centro de Salud tuvo la facilidad

de conversar con los encargados y hacer más rápidos los trámites para la obtención de la información requerida la misma que se obtuvo de manera oportuna y permitió la realización sin contratiempos de la presente investigación. De la misma manera la limitación del poco tiempo para dedicarlo a la investigación por parte del tesista fue superada gracias a la contratación de dos personas que aplicaron los instrumentos y procesaron los resultados. Siendo estos analizados e interpretadas por el investigador.

#### **1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación fue factible de realizar, por cuanto se tomó en consideración la disponibilidad de los recursos humanos, recursos logísticos y recursos financieros, los cuales fueron los suficientes para llevar adelante el proceso investigativo hasta su exitosa culminación.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Luego de una revisión de material y análisis bibliográfico, he encontrado temas relacionados con la presente investigación, los cuales se detalla a continuación:

##### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

A. Vera (2018), desarrollo su investigación de enfoque **cuantitativo** y de alcance **correlacional** titulado: **“Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”**, esta tesis fue expuesta en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Tesis hecha con el fin de obtener el título de: Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud. De la cual se extraen las siguientes conclusiones que sean referenciadas en la presente investigación:

- Los hospitales incumben modificar la cultura organizacional trabajada para que pueda direccionarla hacia el usuario y sus requerimientos; para que de este modo, puedan provisionar de una interacción de confianza de usuario y colaborador.
- Se llego a la conclusión de que a los clientes les agradaría más poder tener mayor información del cuidado de sus parientes ya que muchas veces los especialistas mantienen el uso bastante formal en las explicaciones, como es la aplicación de palabras técnicas que los pacientes no mucho comprenden.
- Se considero aplicar una serie de indicadores para poder medir el desempeño de los trabajadores, ello con la ayuda del método de triaje Manchester para que de esta manera podamos mejorar la atención al cliente, por otro lado también se propuso dar capacitación como brindar una charla que oriente a los

trabajadores para dar un servicio que mejore la satisfacción de los usuarios.

**B.** Ávila (2016), expuso la investigación cuyo enfoque se describe de cuantitativo y su alcance es correlacional, fue presentado con el título de: “Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas, Ecuador 2016”. Tesis evaluada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, grado preliminar a adquirir el título de Magíster en Administración de Empresas mención Planeación. De la cual se extraen las siguientes conclusiones que sean referenciadas en la presente investigación:

- La satisfacción de los usuarios percibido desde una perspectiva individual pudo reflejar que el servicio de salud del centro ya mencionado, San Vicente de Paúl, cuenta con estándares de satisfacción altos, el 81% de los usuarios del centro de salud indican satisfacción elevada en relación a la “Mejora en la Salud”. Por otro lado, un 94% de pacientes señaló percibir un nivel de satisfacción elevado también, pero en relación a la “Calidad del trato en la atención”.
- Se pudo preestablecer fortalezas, así como debilidades en el servicio de salud. Dentro de las fortalezas que se evidenció fue el prestigio que recibió esta organización, que pudo deberse a un servicio de calidad, así como la calidez del lugar del que precedía, otro. En cuenta es la fidelización y la confianza que existía en sus clientes como a pesar del Gran promedio que se atiende diariamente el trato es bueno y de calidad.
- Dentro de las debilidades que se identificaron, tenemos la siguiente observación: En primera instancia se tiene un bajo presupuesto lo que impide la obtención de productos, equipos instrumentos que se necesitan para llevar la atención al cliente a otro nivel, otro aspecto es la demora del proceso de atención por la parte de los médicos trabajadores, y finalmente la poca comunicación entre compañeros ya que su no sincronización



genera algunas falencias dentro del campo laboral y no permite un buen desenvolvimiento del equipo.

### 2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

A. Sánchez (2019), consensó una investigación de enfoque **cuantitativo** y de alcance **correlacional** cuyo título es: “**Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo en el Centro de salud Pachacútec, Cajamarca. 2017**”. Tesis que realizó para obtener el grado académico de: Maestro en Ciencias, en la Universidad Nacional de Cajamarca, Perú. De la cual se extraen las siguientes conclusiones que serán referenciadas en la presente investigación:

- En un gran porcentaje los usuarios recientes del centro de salud afirman que este provee una atención de buena calidad.
- Existe una relación considerable entre las variables satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Pachacútec y calidad de atención de salud, con un  $p < 0,000$ . Respecto a las dimensiones, excepto la dimensión interpersonal y humana de la calidad de atención con la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción del usuario.

B. Aparicio (2016), ejecutó una investigación de orientación **cuantitativo** y de alcance **correlacional** cuyo título es: “**Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - noviembre, 2015**”. Tesis para lograr el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. De la cual se extraen las siguientes conclusiones que sean referenciadas en la presente investigación:

- Desde un enfoque hacia el personal que atiende en el hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, se logró identificar con un porcentaje del 51% de usuarios, que no existe tan buena calidad y

calidez de atención, lo que puede interpretarse cómo no satisfactoria desde el punto de vista.

- En cuanto al enfoque del ambiente de trabajo de los laboradores, nos encontramos con una afinidad del 51% de los usuarios que afirman que en cuanto a sus expectativas y las de la población no se encuentran cubiertas en su totalidad como por lo que deben poner a mayor observación el hecho de ofrecer más comodidad bienestar y seguridad a todos los usuarios.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

**A.** Saavedra (2019), realizó una investigación de enfoque **cuantitativo** y de alcance **correlacional** cuya tesis denominada **“Nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico del Centro de Salud Aparicio Pomares Huánuco 2017”**. Tesis desarrollada en la Universidad de Huánuco “UDH”, para obtener el título profesional de: Cirujano Dentista. De la cual se extraen las siguientes conclusiones que sean referenciadas en la presente investigación:

- El nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según sexo fueron las mujeres entre las edades de 33 a 43 años, según ocupación fueron estudiantes según grado de instrucción del nivel secundario, según procedencia fueron de la zona rural, que presentaron un mayor porcentaje de nivel de satisfacción Medio.
- El nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según la accesibilidad, fue de un nivel de satisfacción Alto.

**B.** Huayanay (2017), realizó una investigación de enfoque **cuantitativo** y de alcance **correlacional** cuya tesis denominada: **“Gestión de recursos humanos y calidad de atención a usuarios del servicio de odontología hospital regional Hermilio Valdizan Medrano” Huánuco - 2017”**. Tesis desarrollada en la Universidad de Huánuco “UDH”, para optar el título profesional de: Licenciado en

Administración de Empresas. De la cual se extraen las siguientes conclusiones que sean referenciadas en la presente investigación:

- Se determinó que la gestión de recursos humanos influye significativamente en la calidad atención a los usuarios en el sector odontológico del Hospital regional Hermilio Valdizan Medrano. Asimismo, se pudo identificar que uno de los motivos por los cuales no se logran realizar todas las metas programadas en la atención del paciente al 60% es gracias a que no existe una continuidad del tratamiento y el otro 40% es gracias a la falta de colaboración y comunicación de un buen plan integral de tratamiento que al final influye en la calidad atención.
- Se determinó que uno de los factores esenciales e importantes es la capacitación del personal, ya que, esto influye directamente en la calidad de atención de los usuarios en el sector odontológico dentro del hospital, esto puede comprobarse en los gráficos ya presentados ya que un 83% de los encuestados manifiestan que el hospital gestiona programas de capacitación dentro de su personal, esto influye en la calidad de atención que ellos reciben. De la misma manera, los encuestados señalan que durante la atención recibida todo el personal utiliza los implementos necesarios de bioseguridad como mascarillas y guantes lo cual ayuda van a mantener la seguridad de los pacientes, cómo sabemos la atención odontológica implica el contacto directo entre el responsable y el paciente.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

La preocupación por la calidad en el cuidado de la salud surge en los años sesenta del siglo XX, por el importante avance de la ciencia y la tecnología y en el contexto social, habiendo sido Romero (2004), el fundador del área de calidad en materia de salud en la segunda mitad de la década. Esta preocupación surge no solo por los resultados obtenidos, pero también

por los crecientes costos de atención de la salud, lo que implicó una evaluación la eficacia de sus servicios.

Deming (1998 p. 49), menciona que: En la actualidad el término calidad de servicio ha venido cobrando vigencia en la literatura vinculada con diferentes disciplinas como la Gerencia y la Administración entre otras; por considerarse que aspectos tales como la productividad y rentabilidad de una organización están vinculados a la calidad de los productos y servicios ofrecidos. “La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción”.

La Calidad de la atención según Donabedian es aquel que se busca maximizar el bienestar del paciente, considerando importante un balance de ganancias y pérdidas que se relacionan en general con las partes del proceso de atención.

- Donabedian, Avedís. Garantía y monitoreo de la calidad de la atención

La calidad de la atención en el área de salud es ahora más que nunca necesario de supervisar en un marco legal, puesto que es un servicio que requiere de un esfuerzo ético y moral para manejar formalmente las relaciones entre el personal y el paciente, más aun que en la actualidad la libertad de expresión de opiniones tiende a difundirse más rápidamente a través de diversos medios comunicativos, poniendo en riesgo el prestigio de una institución y la salud del paciente.

La satisfacción del usuario es un componente integral de la calidad de atención en los servicios del área de salud. Los niveles considerables en satisfacción promueven practicas positivas tales como conformidad y continuidad con los proveedores de salud.

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención ha venido cobrando mayor atención en salud pública siendo considerada uno de los ejes de

evaluación primordial en servicios de salud. No obstante, existen arduos debates en cuanto a su conceptualización y metodologías específicas de medición, aunque también ya es algo consensuado que está dotada por la supervisión de los consumidores con el fin de mejorar la organización y planificación empresarial o institucional,

El ministerio de salud (MINSA) ha implementado estrategias para mejorar la satisfacción del usuario, todas ellas bajo un marco legal, estas acciones están enmarcadas en la participación del personal de salud, no obstante, los resultados aún dejan mucho que hablar sobre todo debido a que la norma parece ser flexibilizada por autoridades en los servicios de salud.

### **2.2.1. VARIABLE N° 1: GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO.**

#### **La Calidad se define:**

De acuerdo a La Norma UNE podemos definirla como un conjunto de propiedades y características de un determinado servicio o producto óptimas para satisfacer necesidades implícitas o explícitas del usuario.

Deming, (1989), indica:

La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrara una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción (p. 49).

Cerezo (1996), quien la define como como el acercamiento próximo entre las perspectivas del usuario en base al servicio recibido y la percepción que este mismo tiene tras su utilización. Esta forma comparativa se evidencia gracias a las encuestas que se tienden a tomar de manera física o virtual apenas se haya vivido la experiencia de experimentar el servicio o producto.

#### **Calidad en la atención de salud**

**Torres (2015)** da a entender a la calidad como una proporcionalidad inversa de beneficios gracias a la atención médica, por

ende, obteniéndose menos riesgos para el paciente. Esta puede ser desdoblada en dos campos, uno técnico y otro interpersonal, ambas relacionadas sin exclusión.

- La atención técnica implica la aplicación del conocimiento científico en lo clínico de una manera que rinda beneficios notables en los servicios de salud, disminuyendo así las probabilidades de riesgos.
- La atención interpersonal fomenta buenas prácticas morales como valores que incluya el respeto y la empatía con el otro.

Ante ello, ambos se interrelacionan porque su conjugación conllevo a formar un profesional más preparado para cualquier reto, más aún si se pone en juego la vida de un paciente.

#### **Factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios:**

- Comunicación “boca a oreja”, u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.
- Necesidades personales.
- Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.
- Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas

#### **Características de calidad de servicio.**

EL primer fin de un servicio es satisfacer las necesidades o cumplir con las expectativas de los usuarios en general.

Aniorte (2013) menciona algunas de las características formalmente aceptadas para practicar una buena calidad de servicio.

- ✓ Cumplimiento de metas y objetivos generales y específicos.
- ✓ Cumplir con su función con predisposición y de manera cooperativa.
- ✓ El servicio debe estar en buenas condiciones para su uso.
- ✓ Soluciona problemas de índole cotidiano
- ✓ Genera resultados más positivos que negativos.

## **Calidad de la atención de salud**

**Torres (2015)** menciona a la calidad como una proporcionalidad de los mayores beneficios posibles gracias a la atención médica, por ende, obteniéndose menores riesgos para el paciente. Esta puede ser desdoblada en dos dimensiones, una técnica y otra interpersonal, ambas relacionadas sin exclusión.

- La atención técnica se refiere a la aplicación del conocimiento científico aplicado en lo clínico de una manera que rinda beneficios notables en los servicios de salud, disminuyendo así las probabilidades de riesgos.
- La atención interpersonal nos da a fomentar buenas prácticas morales como valores y que el paciente se sienta cómodo en su centro de salud.

Finalmente, ambos se interrelacionan porque su conjugación conllevo a formar un profesional más preparado para cualquier reto, más aun si se pone en juego la vida de un paciente.

## **Características de calidad de servicio.**

EL primer fin de un servicio es satisfacer las diversas necesidades y acercarse a cumplir con las expectativas de los usuarios en general.

Aniorte (2013) menciona algunas de las características formalmente aceptadas para practicar una buena calidad de servicio.

- ✓ Cumplir con su función con predisposición y de manera cooperativa.
- ✓ Genera resultados más positivos que negativos.
- ✓ Cumplimiento de metas y objetivos generales y específicos.
- ✓ Soluciona problemas de índole cotidiano
- ✓ El servicio debe estar en buenas condiciones para su uso.

## **Calidad de los servicios de salud**

Morales (1996), menciona que es un fin de la planificación organizacional para que personal en el centro salud busque nuevas formas de mejorar la calidad de servicio, más aun si las guías para

mejorar esta deben regirse en la Organización Mundial de la Salud, la cual avala los procedimientos dentro de esta área.

La calidad como el concepto clave se caracteriza como:

- ✓ Considerables grados de satisfacción del usuario.
- ✓ Adquisición satisfactoria en lo profesional y humanístico.
- ✓ Buen manejo de los recursos.
- ✓ Minimización del peligro y riesgos negligentes.
- ✓ Resultado e impacto final en la salud del paciente.

Ross (2000) señala los principales deberes del Estado para mejorar la calidad de servicio en salud:

1. Fomentar sistemas de garantía de la calidad y crear sistemas de monitoreo para supervisar los resultados mediante evaluaciones continuas.
2. Facilitar la instauración de normas para ser aplicadas y se logre sistemas de calidad.
3. Fomentar una reforma de evaluación respecto al empleo de tecnologías en el área de salud y su influencia en las decisiones clínicas.
4. Utilizar metodologías verificadas para supervisar las intervenciones clínicas realizadas en distintos grados de complejidad.
5. Mejorar el sistema para la obtención y provisión directa de los servicios de salud brindados.

En base a nuestra constitución del 93, la salud es un derecho universal para todos los peruanos, sin embargo, aún hay muchos escaños que superar para lograr la universalización, más aún si se busca calidad, donde por el lado estatal falta mejorar e implementar estos centros y a la vez mejorar la supervisión de los servicios brindados, mientras que por el lado privado se debe manejar estrategias para el control de precios y el buen trato. Además de manera general, estudiar los salarios al personal de salud y las condiciones en que trabajan ya que esto condiciona mucho la seguridad que transmitirá a sus pacientes.



## **2.2.2. CAPACIDAD DE REPUESTA**

**Donabedian (2015)** nos da a entender a la atención para poder responder de manera rápida y eficaz ante cualquier requerimiento del paciente en base a niveles prioritarios.

Para ello se debe mostrar predisposición y liderazgo de manera activa para brindar ayuda a los clientes y proporcionar un servicio rápido y eficaz en su integridad. Por otro lado, se puede asimilar e incentivar una capacidad de respuesta del tipo «ningún problema», la cual es contraria al «este no es mi problema». Esto se ejemplifica según Hernández, et al. (2009) con la viabilidad de entrega de fármacos, el tiempo de espera después de tomarse un examen médico, así como la buena gestión de espacios y recursos para atender al paciente, sobre todo cuando este se va a internar en el nosocomio.

Al momento de brindar los servicios de salud se toma cuenta la percepción que tienen los pacientes o usuarios en general respecto a la atención que reciben desde su entrada al nosocomio, donde perciben distintos criterios de atención por parte del personal, como el tiempo de espera, el resultado en atención y el buen trato, así como la eficiencia para resolver sus problemas, por ello el cliente clama atención en primera línea, por lo que los clientes internos por lo general son quienes perciben de manera directa la calidad de servicio recibido.

## **2.2.3. FIABILIDAD**

Pérez (2013) lo define como capacidad individual u organizacional para ejecutar una función asignada al brindar el servicio de manera óptima desde el inicio y ser coherente con este a lo largo del tiempo. La institución debe seguir un lineamiento de coherencia en las relaciones interpersonales del personal de salud, tanto internas como externas, donde se denota la confianza entre ellos gracias a la satisfacción de otros pacientes al ser atendidos y a los procesos que manejan, lo cual calma al paciente al sentirse en un ambiente seguro y tranquilo.

Según Hernández, et al. (2009) los clientes internos evalúan la fiabilidad del servicio por medio de las técnicas de diagnóstico

empleadas, su seguridad y bioseguridad al emplearlas, así como la calidad de historias clínicas que se redactan. Asimismo, en este punto, los médicos y en general el personal de salud son evaluados implícitamente por los usuarios en las diversas formas de comunicarse y de tratar con ellos, así como las facilidades u opciones que se les brinda para satisfacer lo más pronto posible su necesidad convirtiéndose en un punto clave para transmitir confianza y ver que la atención y resultados son fiables para ambas partes.

#### **2.2.4. SEGURIDAD**

Vargas (2017), menciona que es la ausencia de riesgos de índole sanitario y humano, e inclusive las dudas del paciente de recibir el servicio, ya que la ausencia de estos factores favorece la agilidad de la atención al paciente haciéndola más rápida y segura.

Esto se relaciona con las habilidades y competencias de atención mostrados por los profesionales, así como sus cualidades para inspirar credibilidad y confianza, lo que comúnmente conocemos como profesionalidad, es decir, la calidad de persona formada con altos estándares ético morales que lo hacen desempeñar satisfactoriamente una función laboral. Se caracteriza a buenos profesionales en base a su capacidad optima de solucionar problemas en su cotidianidad, pero no solo en su campo técnico, sino también mediante pilares de confianza y seguridad como margen de la calidad de servicio brindado.

La confianza está muy ligada a la seguridad que transmite cada colaborador que labora en el hospital, aunque esta sea de manera relativa puesto que el riesgo no puede ser eliminado, pero si se puede disminuir sus probabilidades de evento, donde se considera importante el trato del personal de seguridad, de limpieza, administrativo y clínico que laboran en conjunto, es decir, la seguridad debe ser reflejada en cada sector por la cual el paciente reciba una atención ya sea indirecta o directa.

Para ello se debe manejar estos criterios en la calidad de servicio:

- ✓ **Comprensión:** crear ambientes de empatía y familiarización con el paciente.
- ✓ **Cortesía:** practica de valores a través de los modales y el respeto mutuo.
- ✓ **Competencia,** demostración de habilidades tanto en su campo científico como humano en la atención con calidad.
- ✓ **Credibilidad,** da a entender la coherencia entre los valores de la institución y la práctica de su personal de salud y administrativo con los pacientes, así como el manejo de los mismos objetivos a corto y largo plazo.

### 2.2.5. VARIABLE N° 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Al respecto Salazar (2014), afirma que la satisfacción viene a ser el efecto de un proceso que se considera bastante esencial y subjetivo, como también se ve desde su naturaleza ya que será interpretado de acuerdo a su esencialidad en el ambiente que maneja.

Es decir que la satisfacción en el personaje solamente va a ser aceptado por este interpretado positiva o negativamente de acuerdo a las percepciones del propio.

**Díaz (2014),** La satisfacción del usuario:

Señala que la satisfacción del cliente se define como "Concede que la satisfacción del usuario viene siendo el estado anímico que posee al presenciar el efecto de un producto o servicio en cuanto a su rendimiento a partir de las expectativas y sensaciones que esté desarrolla."

Es por ello que la satisfacción del usuario viene a ser una medición bastante esencial que va a permitir interactuar en cuanto a la evaluación de los servicios y productos que se ofrecen es entonces que estos Van a responder a la calidad que repercute en ellos del producto específico.

Otro aspecto a tener en cuenta es que el positivo impacto de estos productos va a generar una cierta conformidad en el cliente que va a ser retribuido a la calidad del producto.

Una consideración bastante relevante de la satisfacción viene hacer el sentir de una solución acertada al problema del cliente, muy aparte de ciertos elementos implícitos como el buen trato entre otros medios agregados. La solución rápida y efectiva a la problemática del usuario también va a formar parte de una buena satisfacción.

De acuerdo a **Ávila (2004)** :

"El autor cree que existe la satisfacción del usuario cuando se realiza una valoración positiva de las distintas intervenciones o las experiencias resultantes de la atención de salud, no se refiere a los factores que influyen en esta misma satisfacción" (p.133).

Es debido a esto que un gran porcentaje de los usuarios quienes acuden a estas instituciones del área de salud necesariamente deben poseer servicios de calidad y a su vez disponibles, no sólo en trámites y procedimientos administrativos requeridos para su atención, sino también un ambiente agradable con factores tan esenciales como iluminación, temperatura y otros componentes más que hacen un ambiente agradable. A su vez la información presentada hacia este público debe ser pertinente y objetiva incluyendo todas las peticiones que se requieran.

### **Importancia de la satisfacción del usuario**

La importancia de poder satisfacer las necesidades de los usuarios, viene agregado a las expectativas generadas ante ello cómo y es muy importante que en el aspecto de la salud muchos de estos usuarios van a calificar la buena calidad de un servicio a través de la observación en cuanto al cuidado de la salud: Ya sea del mismo usuario, su familia y amigos, individualmente estos van a calificar al centro de salud De acuerdo a su perspectiva.

A través del estudio se ha considerado principalmente tres niveles de satisfacción que los pacientes puedan experimentar individualmente:

1. **Insatisfacción:** Este nivel básicamente ocurre cuando el desempeño de un determinado servicio no alcanza a satisfacer las expectativas del usuario.
2. **Satisfacción:** Este nivel se produce cuando el servicio concurre de acuerdo a la visión del usuario.
3. **Complacencia:** Este nivel se desenvuelve en el momento que las expectativas del paciente pueden ser superadas en gran porcentaje.

Este aspecto va a repercutir a tal. De qué de acuerdo al nivel de satisfacción que va a presentar el usuario, se puede identificar el grado de fidelización hacia el hospital o centro de salud. Tal es el ejemplo: Como usuario puede llegar a tener disyuntivas en cuanto a la elección de un servicio, por su parte el usuario va a decidir aquella marca que haya repercutido positivamente en la complacencia de sus expectativas.

### **Elementos de la satisfacción**

- Es relevante poder identificar los componentes de la satisfacción y a que te cierto. Mostrar la forma en la que un usuario percibe una atención de calidad. A partir de la comprensión y entendimiento estos aspectos vamos a poder evaluar el desempeño de los laboradores para el correcto cumplimiento de la satisfacción y expectativas de nuestros usuarios. Estos componentes son:
  - **Disponibilidad:** Este elemento se refiere a cuál accesible está el servicio, de tal forma en la que los usuarios puedan acudir con total libertad.
  - **Accesibilidad.** Este punto va a ser evaluado como el modo en el que el proveedor o laborador que brinda el servicio demuestra su actitud de servicio ante el cliente, usuario o paciente.
  - **Cortesía:** Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra una actitud amable con el usuario siendo capaz de reconocer y comprender sus sentimientos. La cortesía mueve a un individuo a mostrar un cierto nivel de conformidad y

empatía para con los sentimientos de otras personas, una persona cortés se comporta con dignidad y respeto hacia otros y se esfuerza por lograr armonía en las relaciones interpersonales.

- **Agilidad.** Viene a darse cuando el servidor de salud brinda la satisfacción que espera adquirir el paciente.
- **Confianza.** Este elemento insta al proveedor demostrar las capacidades y habilidades que tienen para poder presentar un servicio adecuado, y a su vez esta información debe ser percibida de igual manera por el usuario.
- **Competencia:** Es influyente al modo en como el proveedor o servidor demuestra la aplicación de sus habilidades, capacidades y conocimientos para satisfacer las necesidades del usuario.
- **Comunicación.** Se presenta al momento que el servidor aplica un lenguaje claro cuando se dirige al paciente como para la solución de su problemática, de tal manera que la idea pueda comprenderse fácilmente.

#### **2.2.6. CONFIABILIDAD**

“Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa”.

Hablando extensamente el término confiabilidad se relaciona al cumplimiento de las promesas realizadas, por ejemplo, se puede decir que una institución es confiable si cumple promesas realizadas respecto a la prestación del servicio la entrega resolución de problemas (“entregar lo que se promete”).

La confiabilidad es de calidad siempre cuando sea muy probable que el funcionamiento sea correcto, entonces estaríamos hablando de veracidad, honestidad y credibilidad términos tan relacionados con la confiabilidad, que se define como la capacidad que puede tener un producto para funcionar de la manera prevista. Por otro lado, la confiabilidad también conocida como la probabilidad de que un producto

ejecute la función que se había planificado desde sus inicios en el período de uso o algún contratiempo.

### **2.2.7. VALIDEZ**

Nos referimos al logro de resultados esperados por el cliente frente a los servicios que se brindaron. Entendemos por validez a uno de los componentes que tiene que presentar el proceso de atención de calidad, ya que, es configurado como parte esencial para poder eliminar aspectos negativos.

Para definir el concepto de validez, tenemos que entender que, al poder aplicarlo en el proceso de atención en búsqueda de una actividad de calidad, tendríamos que tener en cuenta que no solo va referido a lo práctico, sino que se debería dar la misma relevancia a lo teórico, debido a que, para poder hacer una investigación se va a tener que comprender que lo teórico viene de las pruebas empíricas y luego, como base, se plasman en las actividades prácticas.

La validez es la característica principal de lo correcto o eficaz o de lo que se ajusta a la ley. Tradicionalmente la validez, se había presentado como la cualidad del instrumento para medir los rasgos o características que se pretenden medir. Por medio de la validación se trata de determinar si realmente el cuestionario mide aquello para lo que fue creado.

Últimamente, el concepto de validez se ha modificado considerablemente. Muy rara vez se oye hablar de la validez de un instrumento. Es decir que la validez se ve como una evaluación más que una característica de cuán apropiadas y adecuadas son las interpretaciones y los usos que se hacen de los resultados del cuestionario.

**Atención Correcta.** Son actividades agrupadas que se relacionan entre sí para poder ofrecer al usuario un producto adecuado en el momento y lugar idóneo, suministrando productos de calidad y con una atención empleada como una potente herramienta de mercadotecnia

## Lealtad al paciente

Define la lealtad como:

Frederick (2003), Señala que una de las distinciones de los grandes líderes se da cuando estos individuos pueden coadyuvar al crecimiento de las relaciones interpersonales de los empleados con los pacientes correctos.

También se asume que el compromiso organizacional se define como:

El grado en el que un trabajador se siente identificado y comprometido con la organización, por lo tanto, suele obtener buenos estándares y perfiles de empleado como un trabajo excelente, el cumplimiento voluntario de las políticas de la organización, índices de rotación bajo, etc.

Se les considera a los socios como estratégicos si están comprometidos con:

- ✓ **Confianza:** Considerado como el estado de la relación paciente – colaborador que, mediante la gestión de calidad dirigido al cliente, se tomará muy en cuenta la reducción y resolución rápida de los problemas y dudas que puedan coexistir, conjuntamente, con la seguridad del paciente.
- ✓ **Compromiso:** Cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que se tiene que realizar de manera correcta y eficaz, precisando y logrando los resultados que se esperan dentro del marco de calidad requerido por la organización.

Las gestiones de calidad realizadas por el hospital, no solo representa un auto beneficio, sino que va dirigido, también, al paciente, ya que, las expectativas representan la relevancia que se busca para poder cumplir con el logro de objetivos. Al ser parte de un objetivo en común, las partes que conforman la organización tienen que dar a conocer el desempeño adecuado y



requerido para que se puedan realizar las actividades y exista una gestión de calidad.

### **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

#### **Tiempo de Espera**

Se refiere el lapso de minutos en la cual los pacientes esperan para ser atendidos. En promedio los pacientes suelen esperar alrededor de 20 minutos para poder ser atendidos, esto en el caso desde que ingresan en el servicio de emergencia también denominado triaje. Según algunas encuestas y estudios realizados el 71.3% de los pacientes permanecen menos de un día en esa área es decir el área de emergencia (Ramírez, 2013, p.12)

#### **Puntualidad**

De acuerdo a Vela (2017), nos menciona que otros aspectos importantes para poder acceder en la conformidad de todos los usuarios es la puntualidad, regularmente la problemática se encuentra en el momento de las citas de atención específicamente hablando del orden y organización ya que suele ser poco agradable cuando es incumplido es Por ello que llegar al incumplimiento de este aspecto puede influir de Gran manera el cumplimiento de las expectativas del usuario o paciente.

#### **Oportunidad**

Al respecto Velázquez (2015), indica qué es toda posibilidad que tiene un paciente de poder acceder a los servicios sin presentar algún inconveniente o retraso que atente a la vida o a la salud del mismo. Por ende, practicar implementar este aspecto es esencial, y mucho más al hablar de un centro de salud.

#### **Capacitación**

Para Ramírez (2013), se considera como un proceso educativo de corto tiempo que permite el crecimiento profesional de los laboradores de manera organizada y sistemática, en dónde se pueden desarrollar habilidades y competencias para el bien y funcionamiento de la institución. Realizar

capacitaciones regularmente permiten mantener actualizado a todo el personal y Por ello significa gran ventaja de adaptación en cuanto la aplicación de nuevas estrategias de servicio complejos.

### **Calidad de la atención**

El mismo autor señala que la ciencia y los desarrollos tecnológicos aplican diversas maneras de maximizar los beneficios que genera la medicina en la salud de las personas, disminuyendo a la vez los riesgos potenciales. Por lo tanto, el grado de calidad es la medida o el nivel en que la atención recibida es más favorable en beneficios y ventajas que en riesgos y desventajas.

### **Calidad**

La calidad puede definirse básicamente como el conjunto de propiedades propias o inherentes que pertenecen a un objeto lo que le otorga la capacidad de poder satisfacer necesidades o deseos ya sea de forma implícita o explícita. Asimismo, la calidad de un bien o servicio se relaciona directamente con la percepción que el cliente tiene con esa fijación mental, percepción y pensamiento que se genera al poder interactuar con el producto (Romero, 2017, p.25)

### **Satisfacción**

La satisfacción es una condición mental que va a permitir que las conductas de los usuarios eliminen la mayoría de sus necesidades. (Vázquez, 2016, p.36)

### **Desempeño laboral**

El desempeño va a tener relación con la eficiencia que se va a presentar en el uso y aplicación de todos los recursos que se disponga, reduciendo el tiempo de trabajo y el uso completo de los medios con la finalidad de lograr la calidad en el servicio, como fin principal. (Chucos, 2016, p.14)

## **2.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL Y ESPECÍFICOS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

**HG:** Existe relación significativa entre Gestión de la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario del centro de Salud Aparicio Pomares-2019.

**Ho:** No existe relación significativa entre Gestión de la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario del centro de Salud Aparicio Pomares- 2019.

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

**H1:** Existe relación significativa entre La Capacidad de Respuesta y la Satisfacción del usuario en el Centro De Salud Aparicio Pomares, 2019

**H2:** Existe relación significativa entre la fiabilidad y la Satisfacción del usuario en el Centro De Salud Aparicio Pomares, 2019.

**H3:** Existe relación significativa entre la seguridad y la Satisfacción del usuario en el Centro De Salud Aparicio Pomares, 2019.

## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

Gestión de la Calidad de Servicio

Berry, (1988), define a la Gestión de la calidad de servicio:

La calidad de servicio “es un discernimiento del usuario frente a la temporalidad del servicio que se ha brindado, es decir que, para la evaluación se toman en cuenta conocimiento previo y final del servicio”

### **2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE:**

Satisfacción del usuario en el Centro de Salud

Zeithmal, (2009), indica que:

La satisfacción de un usuario se va a comportar como un indicador frente las evaluaciones que se van a realizar en la prestación de servicios sanitarios y cuál es la respuesta de los mismos durante el proceso completo.

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>GESTION DE LA CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	*Tiempo de Espera * Puntualidad *Oportunidad
	<b>FIABILIDAD</b>	*Eficiencia *Eficacia *Efectividad
	<b>SEGURIDAD</b>	* Cortesía * Competencia * Certeza
<b>SATISFACCION DEL USUARIO</b>	<b>CONFIABILIDAD</b>	* Disponibilidad * Utilización * Confiabilidad
	<b>VALIDEZ</b>	Servicio Atención Correcta Cualidad
	<b>LEALTAD</b>	Confianza Compromiso Excelencia

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA DE A INVESTIGACION**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El modelo de investigación que se usó es de tipo aplicada, debido a que la problemática y las dimensiones que la rodean son conocidas por el investigador, con lo que al respecto Hernández (2016), menciona que este tipo de investigación sugiere a toda aquella que es materia conquistada por el investigador ya que cuenta con un amplio conocimiento de este, por lo que el respectivo estudio se emplea para dar solución a dudas muy específicas y deseadas por el investigador a partir de los ejes o temáticas troncales de dicha problemática. En este modelo habrá mayor relevancia con el estudio en el desarrollo de problemas a nivel práctico. En su mayoría se procura de llevar la teoría del estudio en la práctica de la misma teniendo en cuenta la realidad. Su objetivo se basa en la búsqueda de solución para los problemas que se plantean en un determinado momento.

##### **3.1.1. ENFOQUE**

De acuerdo a Hernández, Fernández y Batista (2014) la presente investigación maneja un enfoque cuantitativo ya que se hará uso de un método de recolección de datos para poderlos procesar y analizar en base a la medición numérica y el análisis estadístico de manera que se formulen hipótesis de tal manera que se logre establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

El trabajo de investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, su medio principal es la medición y el cálculo y estos nos ayudaran a probar nuestra hipótesis y plantearlas.

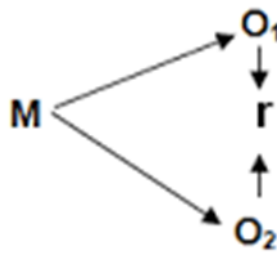
##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

Al respecto Hernández (2010), menciona que es un estudio descriptivo, debido a que busca mostrar las características principales como comportamiento de un determinado fenómeno que venga siendo

sometido a un análisis. Es decir, únicamente se buscará recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. Se dice correlacional, que el presente estudio tiene como finalidad conocer la relación influencia que exista entre dos o más variables en una muestra o contexto en particular. Gestión de la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario.

### 3.1.3. DISEÑO

El diseño de la investigación pertenece al descriptivo correlacional. Según Hernández, (2014) “El diseño descriptivo correlacional, trata de determinar el grado de relación o correspondencia existente entre dos o más variables estudiadas en una muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o actividades observadas. Gestión de la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario



#### LEYENDA

**M= Muestra de Usuarios**

**Ox = Gestión de la calidad**

**Oy = Satisfacción del usuario**

**R = Relación entre Gestión de la Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario.**

La presente investigación al tener un enfoque correlacional busco demostrar e interpretar la relación entre la variable Gestión de la Calidad y la variable Satisfacción del usuario, según se puede apreciar en el esquema precedente.

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN

Sánchez (2015) al respecto define: Conjunto de elementos que deben ser analizados, pero que, debido a su extensión no permite o lo hace excesivamente oneroso o imposible de realizarlo.

La presente investigación considera como población de estudio a la totalidad de usuarios de los servicios de salud del Centro de Salud Aparicio Pomares, que hicieron uso de sus servicios de salud durante los meses de febrero y marzo del 2019. Siendo según los datos de la unidad de administración 625 usuarios, según se detalla a continuación.

**Tabla Nº 1 Población de usuarios de los servicios de salud del Centro de Salud Aparicio Pomares.**

<b>POBLACIÓN</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
USUARIO SIS	140	159	299	48%
PARTICULAR	153	173	326	52%
SUB TOTAL	293	332	625	100%
TOTAL	625			

**Fuente:** Oficina de Administración C.S. Aparicio Pomares

### 3.2.2. MUESTRA

Anderson (2016) menciona que: “La muestra es un subconjunto representativo de la población total, que incluye todas las características poblacionales que desean ser conocidas con la información recogida y posteriormente extrapolarla”

La muestra estuvo conformada por aquellos usuarios que acudieron al Centro de Salud Aparicio pomares en el mes de febrero y marzo y que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión determinados en la investigación.

Para el cálculo de la muestra fue de tipo probabilística, utilizando el muestreo aleatorio simple estratificado, según el porcentaje de usuarios con SIS y sin seguro, según la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{N \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

**Dónde:**

N= Tamaño de población

n= Muestra

Z = Nivel de confianza (1,96)

p = Proporción de éxito (0.50)

q = Probabilidad de fracaso (0.50)

e = Margen de error (0.05)

Reemplazando tenemos

$$n = \frac{(1.96^2)(0.50)(0.50)(625)}{625(0.05^2) + (1.96^2)(0.50)(0.50)} = 239$$

N = 239 Usuarios de los servicios de salud del C.S. Aparicio Pomares

**Tabla Nº 2 Población de usuarios de los servicios de salud del Centro de Salud Aparicio Pomares.**

<b>ESTRATO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>	<b>MUESTRA</b>
USUARIOS SIS	299	48%	114
PARTICULARES	326	52%	125
<b>TOTAL</b>	<b>625</b>	<b>100%</b>	<b>239</b>

**Fuente:** Oficina de Administración C.S. Aparicio Pomares

### **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para la recolección de datos se utilizará la técnica de encuesta con sus instrumentos cuestionario, el mismo que está diseñado en base a las variables, dimensiones e indicadores de la operacionalización y fue aplicada a la totalidad de la muestra.

Es importante mencionar que el instrumento de investigación fue un cuestionario de 18 ítems, el cual fue validado por docentes especialistas de la Universidad Privada de Huánuco, y demostró su confiabilidad mediante la



prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, el mismo que dio como indicador 0.83 lo que significa que el instrumento tiene un alto grado de confiabilidad y puede aplicarse.

## CAPÍTULO IV

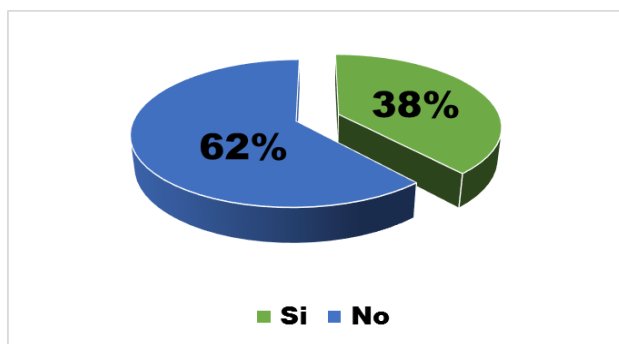
### RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

**Tabla N° 3 Percepción sobre si el tiempo de espera para la atención del personal de salud del C.S. “Aparicio Pomares” es adecuada.**

<b>NIVELES</b>	<b>Fi</b>	<b>F%</b>
Si	92	38%
No	147	62%
<b>TOTAL</b>	<b>239</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Instrumento de investigación



FUENTE: Tabla N° 3

**Figura N° 1 Percepción sobre si el tiempo de espera para la atención del personal de salud del C.S. “Aparicio Pomares” es adecuada.**

Del total de la muestra de 239 usuarios de los servicios de salud del C.S. Aparicio Pomares, el 147 de usuarios que representan el 62% del total indicaron que no están conformes con el tiempo de espera para ser atendidos, mientras que 92 usuarios que representan el 38% del total manifiesta que si está conforme con el tiempo de espera en el centro de salud para ser atendido.

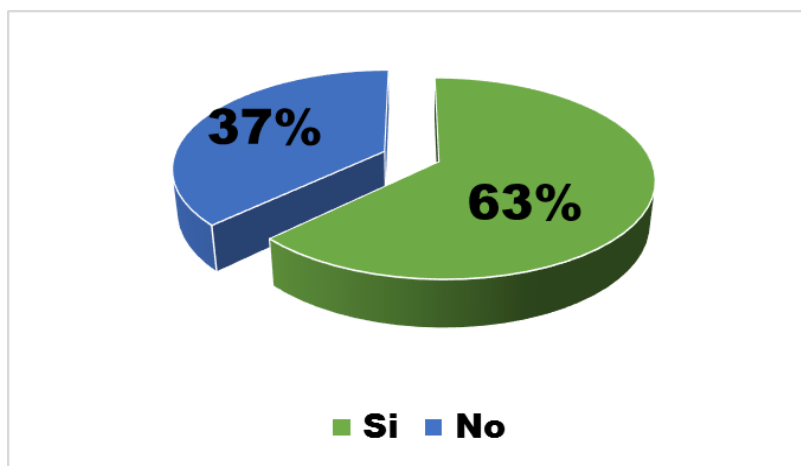
Los resultados de estas percepciones nos hacen referencia que los usuarios en su mayoría han venido sintiendo cierta demora en cuanto a la atención por parte de los trabajadores del C.S. Aparicio Pomares, por lo que se puede mencionar que no se está cumpliendo la eficiencia en la realización de los servicio y la satisfacción de sus servicios no vendría a ser la óptima, mientras que un porcentaje menor indica que se viene observando la rapidez, entonces podríamos decir que la eficiencia se llega a observar solo en un reducido

sector, y que esto no está siendo muy bien gestionado en la totalidad de los servicios que ofrece el centro de salud.

**Tabla N° 4 Percepción sobre la puntualidad del personal de asistencial y administrativo del C.S. Aparicio Pomares.**

<b>NIVELES</b>	<b>Fi</b>	<b>F%</b>
Si	150	63%
No	89	37%
<b>TOTAL</b>	<b>239</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Instrumento de investigación



FUENTE: Tabla N° 04

**Figura N° 2 Percepción sobre la puntualidad del personal de asistencial y administrativo del C.S. Aparicio Pomares.**

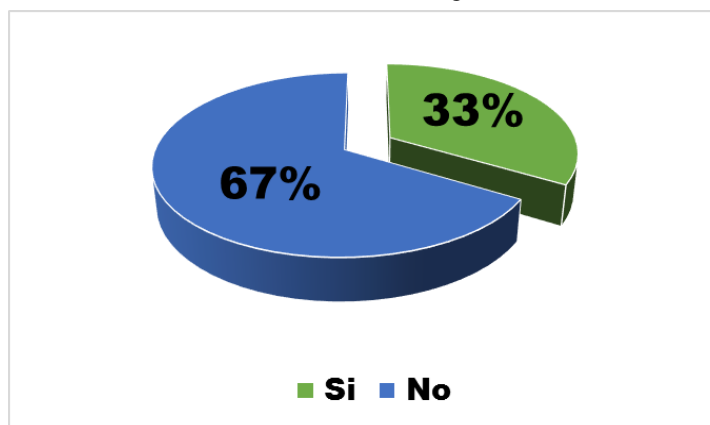
Del total de la muestra de 239 usuarios de los servicios de salud del C.S. "Aparicio Pomares". 150 usuarios que representan el 63% del total manifestaron que el personal asistencial del centro de salud si es puntual, mientras que 89 usuarios que representa el 37% del total de la muestra indicó que el personal del centro de salud no es puntual.

Habiendo descrito los resultados podemos deducir que el personal en su mayoría está tomando en cuenta el aprovechamiento del factor tiempo en el centro de salud Aparicio pomares, ya que los usuarios evidencian este acto. Esto no sólo propicia la disciplina de los trabajadores del centro de salud sino permite también tener al personal preparado con anticipación a las solicitudes de los usuarios y esto se repercutirá en la satisfacción de la realización de estos. Sin embargo dicho acto no es practicado como se puede observar en su totalidad de trabajadores, por lo que se hace hincapié en algunos de los servicios que no son prestados de manera óptima los cuales también repercuten en la percepción y satisfacción de los usuarios.

**Tabla N° 5 Percepción sobre la en la entrega de resultados de diagnóstico médico del C.S. Aparicio Pomares. puntualidad**

<b>NIVELES</b>	<b>Fi</b>	<b>F%</b>
Si	80	33%
No	159	67%
<b>TOTAL</b>	<b>239</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Instrumento de investigación



**Figura N° 3 Percepción sobre la puntualidad en la entrega de resultados de diagnóstico médico del C.S. Aparicio Pomares.**

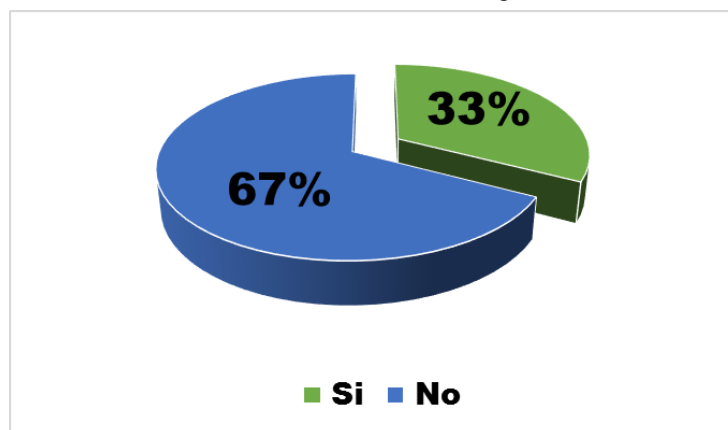
Del total de la muestra de 239 usuarios de los servicios asistenciales del centro de salud “Aparicio Pomares”, 159 usuarios que representan el 67% del total indicaron que no les entregan de manera puntual los resultados de los diagnósticos que requieren mientras que 80 que representan el 33% del total indicaron que manera afirmativa que este procedimiento es puntual.

Con el previo análisis de los resultados en la encuesta se puede considerar que el centro de salud no presta sus servicios eficientemente por lo que el tiempo de entrega de diagnósticos no se cumple en su totalidad, parte de una mala gestión de los procesos administrativos en el centro de salud así mismo la mala organización de los mismos por parte del personal y administrados, la práctica de la eficiencia en una empresa es de suma importancia ya que permite el buen perfil de este, por otro lado un porcentaje de la muestra de usuarios nos menciona que efectivamente se cumple con la puntualidad del caso por lo que se evidencia una distorsión de percepciones las cuales demuestran la correcta administración en un pequeño segmento del centro de salud, por lo que la empresa debería tomar medidas para llegar a unificar este modelo de servicio a otras partes de la empresa que muestran la decadencia de lo mencionado.

**Tabla N° 6 Percepción sobre la amabilidad del personal asistencial en el trato a sus pacientes.**

<b>NIVELES</b>	<b>Fi</b>	<b>F%</b>
Si	78	33%
No	161	67%
<b>TOTAL</b>	<b>239</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Instrumento de investigación



FUENTE: Tabla N° 06

**Figura N° 4 Percepción sobre la amabilidad del personal asistencial en el trato a sus pacientes.**

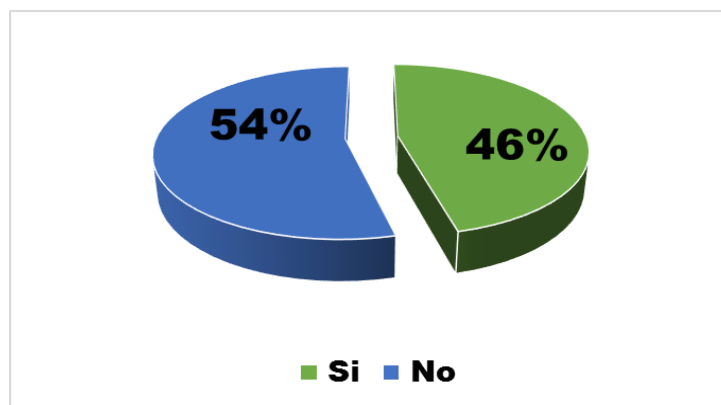
Del total de la muestra de 239 usuarios de los servicios asistenciales del centro de salud "Aparicio Pomares", 161 usuarios que representan el 67% del total indicaron que no perciben amabilidad en el trato del personal asistencial hacia los pacientes mientras que 78 usuarios que representan el 33% del total indicaron que si perciben que el trato de los médicos es amable hacia sus pacientes.

Se puede interpretar Mediante los datos obtenidos que en su gran mayoría los trabajadores del centro de salud Aparicio Pomares no logran desarrollar el proceso de los servicios ofrecidos con gestos de amabilidad y un buen trato a los clientes que buscan dicho, servicio un factor primordial en la satisfacción del cliente radica del buen trato hacia estos, por lo que va verse influenciado no solo a los ingresos de la empresa sino muy aparte a la buena percepción de los servicios como a la calidad que ofrece dicho centro en la realización de estos servicios. Por otra parte un pequeño porcentaje indica que un sector de los trabajadores encargados de la atención de usuarios presenta un buen trato y por lo tanto demuestran el servicio de calidad que la gestión de la empresa quiere buscar.

**Tabla N° 7 Percepción sobre la amabilidad de los médicos en el trato a sus pacientes del C.S. Aparicio Pomares.**

<b>NIVELES</b>	<b>Fi</b>	<b>F%</b>
Si	110	46%
No	129	54%
<b>TOTAL</b>	<b>239</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Instrumento de investigación



FUENTE: Tabla N° 07

**Figura N° 5 Percepción sobre la amabilidad de los médicos en el trato a sus pacientes del C.S. Aparicio Pomares.**

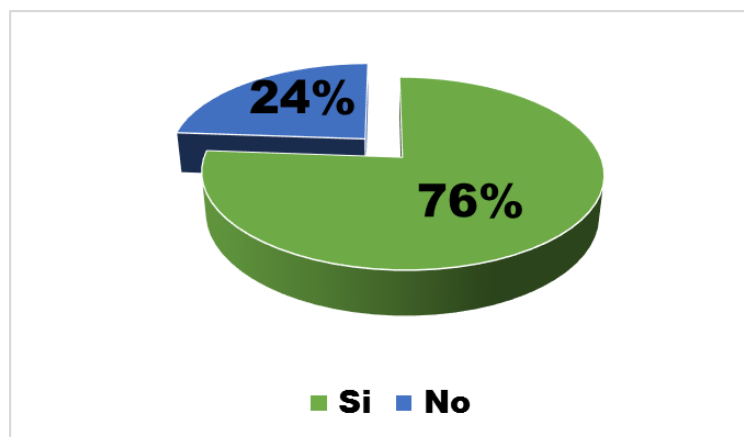
Del total de la muestra de 239 usuarios de los servicios asistenciales del centro de salud “Aparicio Pomares”, 129 usuarios que representan el 54% del total indicaron que no perciben un trato amable de los médicos al paciente mientras que 110 usuarios que representan el 46% del total indicaron que si percibe un trato amable de parte de los médicos en su trabajo hacia los pacientes.

Con la información obtenida podemos deducir que la mayoría del sector de atención directa a los clientes del centro de salud no realiza un buen trato a sus clientes, ya que no esta tan integrado dentro de la gestión administrativa promover el buen trato o completa satisfacción de los clientes, así mismo vendría a estar inmiscuido a que dichos servidores no contaron con la capacidad de cumplir con los requerimientos de los clientes, a pesar de ello se cuenta con un significativo porcentaje de completa satisfacción al cliente por parte de los doctores en el centro de salud, esto se debe a que una cierta parte de médicos lograron llegar al paciente y cubrir las expectativas como las necesidades de este por lo que estos pudieron sentirse tratados correctamente y ante ello tuvieron gran satisfacción y lograron ver la calidad del centro de salud.

**Tabla N° 8 Percepción sobre la efectividad de los medicamentos que se les otorga a los pacientes del C.S. Aparicio Pomares**

<b>NIVELES</b>	<b>Fi</b>	<b>F%</b>
Si	182	76%
No	57	24%
<b>TOTAL</b>	<b>239</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Instrumento de investigación



FUENTE: Tabla N° 08

**Figura N° 6 Percepción sobre la efectividad de los medicamentos que se les otorga a los pacientes del C.S. Aparicio Pomares**

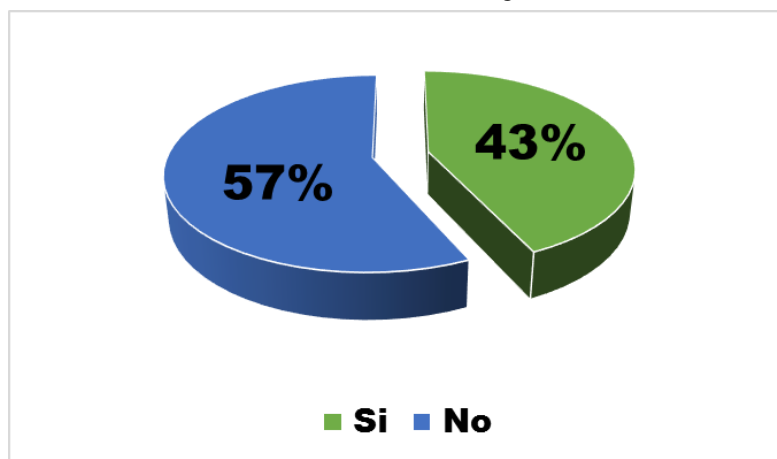
Del total de la muestra de 239 usuarios de los servicios asistenciales del centro de salud “Aparicio Pomares”, 182 usuarios que representan el 76% del total indicaron que se perciben que los medicamentos que se le suministran los pacientes en el centro de salud son efectivos, mientras que 57 usuarios que representan el 24% del total indicaron que no son efectivos los medicamentos que se le suministran en el centro de salud.

Con estos resultados podemos dar a conocer que el centro de salud se abastece con una cantidad significativa de medicamentos eficaces a las necesidades de los pacientes, esta efectividad es de suma importancia ya que le consta al usuario de suficiente confianza hacia el servicio que brinda el centro de salud, el cual demuestra velar la completa satisfacción de sus usuarios por lo que los medicamentos que ofrecen debe ser de calidad y por supuesto excelente efectividad, sin embargo se tiene un pequeño porcentaje de usuarios que niegan haber sido testigos de la mencionada efectividad, a lo que se puede responder que la empresa está buscando mejor a poco a poco de su servicio y va demostrando en esa medida la calidad con la que se cuenta.

**Tabla N° 9 Percepción sobre la cortesía y amabilidad que les brinda a los pacientes del C.S. Aparicio Pomares**

<b>NIVELES</b>	<b>Fi</b>	<b>F%</b>
Si	103	43%
No	136	57%
<b>TOTAL</b>	<b>239</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Instrumento de investigación



FUENTE: Tabla N° 10

**Figura N° 7 Percepción sobre la cortesía y amabilidad que les brinda a los pacientes del C.S. Aparicio Pomares**

Del total de la muestra de 239 usuarios de los servicios asistenciales del centro de salud “Aparicio Pomares”, 103 usuarios que corresponden al 43% quienes lograron evidenciar la cortesía y amabilidad por parte de los trabajadores en el centro de salud Aparicio Pomares, mientras que 136 usuarios que son el 57% dicen no haber evidenciado la cortesía y amabilidad a los pacientes del centro de salud Aparicio Pomares.

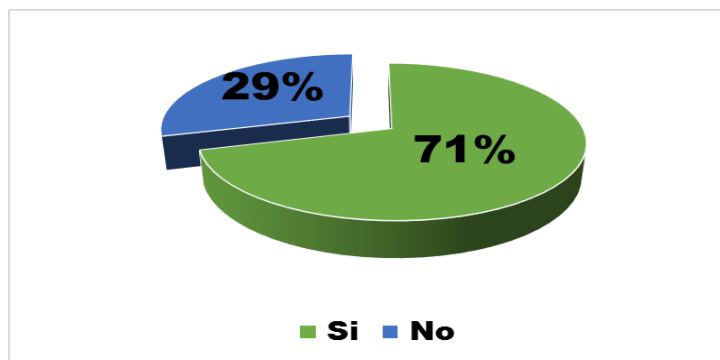
Con estos resultados se evidencian que los trabajadores que conforman al centro de salud Aparicio pomares procuran brindar de cierta manera cortesía y amabilidad a sus clientes ello es mencionado por un 43% de estos, sin embargo no en su totalidad puesto que la mayoría afirma que esto no ocurre ante ello reflexionamos que el centro de salud no está completamente inmiscuido en estos actos puesto que la satisfacción de los clientes va a ser alterada negativamente por lo que dicho centro no está demostrando buena calidad en sus servicios al cliente ya que este punto debe ser demostrado no sólo por una parte del equipo de trabajo del centro de salud sino por su totalidad.



**Tabla N° 10 Percepción sobre el conocimiento sobre su labor por parte del personal de salud del C.S Aparicio Pomares.**

<b>NIVELES</b>	<b>Fi</b>	<b>F%</b>
Si	169	71%
No	70	29%
<b>TOTAL</b>	<b>239</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Instrumento de investigación



FUENTE: Tabla N° 10

**Figura N° 8 Percepción sobre el conocimiento sobre su labor por parte del personal de salud del C.S Aparicio Pomares.**

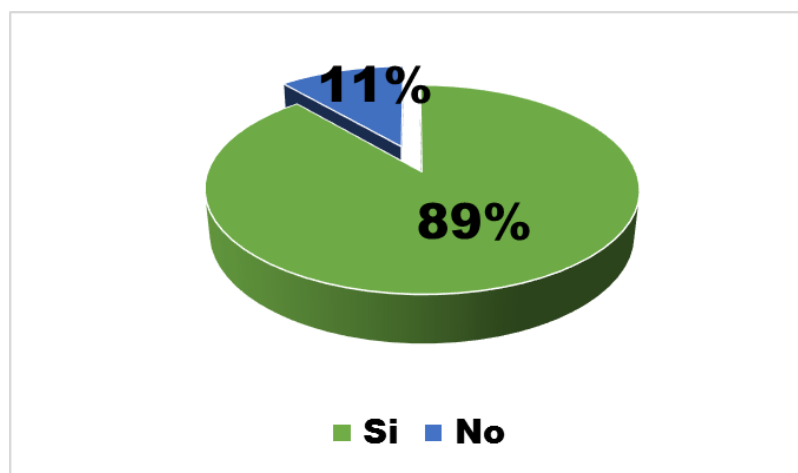
Del total de la muestra de 239 usuarios de los servicios asistenciales del centro de salud “Aparicio Pomares”, 169 usuarios que representan el 71% confirmaron el conocimiento sobre su labor por parte del personal de salud del centro de salud Aparicio pomares, mientras que 70 usuarios que conforman parte del 29% consideran lo contrario, que el personal de salud no cuenta con el conocimiento suficiente sobre su labor.

Dichos resultados demuestran que el centro de salud cuenta en su mayoría con trabajadores aptos para los servicios que se ofrecen en mencionado centro de salud, asimismo que el centro de salud cuenta y realiza con un buen proceso de selección para sus futuros trabajadores viendo específicamente con las habilidades que los postulantes cuentan antes de su inserción al centro de salud, esto forma parte de una buena gestión por parte del centro administrativo de dicho local, helado se evidencia un porcentaje considerable que afirma lo contrario, al no ser uniforme dicha perspectiva se dice que cierta parte no cuenta con un personal capacitado y competente para la realización de los servicios que se ofrecen, esto puede traer incomodidad a los usuarios ya que no cuenta con la plena confianza de ser atendidos de una manera óptima y segura tratándose de servicios vitales que atentan a su salud y por lo tanto vida.

**Tabla N° 11 Percepción sobre la seguridad que siente al estar en el C.S. Aparicio Pomares.**

<b>NIVELES</b>	<b>Fi</b>	<b>F%</b>
Si	212	89%
No	27	11%
<b>TOTAL</b>	<b>239</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Instrumento de investigación



FUENTE: Tabla N° 11

**Figura N° 9 Percepción sobre la seguridad que siente al estar en el C.S. Aparicio Pomares.**

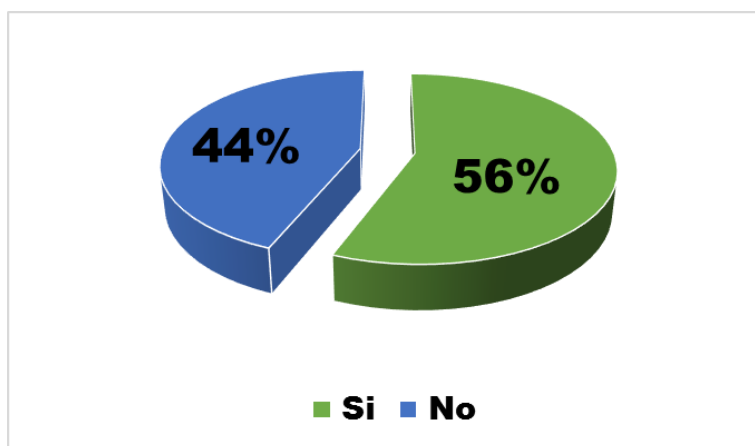
Del total de la muestra de 239 usuarios de los servicios asistenciales del centro de salud "Aparicio Pomares", 212 usuarios que conforman el 89% de la muestra elegida se consideran seguros al estar en el centro de salud Aparicio pomares, mientras que 27 usuarios que forman parte del 11% niegan estar seguros al encontrarse en el centro de salud Aparicio pomares.

La seguridad de los usuarios tiene íntima relación con su buena pasantía y a su vez la calidad que tiene el centro de salud, por lo que con estos resultados decimos que la mayoría de los usuarios de dichos centro de salud tuvieron buena experiencia la atenderse con los trabajadores de dicho centro, asimismo afirman y son videntes de la seguridad que ofrecen los servicios del centro de salud ya que éste se enfocaría en la gestión de sus trabajadores para una buena y segura atención por ende servicio.

**Tabla N° 12 Percepción sobre la disposición en la atención del personal asistencial del C.S. Aparicio Pomares.**

<b>NIVELES</b>	<b>Fi</b>	<b>F%</b>
Si	134	56%
No	105	44%
<b>TOTAL</b>	<b>239</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Instrumento de investigación



FUENTE: Tabla N° 12

**Figura N° 10 Percepción sobre la disposición en la atención del personal asistencial del C.S. Aparicio Pomares**

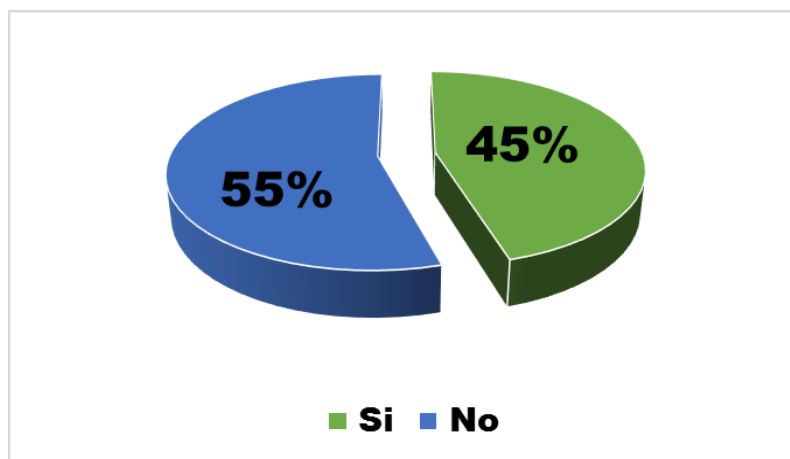
Del total de la muestra de 239 usuarios de los servicios asistenciales del centro de salud "Aparicio Pomares", 134 usuarios representando el 56% afirma la disposición en la atención del personal asistencial del centro de salud Aparicio pomares, mientras que 105 usuarios considerados el 44% llega la correcta disposición en atención al personal asistencial del centro de salud Aparicio pomares.

Estos resultados indican que el centro de salud propicia una buena asistencia a los usuarios del centro de salud con realiza hasta cierto punto la mejora de su asistencia esto sería factor clave para que el usuario se sintiera correctamente atendido, asimismo permite que el centro de salud absorba por completo las necesidades de sus clientes, por otra parte nos encontramos con cierto porcentaje significativo quienes mencionan lo contrario por lo que se puede decir que la asistencia al usuario no se viene practicando en su totalidad, la distorsión de ello genera a un cliente insatisfecho, ya que la gestión de calidad en el centro de salud no se percibe con totalidad.

**Tabla N° 13 Percepción sobre si los médicos usan métodos adecuados en la atención de los pacientes del C.S. Aparicio Pomares.**

<b>NIVELES</b>	<b>Fi</b>	<b>F%</b>
Si	110	45%
No	132	55%
<b>TOTAL</b>	<b>242</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Instrumento de investigación



FUENTE: Tabla N° 13

**Figura N° 11 Percepción sobre si los médicos usan métodos adecuados en la atención de los pacientes del C.S. Aparicio Pomares.**

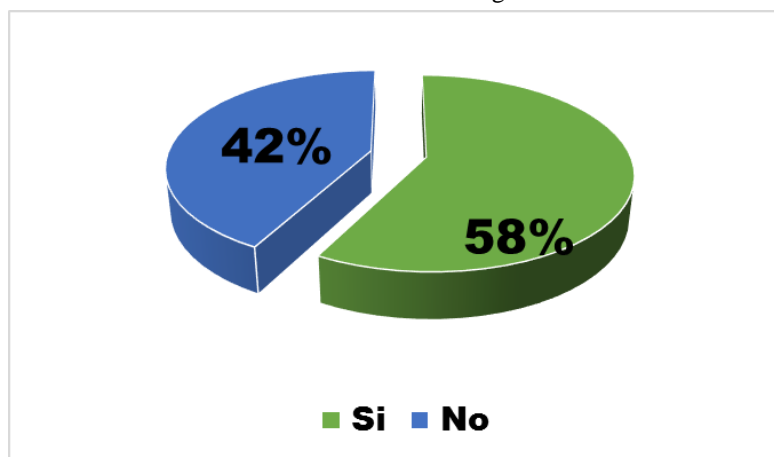
Del total de la muestra de 239 usuarios de los servicios asistenciales del centro de salud “Aparicio Pomares”, 110 usuarios quienes conforman el 45% afirman que los médicos hacen uso de métodos adecuados en la atención de sus pacientes en el centro de salud Aparicio Pomares, mientras que 132 usuarios que son el 55% mencionan que los médicos no usan métodos adecuados en la atención de los pacientes en el centro de salud Aparicio Pomares.

Abarcando a otro segmento del servicio que ofrece el centro de salud (médicos) la mayoría de los testigos de estos servicios demuestran que los mencionados trabajadores no están usando métodos adecuados para la mejor atención de los clientes esto puede estar íntimamente relacionado a la insatisfacción de ciertos servicios, pero se tiene otro porcentaje significativo del 45% que afirman haber presenciado adecuados métodos de atención por parte de los médicos lo que deja entender que el hospital cuenta aunque no en su mayoría con trabajadores de un perfil positivamente esperado, lo que va a influir positivamente en la perspectiva de calidad que tienen los usuarios del centro de salud.

**Tabla N° 14 Percepción sobre la confianza que tiene en los servicios que brinda el C.S. Aparicio Pomares**

<b>NIVELES</b>	<b>Fi</b>	<b>F%</b>
Si	181	58%
No	132	42%
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Instrumento de investigación



FUENTE: Tabla N° 14

**Figura N° 12 Percepción sobre la confianza que tiene en los servicios que brinda el C.S. Aparicio Pomares**

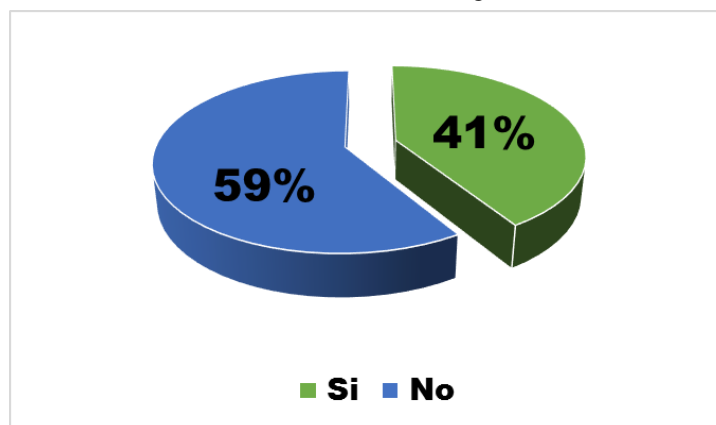
Del total de la muestra de 239 usuarios de los servicios asistenciales del centro de salud “Aparicio Pomares”, 181 Suárez que representan el 58% de la muestra menciona una efectiva confianza en los servicios que brinda el centro de salud Aparicio pomares mientras que 32 usuarios que son al 42% niega la confianza que se tiene en los servicios que brinda el centro de salud Aparicio pomares.

Con la interpretación de los resultados se puede decir que el centro de salud realiza una buena gestión en cuanto los servicios que brinda, es por eso que en su mayoría los usuarios afirman tener confianza de dichos servicios esto permite al centro de salud llamar o atraer a más usuarios a partir de las perspectivas que comparten los que ya asisten al centro de salud, sin embargo hay un reducido porcentaje que afirma lo contrario lo que nos permite evidenciar cierta decadencia en el servicio y por lo tanto en la confiabilidad por parte de los trabajadores hacia los clientes.

**Tabla N° 15 Percepción sobre el trato del personal asistencial a los pacientes del C.S. Aparicio Pomares.**

<b>NIVELES</b>	<b>Fi</b>	<b>F%</b>
Si	92	41%
No	132	59%
<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Instrumento de investigación



FUENTE: Tabla N° 15

**Figura N° 13 Percepción sobre el trato del personal asistencial a los pacientes del C.S. Aparicio Pomares.**

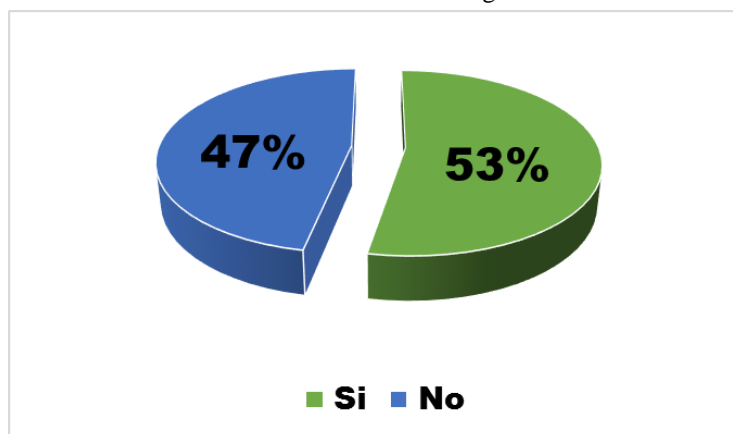
Del total de la muestra de 239 usuarios de los servicios asistenciales del centro de salud “Aparicio Pomares”, 92 usuarios que representan el 41% mencionan haber sido testigos de la presencia de un buen trato del personal asistencial a los pacientes del centro de salud Aparicio pomares, por otro lado 132 usuarios que forman parte de un 59% de total de muestra niega ser testigos de un buen trato del personal asistencial a los pacientes del centro de salud Aparicio pomares.

Las personas que hacen uso del centro de salud Aparicio pomares en su mayoría fueron atendidos con un mal trato del personal asistencial ella debido a que dichos trabajadores no cuentan con capacidades sociales necesarias para una buena atención a los usuarios y que a su vez puedan presentar o hacer evidente la buena calidad del centro de salud, sin embargo un porcentaje significativo del 41% de usuarios fueron testigos del esfuerzo por parte de la gestión de recursos humanos quienes evidentemente propician la enseñanza de una buena atención y correspondiente trato al cliente, a su vez se evidencia también la buena selección por parte del centro de salud al abastecerse de profesionales aptos para la prestación de este tipo de servicios sociales.

**Tabla N° 16 Percepción sobre si el personal administrativo y asistencial con respeto y dignidad a los pacientes del C.S. Aparicio Pomares.**

<b>NIVELES</b>	<b>Fi</b>	<b>F%</b>
Si	149	53%
No	132	47%
<b>TOTAL</b>	<b>281</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Instrumento de investigación



FUENTE: Tabla N° 16

**Figura N° 14 Percepción sobre si el personal administrativo y asistencial con respeto y dignidad a los pacientes del C.S. Aparicio Pomares.**

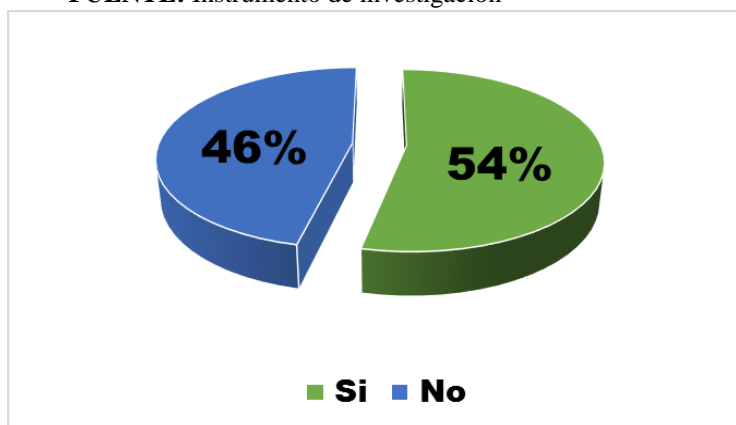
Del total de la muestra de 239 usuarios de los servicios asistenciales del centro de salud "Aparicio Pomares", 149 usuarios que conforman parte del 53% de la muestra total Afirma sobre si el personal administrativo y asistencial realizan sus servicios con respeto indignidad a los pacientes del centro de salud Aparicio pomares, mientras que 132 usuarios que conforman el 47% hablan de la falta de respeto y dignidad hacia los pacientes en el centro de salud Aparicio pomares con respecto al personal administrativo y asistencial.

Los resultados dan pase a una interpretación muy significativa ya que la mayoría de los usuarios consideran que el centro de salud Aparicio pomares es un ambiente confortable que engrandece y cuida la dignidad de sus pacientes que asisten en este centro de salud, puesto que muy aparte de velar por los servicios de confianza y efectividad en su centro hacen hincapié en la base de toda empresa " el cliente" velando por su integridad y consideración correspondiente lo cual genera satisfacción en el usuario y evidencia la calidad del servicio en el centro del salud, sin embargo Esta consideración no es uniforme y para su completo apogeo se recomienda al centro de salud seguir velando por esta buena práctica para poder engrandecer sus ingresos y así Mostrar la calidad del servicio con el que cuenta el centro de salud.

**Tabla N° 17 Percepción sobre si el personal administrativo y asistencial es empático con los pacientes del C.S. Aparicio Pomares.**

<b>NIVELES</b>	<b>Fi</b>	<b>F%</b>
Si	152	54%
No	132	46%
<b>TOTAL</b>	<b>284</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Instrumento de investigación



FUENTE: Tabla N° 17

**Figura N° 15 Percepción sobre si el personal administrativo y asistencial es empático con los pacientes del C.S. Aparicio Pomares.**

Del total de la muestra de 239 usuarios de los servicios asistenciales del centro de salud “Aparicio Pomares”, 152 usuarios que representan el 54% afirman haber evidenciado un trato empático sobre el personal administrativo y asistencial en cuanto a los pacientes del centro de salud Aparicio pomares, mientras que 132 usuarios que conforman el 46% menciona que el personal administrativo y asistencial no es empático con los pacientes del centro de salud Aparicio pomares.

De estos resultados podemos rescatar que los trabajadores tanto administrativos y asistenciales de dicho centro se enfocan en brindar un excelente servicio, generando en sí empatía hacia los pacientes, ya que es parte de entablar una buena confianza con el paciente al momento de realizar el servicio mostrando su interés humano y preocupación por los problemas del paciente lo que genera satisfacción y a su vez permite dar a conocer al cliente qué el centro de salud cuenta con un personal capacitado para el servicio administrativo y social que regularmente es lo que estos buscan.



**Tabla N° 18 Percepción sobre si el personal administrativo y asistencial tiene una buena comunicación con los pacientes del C.S. Aparicio Pomares.**

<b>NIVELES</b>	<b>Fi</b>	<b>F%</b>
Si	143	52%
No	132	48%
<b>TOTAL</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Instrumento de investigación



FUENTE: Tabla N° 18

**Figura N° 16 Percepción sobre si el personal administrativo y asistencial tiene una buena comunicación con los pacientes del C.S. Aparicio Pomares**

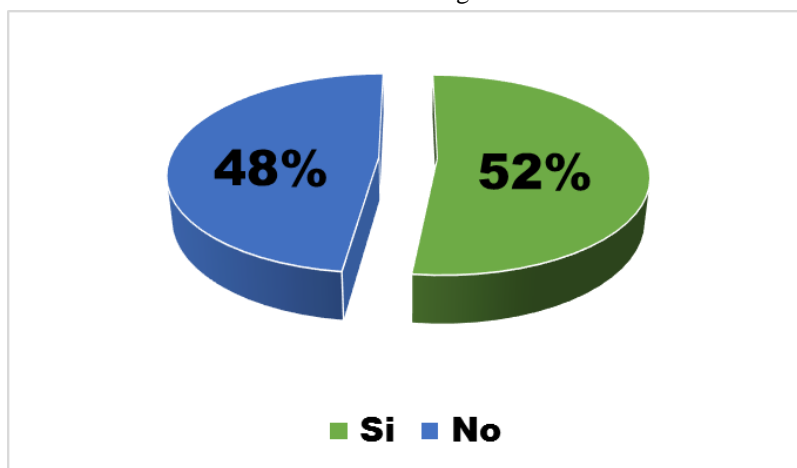
Del total de la muestra de 239 usuarios de los servicios asistenciales del centro de salud "Aparicio Pomares", 143 usuarios que forman parte del 52% afirman que el personal administrativo y asistencial tiene una buena comunicación con los pacientes del centro de salud Aparicio pomares, mientras que 132 usuarios que son al 48% niegan la buena comunicación con los pacientes del personal administrativo y asistencial.

Lo anterior mencionado hace referencia a las ideas bien comprendidas de los trabajadores del sector administrativo y asistencial, esto va a permitir realizar de manera eficaz y eficiente los procesos que buscan realizarse ya que la comprensión del paciente va a formar parte primordial en la realización de estos, mientras más eficaz sea la comunicación mayor comprensión abra entre ambas partes, por lo que el centro de salud mostrar a servicios de buena calidad y a satisfacción del cliente, sin embargo él nos encontramos con un porcentaje significativo del 48% quién llegan lo ya mencionado si bien es cierto la buena comunicación genera o impulsa un aspecto muy primordial en la atención de los centros de salud un cumplimiento a medias no hace evidencia su máximo apogeo, por lo que se recomienda seguir trabajando en ese aspecto.

**Tabla N° 19 Percepción sobre si el personal administrativo y asistencial tiene compromiso con los pacientes del C.S. Aparicio Pomares.**

<b>NIVELES</b>	<b>Fi</b>	<b>F%</b>
Si	143	52%
No	132	48%
<b>TOTAL</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Instrumento de investigación



FUENTE: Tabla N° 19

**Figura N° 17 Percepción sobre si el personal administrativo y asistencial tiene compromiso con los pacientes del C.S. Aparicio Pomares.**

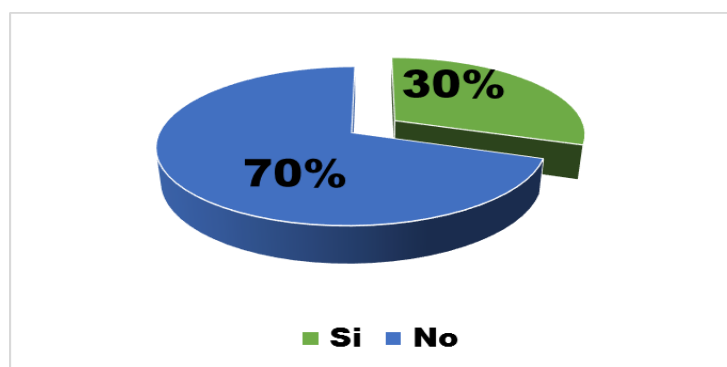
Del total de la muestra de 239 usuarios de los servicios asistenciales del centro de salud “Aparicio Pomares”, 167 usuarios que representan el 70% del total indican que perciben que el personal administrativo y asistencial no tiene una cultura de excelencia mientras que es 72 usuarios que representan el 30% del total indicaron que sí se percibe que el personal administrativo y asistencial tiene una cultura de excelencia.

Los resultados demuestran que el centro de salud cuenta con trabajadores que toma al cliente como ente principal para la prosperidad del centro de salud, esto permite que dichos clientes logren tener una buena perspectiva con el servicio que ofrece el centro de salud, parte de un buen servicio se enfoca en la experiencia del cliente, ya que esté factores Y supera de cierta manera al precio y a la calidad del producto, la vivencia del cliente con los trabajadores y la ayuda que recibe permite a este tener una buena visión sobre el centro de salud, el servicio social que aportan los trabajadores permiten al cliente ser testigo de la buena calidad que ofrece el centro de salud.

**Tabla N° 20 Percepción sobre si el personal administrativo y asistencial tiene una cultura de excelencia con los pacientes del C.S. Aparicio Pomares.**

<b>NIVELES</b>	<b>Fi</b>	<b>F%</b>
Si	72	30%
No	167	70%
<b>TOTAL</b>	<b>239</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Instrumento de investigación



FUENTE: Tabla N° 20

**Figura N° 18 Percepción sobre si el personal administrativo y asistencial tiene una cultura de excelencia con los pacientes del C.S. Aparicio Pomares.**

Del total de la muestra de 239 usuarios de los servicios asistenciales del centro de salud “Aparicio Pomares”, 167 usuarios de los servicios de salud que representan el 70% del total perciben que los trabajadores del centro de salud “Aparicio Pomares” no tiene una cultura de excelencia, mientras que 72 que representan el 30% del total indican que en el centro de salud si se tiene una cultura de excelencia.

Mediante los resultados se puede observar que el centro de salud en su mayoría aún no trabajan la cultura de excelencia puesto que hay puntos en la que se está teniendo decadencia refiriéndonos al servicio al cliente, los trabajadores regularmente se demuestran a lo que el centro de salud les pide sin embargo no se evidencia en su mayoría la innovación por su parte y el esfuerzo por ofrecer un servicio de calidad, mientras que una pequeña proporción de los usuarios evidencian que aún se cuenta con trabajadores dispuestos a dar lo mejor de sí para la prosperidad del centro de salud Aparicio pomares, por lo cual se recomienda que dicho centro implemente rasgos al perfil en el momento de solicitar futuros trabajadores, por ejemplo el ser innovadores y capaces de mejorar día a día.

## 4.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

### Hipótesis General:

Para comprobar la hipótesis, planteamos la hipótesis alterna y nula para su estadística para su comprobación empírica siguiente:

**HG:** Existe relación estadísticamente significativa entre Gestión de calidad de Servicio y la satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco.2019.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre Gestión de calidad de Servicio y la satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco.2019.

**Tabla Nº 21 Prueba de hipótesis General**

PRUEBA DE CORRELACIÓN DE PEARSON		Gestión de la calidad	Satisfacción del usuario
Gestión de la calidad	Coef. Correlación	1.000	0.82
	Sig. (bilateral)		0.032
	N	239	239
Satisfacción del usuario	Coef. Correlación	0.82	1.000
	Sig. (bilateral)	0.0321	

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos procesados con SPSS 239

Los resultados demuestran que existe una relación significativa entre la Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios del centro de Salud “Aparicio Pomares”, esto en base a la evidencia estadística donde se muestra que habiendo aplicado la técnica de estadística inferencial de Índice de correlación de Pearson se encontró que ambas variables están relacionadas en un 0.82 con un nivel de significancia de 0.032 menor al 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### Hipótesis específicas

#### Prueba de hipótesis específica 1

A continuación, se procede a presentar los resultados de las pruebas de hipótesis específicas mediante el índice de correlación de Pearson. Debido a la normalidad de los datos

**HE<sub>1</sub>:** ¿Existe relación estadísticamente significativa entre Capacidad de Respuesta y la satisfacción del Usuario en el Centro de Salud “Aparicio Pomares”, Huánuco, 2019?

**Tabla Nº 22 Prueba de hipótesis específica 1**

PRUEBA DE CORRELACIÓN DE PEARSON		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Capacidad de respuesta	Coef. Correlación	1.000	0.59
	Sig. (bilateral)		0.032
	N	239	239
Satisfacción del usuario	Coef. Correlación	0.59	1.000
	Sig. (bilateral)	0.0321	
	N	239	239

**Fuente:** *Instrumento de recolección de datos procesados con SPSS*

Los resultados demuestran que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios del centro de Salud “Aparicio Pomares”, esto en base a la evidencia estadística donde se muestra que habiendo aplicado la técnica de estadística inferencial de Índice de correlación de Pearson se encontró que ambas variables están relacionadas en un 0.59 con un nivel de significancia de 0.032 menor al 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### Prueba de hipótesis específica 2

**HE<sub>2</sub>:** ¿Existe relación estadísticamente significativa entre la confiabilidad y Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud “Aparicio Pomares”, Huánuco? 2019.?

**Tabla Nº 23 Prueba de hipótesis específica 2**

PRUEBA DE CORRELACIÓN DE PEARSON		Confiabilidad	Satisfacción del usuario
Confiabilidad	Coef. Correlación	1.000	0.69
	Sig. (bilateral)		0.047
	N	239	239
Satisfacción del usuario	Coef. Correlación	0.69	1.000
	Sig. (bilateral)	0.0471	
	N	239	239

**Fuente:** *Instrumento de recolección de datos procesados con SPSS*

Los resultados demuestran que existe una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios del centro de Salud “Aparicio Pomares”, esto en base a la evidencia estadística donde se muestra que habiendo aplicado la técnica de estadística inferencial de Índice de correlación de Pearson se encontró que ambas variables están relacionadas en un 0.69 con un nivel de significancia de 0.047 menor al 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### Prueba de hipótesis específica 3

**HE<sub>3</sub>:** ¿Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción de seguridad y Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud “Aparicio Pomares”, Huánuco? 2019?

**Tabla Nº 24 Prueba de hipótesis específica 3**

PRUEBA DE CORRELACIÓN DE PEARSON		Seguridad	Satisfacción del usuario
Seguridad	Coef. Correlación	1.000	0.83
	Sig. (bilateral)		0.047
	N	239	239
Satisfacción del usuario	Coef. Correlación	0.83	1.000
	Sig. (bilateral)	0.0471	
	N	239	239

**Fuente:** *Instrumento de recolección de datos procesados con SPSS*

Los resultados demuestran que existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios del centro de Salud “Aparicio Pomares”, esto en base a la evidencia estadística donde se muestra que habiendo aplicado la técnica de estadística inferencial de Índice de correlación de Pearson se encontró que ambas variables están relacionadas en un 0.83 con un nivel de significancia de 0.047 menor al 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1. PRESENTAR LA CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Con respecto al objetivo principal o general, del presente trabajo de investigación se asegura que la gestión de la calidad de servicio si se relaciona con la satisfacción del usuario en el centro de salud Aparicio pomares 2019. Esta se verifica con lo encontrado por Vera (2018) quien en su investigación: “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”. Donde se demuestra que todo esfuerzo en pos de mejorar la calidad de atención a los usuarios repercute de manera directa sobre la percepción de satisfacción de los usuarios de los servicios administrativos y asistenciales del centro de salud.

Con respecto al Objetivo Específico uno, se establece que, si existe una relación entre la Dimensión uno con la Variable dependiente, es decir entre Capacidad de respuesta y la Satisfacción del Usuario, contrastándose este resultado con la investigación realizada

Por Sánchez (2019) quien en su investigación realizada denominada “Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo en el Centro de salud Pachacútec, Cajamarca. 2017”. Concluye al evaluar los servicios administrativos del centro de salud, las deficiencias encontradas en un 80% están relacionadas a temas de actitud de los trabajadores más que deficiencias técnicas.

En el Objetivo Especifica dos, donde se establece que, si se relaciona la Dimensión 2 de la variable independiente con la variable dependiente, es decir que existe relación entre la Fiabilidad y la Satisfacción del Usuario, podemos decir que, esta relación positiva se corrobora con el trabajo de investigación realizado, “calidad de atención en salud y su relación con la satisfacción del usuario que acuden a la consulta externa del hospital regional

Hermilio Valdizan Medrano mayo 2010”, donde la investigadora, llega a la conclusión que los usuarios refieren están insatisfechos con la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, entre otros.

En el Objetivo Específico tres, se determina la relación entre la Dimensión 3 de la variable dependiente con la variable independiente, ello da entender la seguridad y la satisfacción de usuario, diferenciándose esto con la investigación realizada por Huayanay (2017) en su investigación titulada: “Gestión de recursos humanos y calidad de atención a usuarios del servicio de odontología hospital regional Hermilio Valdizán Medrano” Huánuco - 2017”. Concluye que uno de los factores más relevantes para lograr la atención de calidad a los usuarios es que estos confíen en el personal administrativo y asistencial, esta confianza se relaciona con criterios de empatía, comprensión de necesidades y capacidad de tener empatía frente a la situación que atraviesa el paciente y sus familiares.

En relación a la prueba de hipótesis se concluyó que existe y hay una relación significativa entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de salud Aparicio Pomares, 2019, en base a la evidencia estadística, donde el índice de correlación de Pearson indica 0.82 con un nivel de significancia del 0.032 menor a 0.05 lo que indica una relación alta entre las variables. Los indicadores Tiempo de atención, puntualidad, tiempo de entrega de resultados, atención al personal de salud, eficiencia de consultas, efectividad de medicinas, cortesía y amabilidad del personal, conocimientos adecuados, seguridad en el establecimiento inciden de manera directa en la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Aparicio Pomares.



## CONCLUSIONES

### **Primero:**

Se determinó que existe y hay una relación significativa entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de salud Aparicio Pomares, 2019, en base a la evidencia estadística, donde el índice de correlación de Pearson indica 0.82 con un nivel de significancia del 0.032 menor a 0.05 lo que indica una relación alta entre las variables. Los indicadores Tiempo de atención, puntualidad, tiempo de entrega de resultados, atención al personal de salud, eficiencia de consultas, efectividad de medicinas, cortesía y amabilidad del personal, conocimientos adecuados, seguridad en el establecimiento inciden de manera directa en la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Aparicio Pomares.

### **Segundo:**

Se determina cómo se relaciona la Capacidad de Respuesta y la Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019. en base a la evidencia estadística, donde el índice de correlación de Pearson indica 0.59 con un nivel de significancia del 0.032 menor a 0.05 lo que indica una relación alta entre dimensión y variable, de la misma manera los resultados descriptivos indican que 147 usuarios que representan el 62% consideran que no es adecuado el tiempo de espera para la atención (Tabla N°3), 150 usuarios que representan el 63% del total de la muestra indican que si considera que el personal asistencial y administrativo tiene un horario de llegada correcto (Tabla N°4), 159 usuarios que representan el 67% consideran que no se entregan los resultados del diagnóstico médico con puntualidad (Tabla N° 5), 161 personas que representan el 67% del total consideran que el trato del personal asistencial no es amable (Tabla N°6).

### **Tercero:**

Se determinó la existencia de una relación considerable entre la Fiabilidad y la Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019, en base a la evidencia estadística, donde el índice de

correlación de Pearson indica 0.59 con un nivel de significancia del 0.047 menor a 0.05 lo que indica una relación alta entre dimensión y variable. De la misma manera los resultados descriptivos indican: 161 usuarios que representan el 67% del total consideran que el trato del personal asistencial no es amable (Tabla N°6), 129 usuarios que representan el 54% del total consideran que el trato de los médicos a sus pacientes no es amable (Tabla N°7), 182 personas que representan el 76% del total consideran que sí son efectivos los medicamentos que se les brindan en el centro de salud (Tabla N°8), 36 personas que representan el 57% del total considera que no es cortés ni amable el trato que reciben por parte del personal administrativo del centro de salud (Tabla N°9).

#### **Cuarto:**

Se determinó la relación entre la Seguridad y la Satisfacción del Usuario en el Centro De Salud Aparicio Pomares, 2019, en base a la evidencia estadística, donde el índice de correlación de Pearson indica 0.83 con un nivel de significancia del 0.047 menor a 0.05 lo que indica una relación positiva alta entre dimensión y variable. Asimismo, los resultados descriptivos indican: 169 usuarios que representan el 71% consideran que el personal de salud si tiene un buen conocimiento sobre la labor que realizan (Tabla N° 10), 212 usuarios que representan el 89% del total indicaron que tienen una percepción positiva respecto a la seguridad que sienten seguros al estar en el centro de salud (Tabla N° 11), 132 usuarios que representan el 55% del total manifestaron que no perciben que los médicos usan métodos adecuados en el trato durante la atención de los pacientes (Tabla N° 13). 132 personas que representan el 59% manifestaron que no consideran correcto el trato del personal asistencial a los pacientes o también denominados usuarios en el centro de salud (Tabla N° 15).

## RECOMENDACIÓN

### **Primera:**

Recomendar a al director del centro de salud Aparicio Pomares que realicen charlas de capacitación en el trato al usuario para que este sea más amable cordial y empático, hacer de conocimiento los resultados de esta investigación, para que sean conscientes del grado de satisfacción que tienen los usuarios, así como de sus necesidades.

### **Segunda:**

Se recomienda a los directivos, personal asistencial y personal administrativo del Centro de Salud Aparicio promover capacitaciones en atención al usuario, al personal asistencial recibir charlas respecto a la atención rápida en situaciones de emergencia, así como todos los aspectos relacionados a la celeridad en los procedimientos administrativos para atención a los usuarios en situaciones de emergencia.

### **Tercera:**

Se recomienda al personal directivo, administrativo y asistencial del Centro de Salud Aparicio Pomares ser parte de jornadas de sensibilización para que de esta manera se vuelvan a comprometer con sus labores y tomen en consideración que la atención que brindan a los usuarios que tienen una alta carga emocional porque tienen familiares convalecientes o enfermos.

### **Cuarta:**

Se recomienda al personal directivo, asistencial y administrativo el Centro de Salud Aparicio Pomares mejorar la infraestructura del centro de salud para de esta manera hacerla más acogedora, así como implementar mayores laboratorios e instrumental de salud para de esta manera incrementar indicadores como seguridad y fiabilidad en los usuarios del centro de salud. De la misma manera revisar y optimizar los procedimientos administrativos para la atención a los usuarios para que estos sean más celeras y eficientes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abadi, M. (2004). "Calidad de servicio en las entidades de salud", Edit. Nuevo horizonte, Madrid. 2010.
- Vera T. (2018), *Evaluación de la calidad en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica del hospital general del Milagro*, tesis, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Ávila C. (2016), "*Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas, Ecuador 2016*". Tesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Sánchez (2019), "*Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo en el Centro de salud Pachacútec, Cajamarca. 2017*", Tesis, Universidad Nacional de Cajamarca.
- Aparicio M. (2016), "*Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - noviembre, 2015*", Tesis. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Saavedra N. (2019), "*Nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico del Centro de Salud Aparicio Pomares Huánuco 2017*", Tesis, Universidad de Huánuco.
- Huayanay J. (2017). "*Gestión de recursos humanos y calidad de atención a usuarios del servicio de odontología hospital regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco - 2017*". Tesis, Universidad de Huánuco.
- Hernández Junco, V., Quintana Tápanes, L., Mederos Torres, R., Guedes Díaz, R., & García Gutiérrez, B. N. (2009). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. Revista cubana de medicina militar, 38(1), 0-0.

- Paredes Cueva SL, Estacio Ocas MI. "Nivel de satisfacción del usuario del servicio de consulta externa del hospital regional de Cajamarca, 2016". [Tesis Pregrado]. Cajamarca. 2017. Recuperado a partir de: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/334828>
- De la Mata (2010). "Calidad de atención en el servicio de Obstetricia enfoque desde el punto de vista del paciente. Tesis Facultad de Medicina
- Múnera Gaviria H. La calidad de la atención en salud, más allá de la mirada técnica y normativa. Investigación y Educación en Enfermería. Redalyc.org-revista Investigación y educación en enfermería [Internet]. Medellín Colombia 2011; 29(1):77-86. Recuperado a partir de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-53072011000100010&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-53072011000100010&script=sci_abstract&tlng=es)
- Edgar del salto mariño.2014. "satisfacción del usuario externo sobre la calidad de Atención de salud en el hospital de la base naval. Callao. Octubre – diciembre 2003".
- Timana Vengue L. Percepcion de la Calidad de Atencion por el usuario externo del servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrion Peru. Portales Medicos. 2002 Julio; 7(24).
- Riveros J. BC. Analisis de la Opinion de usurarios sobre calidad percibida y satisfaccion con hospitales Publicos. Revista Medica de Chile. 2007 julio; 135(870).
- Huiza R. (2016) "calidad de atención en salud y su relación con la Satisfacción del usuario que acuden a la consulta Externa del hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco, enero – mayo 2010".
- INEI. Encuesta Nacional de Satisfacción de usuarios en salud. Lima. 2015. Recuperado a partir de: [http://iinei.inei.gob.pe/iinei/srienaho/Descarga/Documentos Metodológicos/2015-112/12\\_Informe\\_Final\\_Ensusalud\\_2015.pdf](http://iinei.inei.gob.pe/iinei/srienaho/Descarga/Documentos%20Metodol%C3%B3gicos/2015-112/12_Informe_Final_Ensusalud_2015.pdf)

- Torres L. (2017) "Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012".
- Seclen Palacin J, Darras C. Satisfacción de Usuarios de los servicios de Salud: Factores Sociodemográficos y de Accesibilidad Asociados. Tesis doctoral. Lima: Universidad San Marcos, medicina; 2005.
- Fernando, L. Factores asociados a la demanda de salud y el nivel de satisfacción del usuario cinco provincias de Cajamarca. Panorama Cajamarquino [revista en internet] 2010. [acceso 08 Julio del 2014]; 29(4):2-7. Disponible en: <http://www.panorama cajamarquino. com. pe>.
- Organización Mundial de la Salud. Directorio de Centros de Información sobre satisfacción del usuario y calidad de atención. Iboamerica [revista en internet] 2011. [acceso 08 Junio del 2014]; 13(3):1 05. Disponible: [http://www.bvsde.ops.oms.org/bvstox/e/guamar\\_ illa/ centros\\_inflinven. htm](http://www.bvsde.ops.oms.org/bvstox/e/guamar_ illa/ centros_inflinven. htm)
- Ramirez García. (2015), Calidad de la Atención en Salud de la Perspectiva del Usuario

# **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;"><b><u>Problema general</u></b></p> <p>Cómo se relaciona la Gestión de la Calidad De Servicio y La Satisfacción del Usuario en el Centro De Salud Aparicio Pomares, 2019?</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Problemas específicos</u></b></p> <p>Cómo se relaciona la Capacidad de Respuesta y La Satisfacción Del Usuario En el Centro De Salud Aparicio Pomares, 2019?</p> <p>Cómo se relaciona la fiabilidad y La Satisfacción Del Usuario En el Centro De Salud Aparicio Pomares, 2019?</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>Objetivo general</u></b></p> <p>Determinar cómo se relaciona la gestión de calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de salud Aparicio Pomares, 2019</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Objetivos específicos</u></b></p> <p>Determinar cómo se relaciona la Capacidad de Respuesta y La Satisfacción del usuario En el Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019</p> <p>Determinar cómo se relaciona la Fiabilidad y La Satisfacción Del Usuario en el Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>Hipótesis general</u></b></p> <p>Existe relación significativa entre Gestión de la calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario del centro de Salud Aparicio Pomares- 2019</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Hipótesis específicos</u></b></p> <p>H1= ¿Existe relación significativa entre La Capacidad de Respuesta y La Satisfacción Del Usuario En el Centro De Salud Aparicio Pomares, 2019?</p> <p>H2= ¿Existe relación significativa entre La Fiabilidad y Satisfacción Del Usuario En el Centro De Salud Aparicio Pomares, 2019?</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>Variable Independiente</u></b></p> <p>Gestión de la calidad de Servicio</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Dimensiones:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de Respuesta</li> <li>- Fiabilidad</li> <li>- Seguridad</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b><u>Variable Dependiente</u></b></p> <p>Satisfacción del Usuario</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>Tipo de Investigación</u></b></p> <p>Aplicada</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Enfoque:</u></b></p> <p>Cuantitativo</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Nivel:</u></b></p> <p>Descriptivo</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Diseño:</u></b></p> <p>Descriptivo correlacional</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Población y Muestra:</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b><u>Población:</u></b></p> <p>Usuarios del Centro de Salud Aparicio Pomares – Huánuco</p>



<p>Cómo se relaciona la seguridad y La Satisfacción Del Usuario En el Centro De Salud Aparicio Pomares, 2019?</p>	<p>eterminar cómo se relaciona la empatía y La Satisfacción Del Usuario en el Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019</p>	<p>H3= ¿Existe relación significativa entre La Seguridad y La Satisfacción Del Usuario En el Centro De Salud Aparicio Pomares, 2019?</p>	<p><b><u>Dimensiones:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Confiabilidad</li> <li>- validez</li> <li>- Lealtad</li> </ul>	<p><b>Muestra:</b></p> <p>271 Usuarios del Centro de Salud Aparicio Pomares - Huánuco</p> <p><b>Técnica e Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Técnica:</b> Encuesta</li> </ul> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>cuestionario</p>
---	--	--	---	---



Encuesta dirigida a los Usuarios del Centro de Salud Aparicio Pomares - Huánuco.

**Objetivo:** Analizar la Gestión de la calidad de Servicio y la satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Aparicio pomares – Huánuco, 2019.

**Instrucciones:** Marque con un aspa (X) según corresponda en cada ítem, no existen respuestas buenas ni malas, debe contestar todas las preguntas, según la siguiente escala:

**2 = SI            1 = NO**

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN	
		NO	SI
		1	2
1	¿El Tiempo en la Atención del personal de salud es la Adecuada?		
2	¿El personal de salud es Puntual en su Horario de Trabajo?		
3	¿Son Oportunos en el tiempo de entrega de Resultados?		
4	¿Cuándo usted recibe la atención el personal de salud es eficiente?		
5	¿Los médicos son eficaces en las consultas que brindan?		
6	¿Son Efectivas las Medicinas que te proporcionan en el centro de salud?		
7	¿Es Cortes y Amable en su atención el Personal de Salud?		
8	¿El personal de Salud tiene los conocimientos adecuados en su trato?		
9	¿Siente seguridad en el establecimiento de Salud?		

1 0	¿Los Médicos siempre están disponibles para la atención?		
1 1	¿El centro de Salud Utilizan métodos adecuados para el tratamiento?		
1 2	¿Usted confía en los servicios que le brinda el Centro de Salud?		
1 3	¿Son correctas las maneras del trato del personal de salud?		
1 4	¿La Información que te brinda el personal de salud es con respeto y dignidad?		
1 5	¿El personal que labora en el centro de salud es empáticos?		
1 6	¿El personal de salud maneja una comunicación confiable con los usuarios?		
1 7	¿Puede percibir el Compromiso por parte del personal de salud?		
1 8	¿Existe Excelencia por parte del personal de Salud en la Atención?		

***Gracias por su colaboración.***