



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

**TESIS
CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE
LOS USUARIOS CENTRO DE SALUD MATERNO
SANTA CATALINA SAN PEDRO DE LLOC - 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autor

**Bach. Benites Paz Stella Helga
<https://orcid.org/0000-0003-4829-1727>**

Asesor

**Dr. Villanueva Calderón Juan Amilcar
<https://orcid.org/0000-0001-5272-7277>**

**Línea de Investigación.
Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel - Perú
2022**

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

TESIS

CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CENTRO DE SALUD MATERNO SANTA CATALINA SAN PEDRO DE LLOC - 2020

Asesor : _____
Dr. Fernández Bedoya Víctor Hugo
Firma

Presidenta : _____
Mg. Mory Guarnizo Sandra
Firma

Secretario : _____
Mg. Rodríguez Kong José Arturo
Firma

Vocal : _____
Mg. Rojas Jiménez Karla Ivonne
Firma




DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CENTRO DE SALUD MATERNO SANTA CATALINA SAN PEDRO DE LLOC - 2020

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

BENITES PAZ STELLA HELGA	DNI: 43714637	
--------------------------	---------------	---

Pimentel, 03 de febrero de 2022

Dedicatoria

Dedicamos esta tesis con todo el amor a nuestros padres y hermanos, a cambio de su apoyo y amor incondicional, sin ellos no sería posible la culminación de la carrera, también le dedicamos este logro a nuestros angelitos que nos cuidan desde lo más alto, así mismo agradecer a los docentes por su dedicación y sus conocimientos impartidos, por haber formado profesionales competitivos y aquellas personas que nos apoyaron con un granito de arena para que este sueño se haga realidad.

Agradecimiento

En primer lugar, queremos agradecerle a dios, por haber culminado satisfactoriamente nuestra carrera, también quiero agradecerles a mis padres porque sin ellos no sería posible hacer este sueño realidad.

Resumen

El estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios centro de salud materno Santa Catalina San Pedro de Lloc – 2020. La metodología de esta fue de tipo descriptiva-correlacional con un diseño no experimental-transversal, la muestra fueron 150 usuarios del Centro de Salud Materno, los cuales respondieron cuestionarios validados, se concluye que la relación entre existe relación de calidad del servicio y satisfacción del cliente es de ,014 que sí existe una correlación entre las variables de calidad del servicio y satisfacción del cliente. El nivel de relación es de ,824 entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. Se concluye que el nivel actual de la calidad de servicio de los usuarios del centro de salud. Es buena con un nivel de calidad de servicio de 72%, a nivel de indicadores el 16.0% considera que la calidad de servicio es baja, el 52.0% considera que la calidad de servicio es regular, y el 32.0% considera que la calidad de servicio es alta. El nivel específico de cada dimensión de la calidad de servicio es de 65% en la seguridad, es de 68% en la capacidad de respuesta, es de 69.3% en la fiabilidad, es de 77.3% en la empatía y es de 73.3% en los elementos tangibles.

Palabras Clave: Calidad de Servicio, Satisfacción de los Usuarios.

Abstract

The general objective of the study was to determine the relationship between the quality of service and the satisfaction of the users of the Santa Catalina San Pedro de Lloc maternal health center - 2020. The methodology of this was descriptive-correlational with a non-experimental-transversal design. , the sample was 150 users of the Maternal Health Center, who answered validated questionnaires, it is concluded that the relationship between there is a relationship between quality of service and customer satisfaction is .014 that there is a correlation between the variables of quality of service and customer satisfaction. The relationship level is .824 between service quality and user satisfaction. It is concluded that the current level of quality of service of the users of the health center. It is good with a level of quality of service of 72%, at the level of indicators, 16.0% consider that the quality of service is low, 52.0% consider that the quality of service is regular, and 32.0% consider that the quality of service is high. The specific level of each dimension of quality of service is 65% in security, 68% in responsiveness, 69.3% in reliability, 77.3% in empathy and 73.3% in the tangible items.

Keywords: Quality of Service, User Satisfaction.

INDICE

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4 Formulación del Problema.....	23
1.5 Justificación e importancia del Estudio.....	23
1.6 Hipótesis.....	24
1.7 Objetivos de la Investigación.....	24
II. MATERIAL Y MÉTODOS	26
2.1. Tipo y diseño de investigación	26
2.2. Población y Muestra	27
2.3. Variables y Operacionalización	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	32
2.6. Aspectos éticos	32
2.7. Criterios de rigor científico.....	33
III. RESULTADOS.....	35
3.1 Tablas y Figuras.....	35
3.2 Discusión de Resultados.....	46
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	49
Conclusiones.....	49

Recomendaciones.....	50
REFERENCIA	51
ANEXOS	54
Anexo N° 01: Matriz de Consistencia	54
Anexo N°02: Cuestionario de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios .	55
Anexo N°03: Validación por juicio de expertos.....	55

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Operacionalización de la Calidad de Servicio</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 2. Operacionalización de satisfacción del usuario.....</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 3: Confiabilidad de Alfa de Cronbach del Calidad de Servicio.....</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 4: Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la Satisfacción del Usuario</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 5: Calidad de Servicio.....</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 6: Dimensión de Seguridad</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 7: Dimensión de Capacidad de Respuesta</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 8: Dimensión de Fiabilidad</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 9: Dimensión de Empatía</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 10: Dimensión de Elementos Tangibles</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 11: Satisfacción del Usuario</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 12: Dimensión de Rendimiento Percibido.....</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 13: Dimensión de Expectativas</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 14: Dimensión de Complacencia.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 15: Análisis de Correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes.....</i>	<i>45</i>

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Calidad de Servicio</i>	<i>35</i>
<i>Figura 2. Seguridad.....</i>	<i>36</i>
<i>Figura 3. Capacidad de Respuesta</i>	<i>37</i>
<i>Figura 4. Fiabilidad.....</i>	<i>38</i>
<i>Figura 5. Empatía.....</i>	<i>39</i>
<i>Figura 6. Elementos Tangibles.....</i>	<i>40</i>
<i>Figura 7. Satisfacción de los usuarios.....</i>	<i>41</i>
<i>Figura 8. Rendimiento Percibido</i>	<i>42</i>
<i>Figura 9. Expectativas.....</i>	<i>43</i>
<i>Figura 10. Expectativas.....</i>	<i>44</i>

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Internacional

Pérez (2018) en el planeta, en los últimos tiempos, parte importante de las naciones permanecen sufriendo evoluciones a una gigantesca rapidez una y otra vez, cambiando de forma bastante apresurada los desafíos y oportunidades involucrados a la calidad del servicio que dan los centros de salud, esto en la última década, por tal fundamento, los diferentes sectores de salud permanecen cambiando y evolucionando una y otra vez, como la tecnología, desarrollo de nuevos procesos y más que nada más grande exigencia y demanda a causa de los usuarios. Los cambios en las prácticas de los individuos hacen que escojan diferentes productos o servicios varios de ellos con propiedades como que tienen que ser ecológicos y/o que tengan buena fama o imagen en la sociedad.

Berry & Parasuraman (2018) según los autores, indican que la problemática existente concerniente a la Calidad de Servicio, según los estudios hechos por ellos, tienen la posibilidad de evidenciar ciertas discrepancias entre lo cual realmente espera el comprador en la atención que espera recibir y la manera como obtiene el servicio. Por lo cual los usuarios permanecen interesados a ver la forma de recibir un servicio adecuado, debido a que la manera de pensar de cada cliente imagina en un óptimo trato a partir de un inicio (...) concordando con la Organización Mundial de la Salud, es una comparación entre el aquí y ahora, no siendo percibida por todos igualmente, siendo uniforme y no homogéneo para el cliente.

Rodríguez & Muñoz (2017) quienes han realizado la indagación titulada Componentes involucrados con la satisfacción en Usuarios, por medio de las consultas externas en Nosocomios de Madrid; cuya finalidad consistió en conocer las opiniones del cliente externo que acudían a las consultas de 3 nosocomios del Estado de Madrid y establecer los recursos que influían en su satisfacción. Consistió en un análisis detallado, llevado a cabo en un tiempo definido, aplicándose un cuestionario de satisfacción a 150 usuarios. Se concluyó una valoración abajo de 5 aspectos asignada a la atención

administrativa y para la magnitud de atención clínica el puntaje promedio ha sido de 6 aspectos. Siendo la era que espera el paciente para ser atendido. Se concluye que la satisfacción de los pacientes es dependiente además de la calidad brindada por todos los accesorios de salud.

Nacional

Ministerio de Salud (2019) da a conocer que en nuestro estado, el presupuesto al sector salud, ha tenido un aumento importante del 16% (MINSA). Las cifras son traducidas en un 2.14% del PBI, las cuales ofrecen niveles bastante inferiores con otros territorios de América Latina, por lo cual se evidencian falencias en la gestión y ejecución de marcos presupuestales, por lo cual es imprescindible mejorar la ejecución de presupuestos y por ende el reparto del mismo. (...) Todo lo mencionado conlleva a que la más grande parte de nosocomios, centros de salud y otros, no cuenten con lo primordial para brindar una atención de calidad a los usuarios.

Simon (2017) en su averiguación, buscó encontrar la conexión entre clima institucional y la satisfacción del cliente; el proceso de recolección de información ha sido por medio de encuestas desarrolladas a los empleadores de la organización. Se utilizó el instrumento propuesto en la averiguación (Quispe Aquino, 2015). Es decir, ratificado en (Felipe Bravo, y otros, 2018) y se utilizó encuestas y como herramienta para obtener los datos ha sido el cuestionario, aplicados a los ayudantes del área de emergencia del Nosocomio Regional.

Local

Al hacer un diagnóstico, en el interior de Salud Materno, concerniente a la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios Centro de Salud Materno Santa Catalina San Pedro de Lloc, tenemos la posibilidad de evidenciar, que los usuarios tardan un largo tiempo para ser atendidos, por lo cual hay aglomeración de individuos, gran proporción de colas, esperando ser atendidas, mostrando una atención regular no siendo tan buena, de igual modo el personal profesional como son doctores, enfermeros primordialmente, no poseen la paciencia suficiente para describir bien o atender bien al cliente, llevando la consulta de la forma más inmediata viable para terminar con los pacientes programados y poder irse y atender en clínicas particulares y/o hacer otro tipo de trabajos

conforme a su profesión como Doctores, esto a vista y paciencia de burócratas que ocupan cargos en la Organización.

Igualmente por lo anteriormente expuesto en esta Centro de Salud, se puede evidenciar que una de las deficiencias primordiales es la de doctores especialistas, por tal fundamento los usuarios que requieren ser atendidos en las diversas dolencias que cuentan, son atendidos por un doctor general, expidiendo recetas de forma general como analgésicos y no la medicina más adecuada o los estudios más idóneos como además no se hacen los exámenes que corresponden para lograr descartar tipos de patologías crónicas o patógenas en los diferentes Usuarios, construyendo una mala satisfacción al cliente y por ende un calidad de servicio pésima.

Sin embargo, las Instalaciones del Centro de Salud, no son las más idóneas, siendo una bomba de tiempo debido a que los almacenes se hallan bastante alrededor de los consultorios y aulas de atención donde los pacientes se hallan, agrupando a los pacientes en una sola habitación hasta 3 pacientes con diversos tipos de diagnósticos y en el instante de la visita hay gran proporción de parientes de los pacientes que tiene contacto en pequeños ambientes que no son los más adecuados.

Del mismo modo, las supervisiones llevadas a cabo por la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUDS) se vio en nosocomios, centros de salud, la carencia de medicamentos, las colas para obtener una cita médica u otros trámites, dichas instituciones de salud no llegan a disponer de infraestructura idónea, no poseen grupos necesarios y menos con un capital humano .

Más allá de eso no tenemos la posibilidad de justificar la reacción insensible de cualquier personal de salud, reacción indiferente y gélida hacia los usuarios. Por lo cual es un derecho que asiste al paciente, el ser atendido brindándole un servicio de calidad construyendo una buena satisfacción al cliente que es Lo cual se busca en la presente averiguación.

1.2. Trabajos previos

Nivel Internacional.

Ayala (2018) tuvo como objetivo general decidir la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios. La muestra fueron 288 usuarios, la metodología realizada ha sido de diseño detallado correlacional, de tipo no empírico de corte transversal, donde se aplicó la encuesta y como herramienta el cuestionario escala Likert donde se obtuvo como consecuencia en la correlación de cambiantes (0.71; $p < 1 - 0.05$) recursos tangibles (0.61; $p < 1 - 0.05$) Confiabilidad (0.71; $p < 1 - 0.05$) capacidad de contestación (0.69; $p < 1 - 0.05$) estabilidad (0.70; $p < 1 - 0.05$) y empatía (0.68; $p < 1 - 0.05$). Por lo tanto se evidencia una correlación directa entre las variables y sus principales dimensiones. Presentando que la dimensión expectativa es cubierta con la oferta de servicios que ofrece la empresa, la dimensión rendimiento percibido se encuentra saciada con respecto a las características de calidad que ofrecen los servicios, por lo cual las indagaciones de la satisfacción muestran un nivel alto.

López (2018) tuvo como fin general establecer la interacción de la calidad del servicio con la satisfacción de los consumidores en un restaurante. El estudio responde a un enfoque cuantitativo, con nivel correlacional exhibiendo el uso del diseño no experimental. Las variables fueron operadas por las teorías de Kotler y de Parasuraman et al. La muestra fueron 365 comensales del restaurante, aplicándose cuestionarios como instrumentos de recojo de datos. El estudio encuentra una correlación positiva y media $\rho=0.697$. Con respecto al nivel de calidad de servicio, se observa un nivel adecuado, producto de la gestión en general del punto de venta y las comodidades físicas del restaurante, lo cual se traduce en un nivel alto de los elementos tangibles, por otro lado, se verifica que el personal que se encuentra atendiendo a los comensales, se encuentra capacitado y formado para una esmerada atención al cliente. Con respecto a la satisfacción los clientes encuentran que sus necesidades primordiales son satisfechas de manera fehaciente en el restaurante.

Según Valero (2016) evaluó la calidad brindada por un área de servicios médicos en un hospital. La intención del estudio se basa en conocer las principales percepciones que tienen los clientes con respecto a los atributos, insumos y trato de que reciben en una entidad de servicios médicos, para la realización del estudio se tomaron 348 pacientes de manera aleatoria. El estudio

hizo uso de la metodología de la descripción para hallar los principales resultados. El estudio encuentra que el nivel de calidad brindada por la entidad de servicios médicos es medio, entre los factores que contribuyen a la calidad se encuentra la gestión administrativa del personal, su capacitación y empatía de los miembros de los equipos, siendo los aspectos del mobiliario y características de las camas y de los demás equipos los factores que juegan en contra de la calidad.

Nivel Nacional.

Alanya (2020) tuvo como fin general establecer la interacción entre la calidad del servicio y la satisfacción del comprador. Tuvo una muestra de 65 consumidores. Se utilizó el método hipotético deductivo bajo un enfoque cuantitativo de diseño no experimental. Se construyeron cuestionarios de manera manual en base a las realidades factor perceptibles de las teorías, de análisis; la tesis muestra que la calidad del servicio se relaciona de manera positiva media y directa ($Rho = 0.64$, $P=0.000 < 0,01$). Con respecto al grado de satisfacción se observa que los consumidores a pesar de que sienten satisfechos con las condiciones del servicio sienten que pueden migrar a otro negocio semejante, siempre y cuando les ofrezcan mejores condiciones en cuanto al precio. Por otro lado, la calidad se ve reflejada en las acciones de interés que establece la empresa para recolectar información de los clientes.

Moreno (2020) su propósito fue la interacción entre la calidad de servicio y satisfacción de los papás en la zona crítica de neonatología, nosocomio Eleazar Guzmán Barrón 2019. La averiguación ha sido de enfoque prospectivo, analítico, con un diseño correlacional no empírico transversa, sustentado en la teoría según Sánchez que refiere que la calidad de servicio muestra componentes modificables que afectan en la percepción del producto ofrecido. La población formada por 141 papás con neonatos hospitalizados en el sector crítica de neonatología. La recolección de datos ha sido por medio de un cuestionario compuesto con las magnitudes de ambas cambiantes a análisis. Se concluye que la calidad de servicio que existe se considera como Regular (61,0%).

Vigo (2020) tuvo como fin decidir si existe interacción entre la calidad de atención del servicio y la satisfacción del cliente de un servicio de medicina que

se dedica a la rehabilitación de lesiones deportivas. Se muestrearon de manera aleatoria a 45 usuarios del servicio, la investigación tuvo una intención correlacional por lo cual se construyeron 2 cuestionarios procurando el mismo número de preguntas para encontrar las relaciones entre las variables. La aplicación de los instrumentos muestra una interacción directa entre las variables de estudio. Siendo el grado de calidad medio y la satisfacción orientándose a un nivel alto.

Nivel Local.

Loreña (2018) El propósito general ha sido decidir la interacción entre la calidad de servicio y la satisfacción del comprador en un restaurante. La muestra estuvo conformada por 50 consumidores. La indagación ha sido de tipo cuantitativo, correlacional y con diseño no experimental. Se construyeron 2 cuestionarios los cuales fueron validados y confiables. Se encuentra un coeficiente $r=0,864$, el mismo que indica una relación directa y fuerte entre las variables de estudio. Con respecto a la satisfacción se encuentra un nivel alto, debido a que el restaurante se preocupa por medir y detectar las necesidades de los clientes, la oferta de los productos es construida en base a las necesidades que presentan los clientes y por lo tanto la satisfacción se da de una manera correcta. Con respecto a la calidad, el servicio en mesa y posconsumo es correcto y permite interacciones con los clientes.

Páez (2018) se orientó a establecer en qué medida la calidad del servicio influye en la satisfacción de los consumidores en una cadena de pollerías. La muestra censal estuvo conformada por 30 consumidores. La averiguación ha sido de tipo cuantitativo, con nivel correlacional y diseño no experimental. El estudio detalla que la expansión de diferentes cadenas de venta de pollo a la brasa genera una alta competencia en el distrito de San Pedro LLoc, por lo cual la generación de satisfacción en los clientes permite crear una ventaja competitiva entre los principales expendios. En este sentido se han construido cuestionarios que fueron efectuados dentro de las instalaciones de los puntos de venta, encontrando un coeficiente $r=0,870$, el cual concluye que existe una relación directa entre las variables. El estudio recomienda que las pollerías se orienten a medir la satisfacción de los clientes de manera frecuente, además en

todo momento la pollería debe establecer canales de comunicación, como lo son los buzones de sugerencias físicos y virtuales.

Alarcón (2018) midió la interacción de la Administración de la Calidad Total en la competitividad en un hospedaje. La muestra censal estuvo conformada por 30 huéspedes que se hospedaron durante un rango específico de fechas, los cuales respondieron cuestionarios al momento de realizar su checkin en el área de recepción del hospedaje. La tesis fue correlacional y no experimental. La inferencia permitió la exploración del coeficiente r de Pearson $r=0,821$ el cual se interpreta como una relación fuerte y directa entre las variables de estudio. Concluyendo de esta forma que las dos variables se relacionan positivamente perfecta, logrando tal decidir que la entidad mejoro de forma considerable sus procedimientos competitivos con en interacción a las otras organizaciones en un 67.40%.”

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Calidad de Servicio

Es un fenómeno o criterio abstracto asociado al comprador externo o esos que anhelan un Bien o servicio. (Wicks & Roethlein, 2019, págs. 82-111). La Organización Mundial de la salud (2018) menciona que la calidad estaba basada en las condiciones de calidad idóneas para los pacientes (Berry & Parasuraman, 2018, pág. 15)

Torres y Vásquez (2015) afirman que, el tema de los servicios son puntos que han sido tratados a lo largo de la historia, sin embargo, cerca de los años 60 es en donde se llega a la cúspide de los estudios para valuar y mejorar el tema de su calidad. Donabedian (1966) citado por López, Vertíz, Jarillo, Garrido y Villa (2015) afirman que, la evaluación de la calidad se desarrolla con la finalidad de realizar una óptima vigilancia de cada uno de los procesos con la intención de encontrar cualquier tipo de error en las normas de manera adecuada para que estas puedan ser corregidas lo más pronto posible (p. 29).

Dimensiones:

Concerniente a las magnitudes se puede detectar 5 las que evaluarán la calidad en el desarrollo del servicio de los usuarios son:

Según Berry & Parasuraman (2018) son:

Tangibles, esta dimensión permite juzgar las percepciones que tienen los usuarios de los servicios con respecto a las condiciones que presentan los aspectos que se pueden ver en el servicio. Para un servicio de salud, es necesario que las condiciones físicas de las camas, consultorios, materiales quirúrgicos, aspecto del personal de atención del personal sea lo más pulcro posible con el fin de mejorar la percepción de calidad de servicio.

Fiabilidad, dimensión que se relaciona con los aspectos de cumplimiento del servicio. En este sentido cuando se habla de los servicios de salud, el personal debe tener los aspectos necesarios para verificar un buen rendimiento y ejecución de los servicios prestados. Es necesario expresar que los servicios de salud expresan ciertos niveles de riesgo, los cuales pueden incrementarse cuando el personal no se encuentra

Capacidad de respuesta, tiene que ver con la cantidad de unidades de tiempo que utiliza la entidad para realizar el servicio. En los servicios de medicina, el sentido de urgencia es de mucha importancia, por lo tanto, el servicio debe ser ejecutado de una manera inmediata con el fin de preservar la integridad de los colaboradores.

Seguridad la sensación que tienen los usuarios con respecto a que el servicio se brindara de una forma correcta. En el tema médico es importante que el servicio se ejecute de una manera que se procure la integridad de la salud de los usuarios.

Empatía, son aspectos cualitativos que miden la amabilidad y cortesía que tienen los empleados que brindan los servicios. Es importante indica que la empatía es unos de los aspectos que no se puede visualizar, pero tiene una incidencia significativa en la prestación del servicio.

1.3.2. Variable Satisfacción de los usuarios.

Definición de Satisfacción de los usuarios.

Domínguez (2016) nos expone que la satisfacción tiene que ser seguro y sostenible por medio del tiempo de paciente a paciente. (Kotler, 2016) muestra a la Satisfacción del cliente o al comprador como la apreciación sobre el llevar a cabo con el punto de vista inicial del cliente. Hay diferentes enfoques que valoran la Satisfacción.

De acuerdo con LeBouef (1996) los consumidores o clientes son considerados como el mayor activo que posee la empresa, debido a que sin la existencia de ellos la empresa no podría existir.

Asimismo, Kotler (2001) enfatiza que las empresas cada día están enfocadas a ganar la satisfacción completa del consumidor, la misma que es considerada como una herramienta primordial del marketing.

Drucker (1999) sustenta que la mayor finalidad que desarrollan las empresas es la de generar y conservar clientes.

Enfoques de la calidad de servicio

Enfoque Cognitivo:

Este enfoque indica que el cliente debe estar expuesto a ciertas situaciones de servicio, con el fin de ser consciente de la calidad que se ofrece en el momento. En este sentido el enfoque cognitivo, establece que los procesos de cognición que tienen los clientes pueden variar entre sujetos. Por lo tanto, los procesos de cognición son variables y pueden generar ciertas brechas en la medición de la calidad de servicio.

Enfoque Afectivo:

Este enfoque parte que cuando los sujetos se encuentran expuestos a situaciones de calidad, se producen efectos conativos que llevan a generar una relación a largo plazo con los clientes. Por lo tanto, los clientes pueden convertirse en evangelizadores de la marca y generar una publicidad positiva de la marca.

Dimensiones

Vélez (2017) define a las dimensiones como:

Rendimiento Percibido

Suele darse a notar después de adquirir un servicio, y principalmente se determina tomando como punto de base la percepción particular de cada uno de los clientes, es de acuerdo con ello que el cliente analiza si volvería a adquirirlo, si le gustó o no el servicio y en qué medida ha logrado satisfacer sus necesidades.

Expectativas

Exactamente las expectativas suelen hallarse en lo que el consumidor está esperando encontrar o querrá recibir contra lo que realmente llega a obtener, ya sea el caso de un producto o servicio. Generalmente, los clientes pueden percibir el valor hacia un detallado servicio o producto guiándose, principalmente, de que las expectativas que desarrollen puedan cumplirse a través de ese bien o servicio.

Complacencia

El llegar a complacer a los clientes es la tendencia que llega a recibir el cliente una vez (después) que ha experimentado por completo el servicio. En términos generales la experiencia de servicio que se llega a desarrollar en todos y cada uno de los puntos donde se lleva a cabo el contacto con el cliente debe de buscar sin dudar el poder superar por completo lo que el consumidor o cliente espera hallar, esto quiere decir sobrepasar a sus expectativas.

Recursos

Sánchez (2014) define que: " Diferentes componentes influyen en la satisfacción gremial como son las remuneraciones, turnos de trabajo, capacitaciones, ascensos, estabilidad, seguridad gremial, reconocimiento, dichos se proporcionan en el ámbito gremial y se relacionan con las expectativas y perspectivas del servidor". (p.538).

Cada entidad tiene sus propiedades propias de tal forma que no son semejantes con otras entidades del ámbito, estas propiedades poseen mucha trascendencia pues influyen en la satisfacción gremial y además en el clima organizacional, de tal forma que las propiedades positivas de la satisfacción gremial

y clima organizacional van a ser bastante buenas. Conjuntamente con esto la motivación que imprime la entidad provoca que estas propiedades eleven los dos cambiantes dando como consecuencia una entidad exitosa y provechosa.

Teorías de la motivación que argumentan la satisfacción gremial

Gamboa (2010) redacta las próximas teorías:

La teoría de ambos componentes

Postula 2 necesidades del hombre que no se relacionan una con otra y que poseen incidencia en su desarrollo y responsabilidad. (p.8)

Esta teoría circunscribe a las necesidades particulares y laborales los niveles de satisfacción gremial, el ámbito propicia una secuencia de actitudes que marcan el proceder y comportamiento gremial e personal del trabajador.

Teoría de los componentes higiénicos o insatisfactorios.

Hancer & George (2003) “los cuales no resultan muy fuertes como motivadores empero generan insatisfacción en el trabajo, y se relacionan con el entorno de éste, debido a que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, interacciones con sus pares, mandos mejores, remuneraciones, seguridad gremial, ámbito gremial, etcétera. (p.8).

Relacionadas con este postulado el ámbito gremial estimula actitudes fisiológicas en el trabajador ya sean positivas o negativas que van desarrollando su conducta y reacción en la entidad.

Teoría de la Jerarquía de Necesidades Primordiales

Maslow (1954) En donde se formuló la conjetura de que dentro del hombre hay una jerarquía de 5 necesidades.

1) Fisiológicas: son las necesidades primarias que todo ser humano debe satisfacer para garantizar la sobrevivencia y la vida.

2) Estabilidad: luego de la satisfacción de las necesidades del primer nivel, el ser humano debe sentirse seguro con respecto a su integridad y salud.

3) Social: implica las necesidades de sentirse aceptado por grupos sociales, y ser parte de horda de personas.

4) Estima: parte de las necesidades más subjetivas y psicológicas de los seres humanos, en algunos casos ciertas personales desarrollan el afán y la necesidad de sentirse importante y satisfacer ciertas cuestiones de ego.

5) Autorrealización: el fomento de transformarse en lo cual uno es capaz de volverse; incluye el incremento, el conseguir el potencial personal, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo. (p.10).

Sugiere la escala de las necesidades del trabajador usual marca su derrotero en la entidad, en el tamaño que se van cumpliendo sus necesidades va subiendo en la escala de satisfacción gremial.

1.4 Formulación del Problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios centro de salud materno Santa Catalina San Pedro de Lloc – 2020?

Problemas específicos:

¿Cuál es el estado de la calidad de servicio del centro de salud materno Santa Catalina San Pedro de Lloc – 2020?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios centro de salud materno Santa Catalina San Pedro de Lloc – 2020?

¿Cómo medir la validez de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios centro de salud materno Santa Catalina San Pedro de Lloc – 2020?

1.5 Justificación e importancia del Estudio

Teórica. El estudio utilizó el instrumento servqual el cual es ampliamente aceptado en la literatura científica. Por otro lado, la variable satisfacción es abordada desde el punto de vista de los postulados de Kotler, el cual permite estudiar en base

al cumplimiento de expectativas en base a los rendimientos percibidos que encuentra el cliente. (Domínguez, 2016)

Metodológica. En la presente Investigación se empleó un método deductivo es decir llegar de lo general a lo particular. El estudio se hace relevante debido a que se muestra una realidad problemática en un establecimiento de salud, por lo cual se aplica el instrumento servqual, el cual permite evidenciar que el instrumento es adaptable para diferentes contextos. El análisis de datos se basó en la agrupación de las variables y las dimensiones.

Social. La tesis presenta hallazgos importantes con respecto a la sensación de confort y adecuación de necesidades de los usuarios de un establecimiento de salud. En este sentido las gerencias de la entidad pueden emprender actividades con el fin de incrementar la calidad de los servicios, con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios de la población.

1.6 Hipótesis

H1. La calidad del servicio influye en la satisfacción de los usuarios Centro de Salud Materno Santa Catalina San Pedro de Lloc -2020

H0. La calidad del servicio no influye en la satisfacción de los usuarios Centro de Salud Materno Santa Catalina San Pedro de Lloc -2020

1.7 Objetivos de la Investigación

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios centro de salud materno Santa Catalina San Pedro de Lloc – 2020.

1.7.2 Objetivos específicos

Identificar la calidad de servicio del centro de salud materno Santa Catalina San Pedro de Lloc – 2020.

Medir el nivel de satisfacción de los usuarios centro de salud materno Santa Catalina San Pedro de Lloc – 2020.

Validar la relación entre la calidad de servicio y sus dimensionas y la satisfacción de los usuarios centro de salud materno Santa Catalina San Pedro de Lloc – 2020.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de Investigación

Esta investigación es descriptiva y correlacional.

Ya que se busca, identificar las características y propiedades socioeconómicas, tomando conceptos de otras investigaciones relacionadas al tema de estudio, así mismo se definirá las variables, que recibe la población beneficiaria, pasando a formar parte de la muestra (Hernández et al, 2014)

Esta investigación es descriptiva porque intenta comprender el estado de la calidad del servicio en la organización estudiada y correlacional porque determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de laboral.

Los investigadores Hernández et al. (2014) definen al tipo de investigación correlacional como las investigaciones que se encargan de determinar el nivel de relación que existe entre las variables de la realidad problemática.

2.1.2. Diseño de Investigación

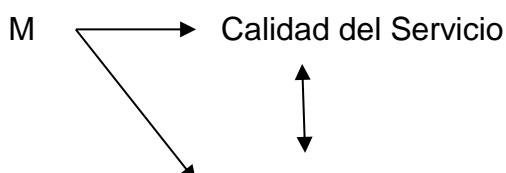
Esta investigación es no experimental y transversal.

Los investigadores Hernández et al. (2014) consideran que el diseño de investigación no experimental como las investigaciones que se mantienen sin manipular el estado de la problemática. Es decir, procuran no intervenir en el desarrollo del fenómeno a estudiar.

Los investigadores Hernández et al. (2014) consideran que las investigaciones transversales, son investigaciones que recogen información del fenómeno a estudiar en un único momento.

Esta investigación es no experimental porque no busca mejorar el nivel de productividad durante la investigación y transversal porque recabará una única vez la información a modo de diagnóstico de la productividad en la organización.

El esquema del diseño fue el siguiente:



R

Satisfacción de los usuarios

Donde:

M: Muestra

2.2. Población y Muestra

Población:

Los investigadores Hernández et al. (2014) definen a la población como la suma de todos los sujetos u objetos que tienen las características que se desean estudiar. Son ejemplos de las características universales que conceptúan a una población: sexo, situación económica, ubicación física, ingresos, formación universitaria, etc.

Para determinar la población se tomará como referencia el número de pacientes registrados, tomando en cuenta los pacientes entre 15 a 90 años siendo 15032 pacientes aproximadamente.

Muestra:

Los investigadores Hernández et al. (2014) definen a la muestra como un subconjunto de los sujetos u objetos que tienen las características que se desean estudiar.

La muestra será de 150 pacientes.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n = Tamaño de muestra

Z = 1,96 Valor del nivel de confianza del 95%

E = Tolerancia = 2%

P = Proporción de éxito = 0.5

P = Proporción de fracaso = 0.5

N = Tamaño de población = 15032

n = Tamaño de muestra = 150

2.3. Variables y Operacionalización

2.2.1. Variables

Variable: Calidad de servicio

Definición conceptual

La Calidad de servicio, es la forma de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. (Wicks & Roethlein, 2019, págs. 82-111)

Variable: Satisfacción de los usuarios

Definición conceptual

Dentro de nuestra variable **Satisfacción del usuario**, es lograr aquello que el cliente desea del producto o servicio. (Domínguez, 2016)

Operacionalización de Variables

Tabla 1.
Operacionalización de la Calidad de Servicio

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Técnica / Instrumento
Calidad de servicio	Seguridad	Nivel de conocimiento	1	Likert	Encuesta Cuestionario
		Credibilidad	2		
		Nivel de seguridad	3		
	Capacidad de respuesta	Cortesía	4		
		Tiempo de espera	5		
		Disponibilidad	6		
		Tiempo de respuesta	7		
	Fiabilidad	Información	8		
			9		
	Empatía	Comunicación	10		
			11		
	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones	12		
			13		
		Condiciones ambientales	14		
			15		
		Apariencia de los colaboradores	16		

Tabla 2.
Operacionalización de satisfacción del usuario

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Técnica / Instrumento
Satisfacción del usuario	Rendimiento percibido	Propuesta de valor	1	Likert	Encuesta Cuestionario
			2		
	Expectativas	Producto	3		
			4		
		Equidad	5		
			6		
	Complacencia	Preferencia de compra	7		
			8		

Nota: Realizada por el autor

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica de recolección de datos

Bernal (2015) determine a la técnica como la estructura para la recolección de la información. La encuesta es la técnica que una serie de interrogantes con orientación a recolectar información.

La entrevista como aquel instrumento de recolección de datos que se utiliza en métodos mixtos de investigación.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

Bernal (2015) determina que los instrumentos para la recolección de información son herramientas que permiten una efectiva percepción del entorno. Especialmente el cuestionario que es un instrumento cuantitativo, objetivo y masificable que permite un análisis matemático del problema.

En el cuestionario es un instrumento de recolección de datos cuantitativo que nos permite recoger información que puede ser medida.

2.4.3. Validez

Baechle & Earle (2007) piensan que la validez debería ser un objetivo de cada instrumento de recolección de datos, debido a que se necesita entender que las herramientas valgan para consumir el propósito de la averiguación.

En esta tesis se validó el cuestionario con tres juicios de expertos.

2.4.4. Confiabilidad

Hernández et al (2003) piensan que la confiabilidad es la capacidad que poseen las cosas de poder ser confiables, consistentes en el paso del tiempo, o sea que tras la aplicación del mismo instrumento a una muestra semejante, se van a poder obtener resultados parecidos. En esta averiguación se validó por medio del Alfa de Cronbach.

Tabla 3:
Confiabilidad de Alfa de Cronbach del Calidad de Servicio

<u>Estadísticas de fiabilidad</u>	
Alfa de Cronbach	N de elementos

,813	16
------	----

Nota: Realizada por el autor con el programa estadístico SPSS v25.

El instrumento de esta investigación tiene un alfa de Cronbach de ,813.

Tabla 4:

Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la Satisfacción del Usuario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	8

Nota: Realizada por el autor con el programa estadístico SPSS v25.

El instrumento de esta investigación tiene un alfa de Cronbach de ,873.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

En la presente tesis se usó el programa SPSS V25, para ello se hará la prueba del alfa de Cronbach, su descripción será utilizado en la entrevista y cuestionario.

2.6. Aspectos éticos

Los investigadores Alcaraz, Rojas & Noreña (2014) establecieron ciertos aspectos éticos de cumplimiento recomendado, esta investigación utilizó los 2 siguientes:

Respeto a la persona:

Este criterio ético es muy importante, pues debido a la responsabilidad y principios éticos que tenemos todos por los demás por la primacía de ser humano, respetando su integridad y dignidad.

Confidencialidad:

El aspecto ético de confidencialidad incentiva al investigador a mantener en secreto la identidad y datos personales de los miembros que participaron de la investigación.

Consentimiento informado:

El aspecto ético de consentimiento informado incentiva a que el investigador obtenga la contribución, apoyo, participación de su muestra a través de un

consentimiento que se encuentre previamente enterado del propósito de la investigación para determinar su participación.

Libre participación:

El aspecto ético de libre participación incentiva a que el investigador no promueva una participación forzada por parte de su muestra, sino que esta sea de carácter libre y que los participantes no se sientan obligados en ninguna medida.

2.7. Criterios de rigor científico

Alcaraz et al (2014) “establecieron ciertos criterios de rigor científico, esta investigación utilizó los 4 siguientes”:

Consentimiento:

Las personas que acepten colaborar con la presente investigación serán fueron ilustrados sobre los objetivos, de sus derechos y responsabilidades.

Confidencialidad:

Se protegió la identidad de los colaboradores, con el anonimato, rigiéndose al principio de confidencialidad basándose en el código de ética.

Valor de verdad.

Se respetará la verdad, a través de la no manipulación de los datos observados y recabados en el proceso de la investigación, manteniendo neutralidad en la investigación.

Aplicabilidad.

Está investigación tiene el propósito de generar un aporte para que pueda mejorar calidad de servicio y la satisfacción.

Consistencia.

Se obtendrá consistencia con la aplicación de instrumentos confiables y el uso de los datos sin manipulación.

Neutralidad.

El investigador mantendrá de lado sus posturas hacia la organización y valorará únicamente la información obtenida sin permitir que sus prejuicios afecten el resultado de la investigación.

III. RESULTADOS

3.1 Tablas y Figuras

3.1.1 Identificar la calidad de servicio

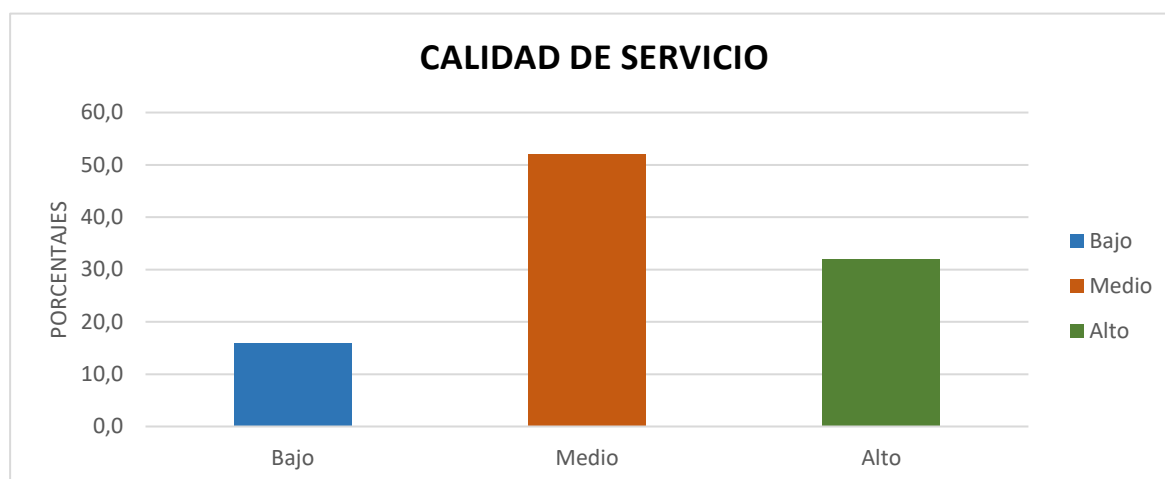
Calidad de Servicio

Tabla 5:
Calidad de Servicio

CALIDAD DE SERVICIO					
		Cant.	%.	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	24	16.0	16.0	16.0
	Medio	78	52.0	52.0	68.0
	Alto	48	32.0	32.0	100.0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota: Elaboración realizada en el programa SPSS v25.

Figura 1. Calidad de Servicio



Nota: Elaboración realizada en el programa SPSS v25.

Se puede corroborar en la anterior tabla que los usuarios consideran que la Calidad de Servicio ofrecida por el Centro de Salud Materno Santa Catalina, es mayoritariamente regular con un 52.0%, y que tiene tendencia a ser media – alta con un 84.0% acumulado.

Finalmente, un 16.0% opina que la Calidad de Servicio es bajo o deficiente.

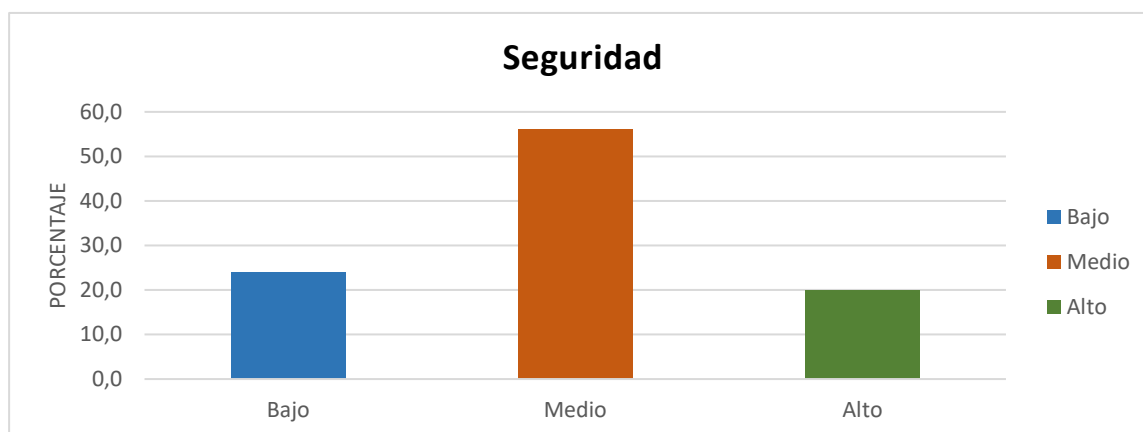
3.1.1.1. Dimensión Seguridad

Tabla 6:
Dimensión de Seguridad

		Seguridad			
		Cant.	%.	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	36	24.0	24.0	24.0
	Medio	84	56.0	56.0	80.0
	Alto	30	20.0	20.0	100.0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota: Elaboración realizada en el programa SPSS v25.

Figura 2. Seguridad



Nota: Elaboración realizada en el programa SPSS v25.

Se puede corroborar en la anterior tabla que los usuarios consideran que la Seguridad ofrecida por el Centro de Salud Materno Santa Catalina, es mayoritariamente regular con un 56.0%, y que tiene tendencia a ser media – alta con un 76.0% acumulado.

Finalmente, un 24.0% opina que la Seguridad es baja o deficiente.

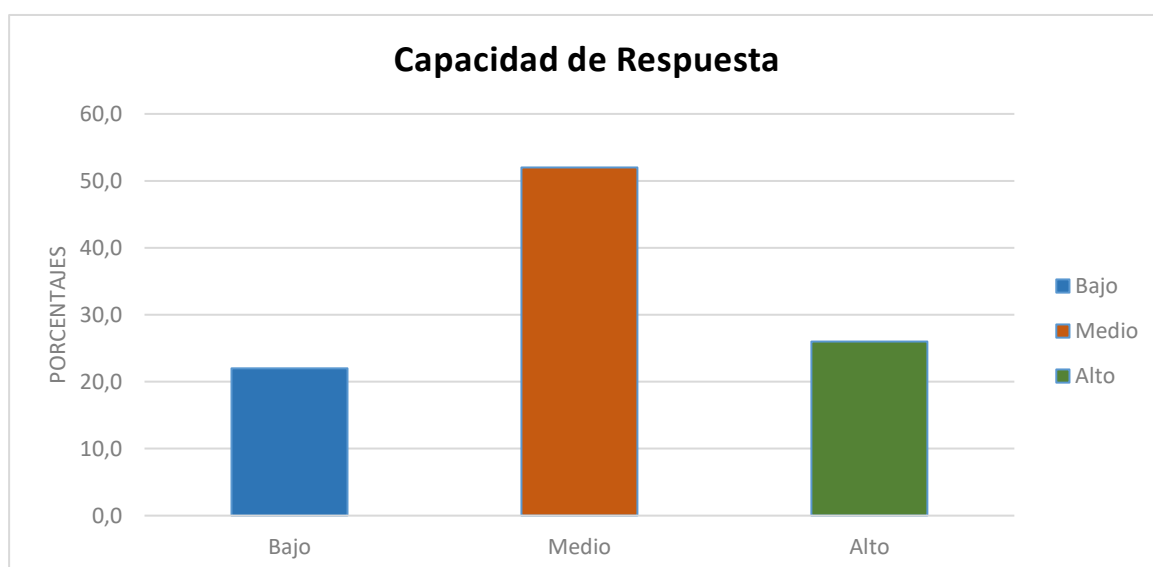
3.1.1.2. Dimensión Capacidad de Respuesta

Tabla 7:
Dimensión de Capacidad de Respuesta

		Cant.	%.	% válido	%. acumulado
Válido	Bajo	33	22.0	22.0	22.0
	Medio	78	52.0	52.0	74.0
	Alto	39	26.0	26.0	100.0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota: Elaboración realizada en el programa SPSS v25.

Figura 3. Capacidad de Respuesta



Nota: Elaboración realizada en el programa SPSS v25.

Se puede corroborar en la anterior tabla que los usuarios consideran que la Capacidad de Respuesta ofrecida por el Centro de Salud Materno Santa Catalina, es mayoritariamente regular con un 52.0%, y que tiene tendencia a ser media – alta con un 78.0% acumulado.

Finalmente un 22.0% opina que la Capacidad de Respuesta es baja o deficiente.

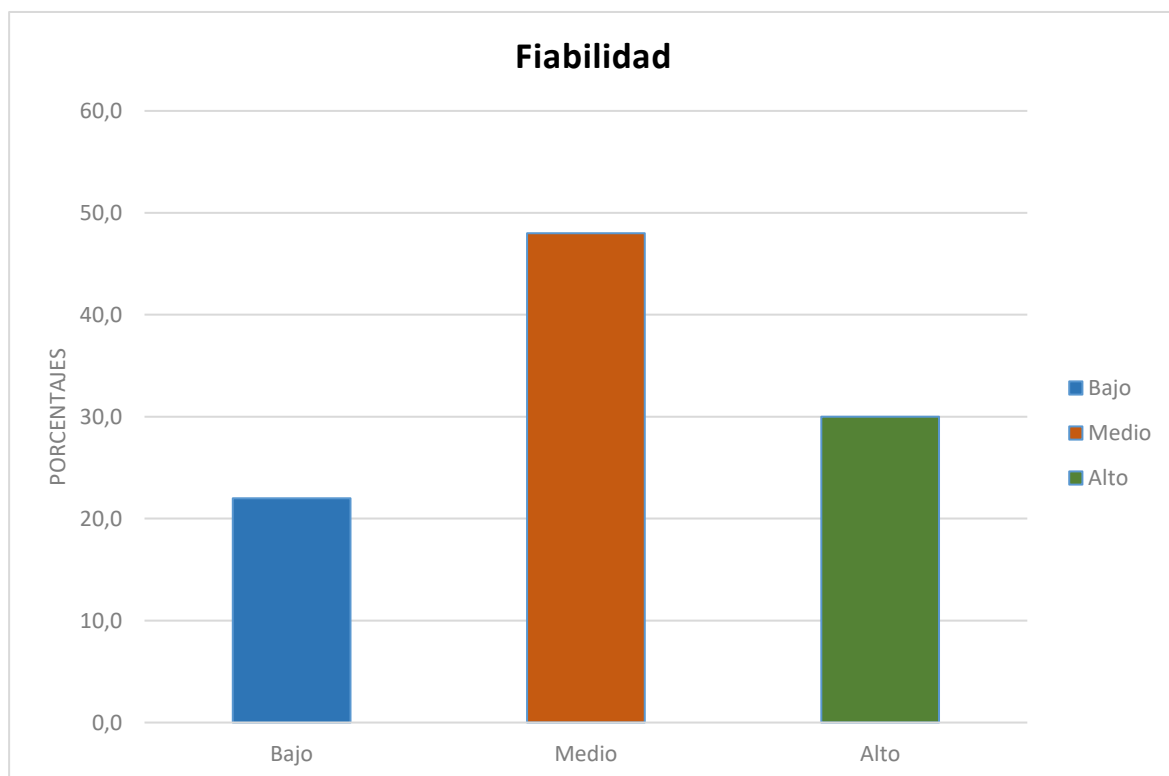
3.1.1.3. Dimensión Fiabilidad

Tabla 8:
Dimensión de Fiabilidad

		Fiabilidad			
		Cant.	%.	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	33	22.0	22.0	22.0
	Medio	72	48.0	48.0	70.0
	Alto	45	30.0	30.0	100.0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota: Elaboración realizada en el programa SPSS v25.

Figura 4. Fiabilidad



Nota: Elaboración realizada en el programa SPSS v25.

Se puede corroborar en la anterior tabla que los usuarios consideran que la Fiabilidad ofrecida por el Centro de Salud Materno Santa Catalina, es mayoritariamente regular con un 48.0%, y que tiene tendencia a ser media – alta con un 78.0% acumulado.

Finalmente un 22.0% opina que la Fiabilidad es baja o deficiente.

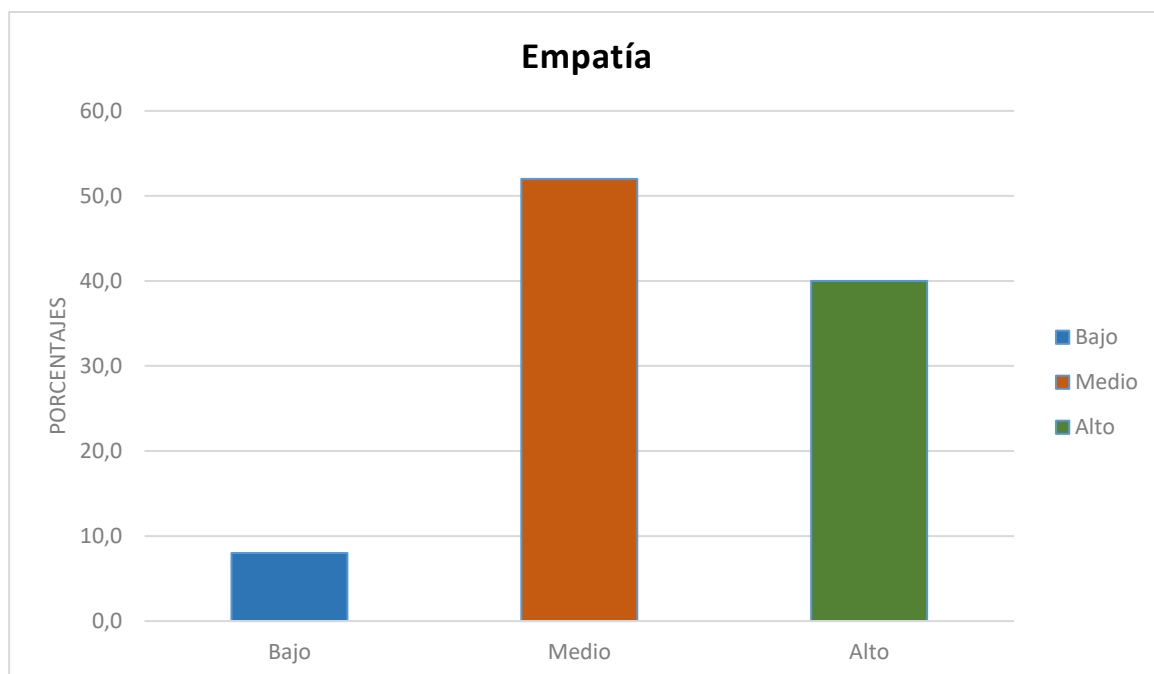
3.1.1.4. Dimensión Empatía

Tabla 9:
Dimensión de Empatía

		Empatía			
		Cant.	%.	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	12	8.0	8.0	8.0
	Medio	78	52.0	52.0	60.0
	Alto	60	40.0	40.0	100.0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota: Elaboración realizada en el programa SPSS v25.

Figura 5. Empatía



Nota: Elaboración realizada en el programa SPSS v25.

Se puede corroborar en la anterior tabla que los usuarios consideran que la Empatía ofrecida por el Centro de Salud Materno Santa Catalina, es mayoritariamente regular con un 52.0%, y que tiene tendencia a ser media – alta con un 92.0% acumulado.

Finalmente un 8.0% opina que la Empatía es baja o deficiente.

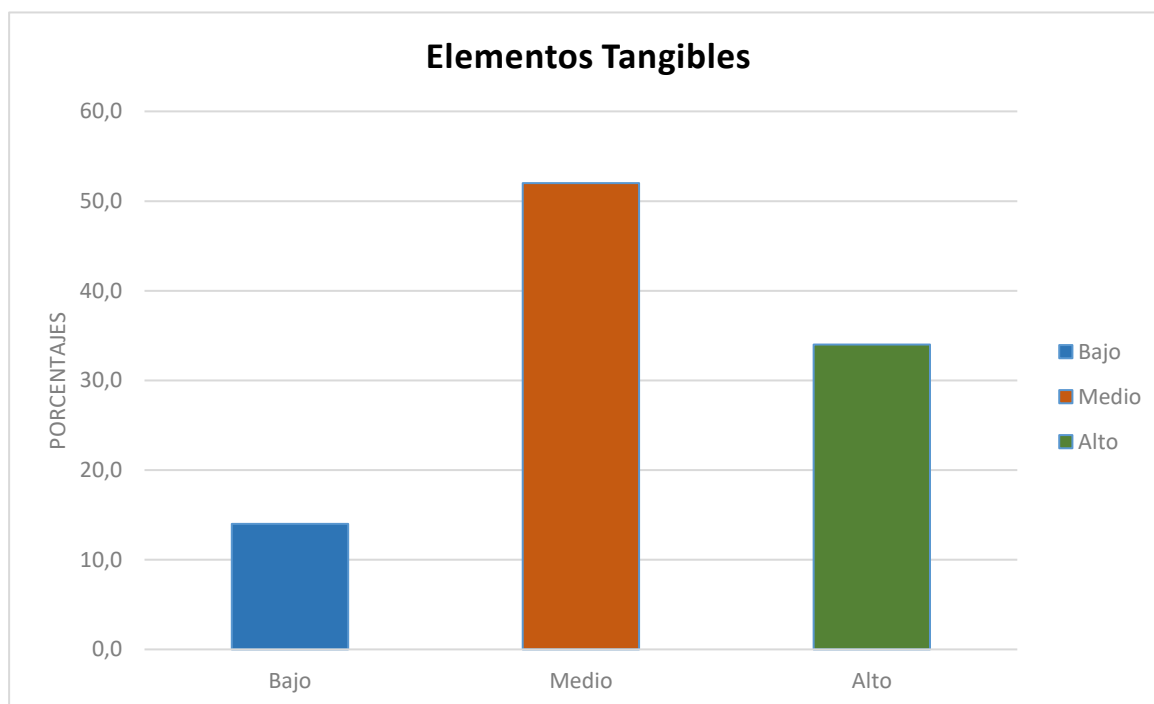
3.1.1.5. Dimensión Elementos Tangibles

Tabla 10:
Dimensión de Elementos Tangibles

		Elementos Tangibles			
		Cant.	%.	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	21	14.0	14.0	14.0
	Medio	78	52.0	52.0	66.0
	Alto	51	34.0	34.0	100.0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota: Elaboración realizada en el programa SPSS v25.

Figura 6. Elementos Tangibles



Nota: Elaboración realizada en el programa SPSS v25.

Se puede corroborar en la anterior tabla que los usuarios consideran que la Elementos Tangibles ofrecida por el Centro de Salud Materno Santa Catalina, es mayoritariamente regular con un 52.0%, y que tiene tendencia a ser media – alta con un 86.0% acumulado.

Finalmente un 14.0% opina que la Elementos Tangibles es baja o deficiente.

3.1.2 Medir el nivel de satisfacción de los usuarios

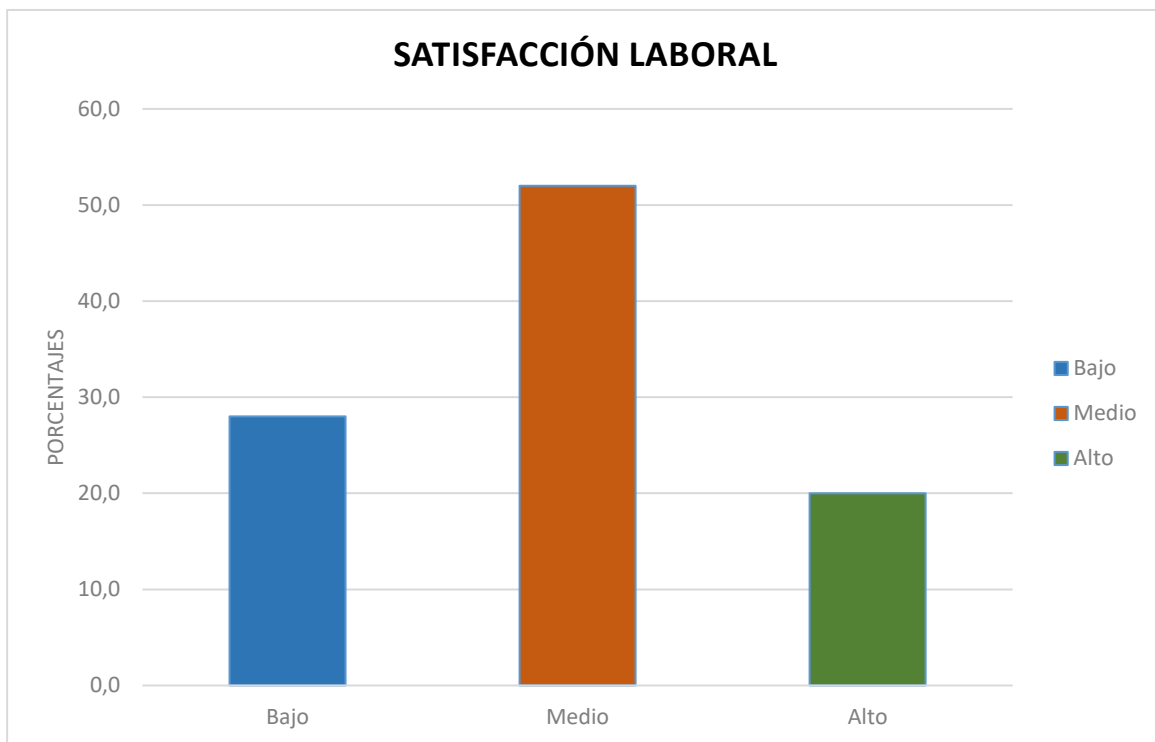
Tabla 11:

Satisfacción del Usuario

SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
		Cant.	%.	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	42	28.0	28.0	28.0
	Medio	78	52.0	52.0	80.0
	Alto	30	20.0	20.0	100.0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota: Elaboración realizada en el programa SPSS v25.

Figura 7. Satisfacción de los usuarios



Nota: Elaboración realizada en el programa SPSS v25.

Se puede corroborar en la anterior tabla que los usuarios consideran que la Satisfacción de los usuarios ofrecida por el Centro de Salud Materno Santa Catalina, es mayoritariamente regular con un 52.0%, y que tiene tendencia a ser media – baja con un 80.0% acumulado.

Finalmente, un 20.0% opina que la Satisfacción de los usuarios es alta.

3.1.2.1. Dimensión Rendimiento Percibido

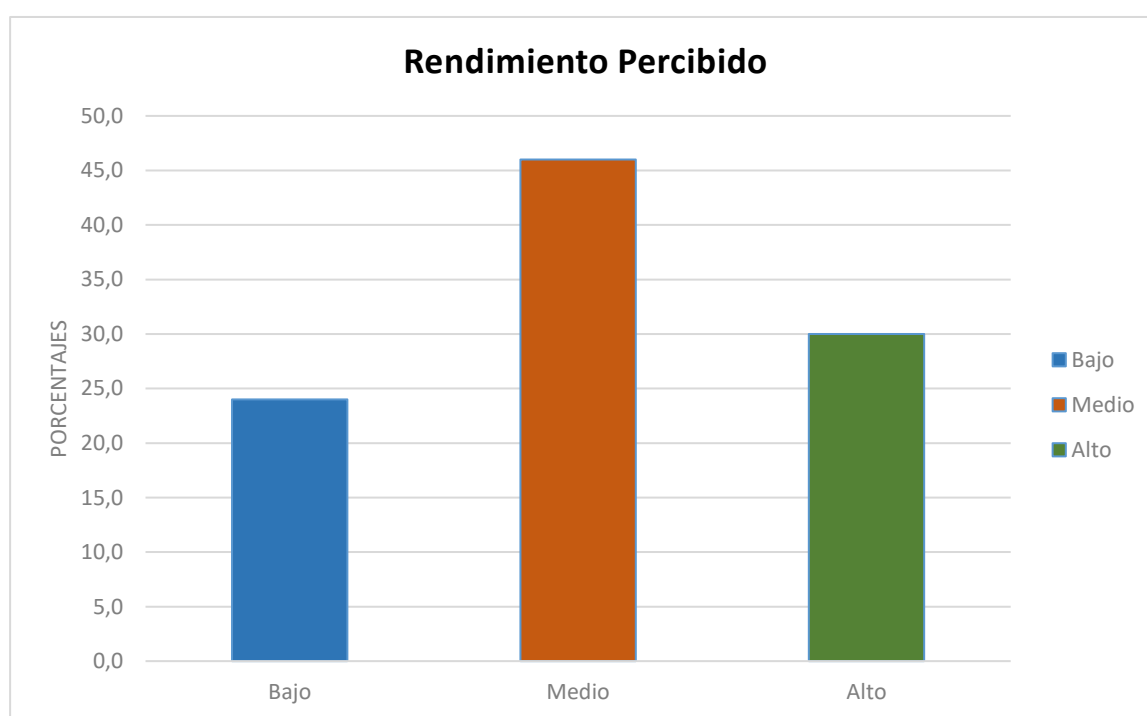
Tabla 12:

Dimensión de Rendimiento Percibido

		Rendimiento Percibido			
		Cant.	%.	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	36	24.0	24.0	24.0
	Medio	69	46.0	46.0	70.0
	Alto	45	30.0	30.0	100.0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota: Elaboración realizada en el programa SPSS v25.

Figura 8. Rendimiento Percibido



Nota: Elaboración realizada en el programa SPSS v25.

Se puede corroborar en la anterior tabla que los usuarios consideran que el Rendimiento Percibido ofrecida por el Centro de Salud Materno Santa Catalina, es mayoritariamente regular con un 46.0%, y que tiene tendencia a ser media – alta con un 76.0% acumulado.

Finalmente, un 24.0% opina que el Rendimiento Percibido es bajo.

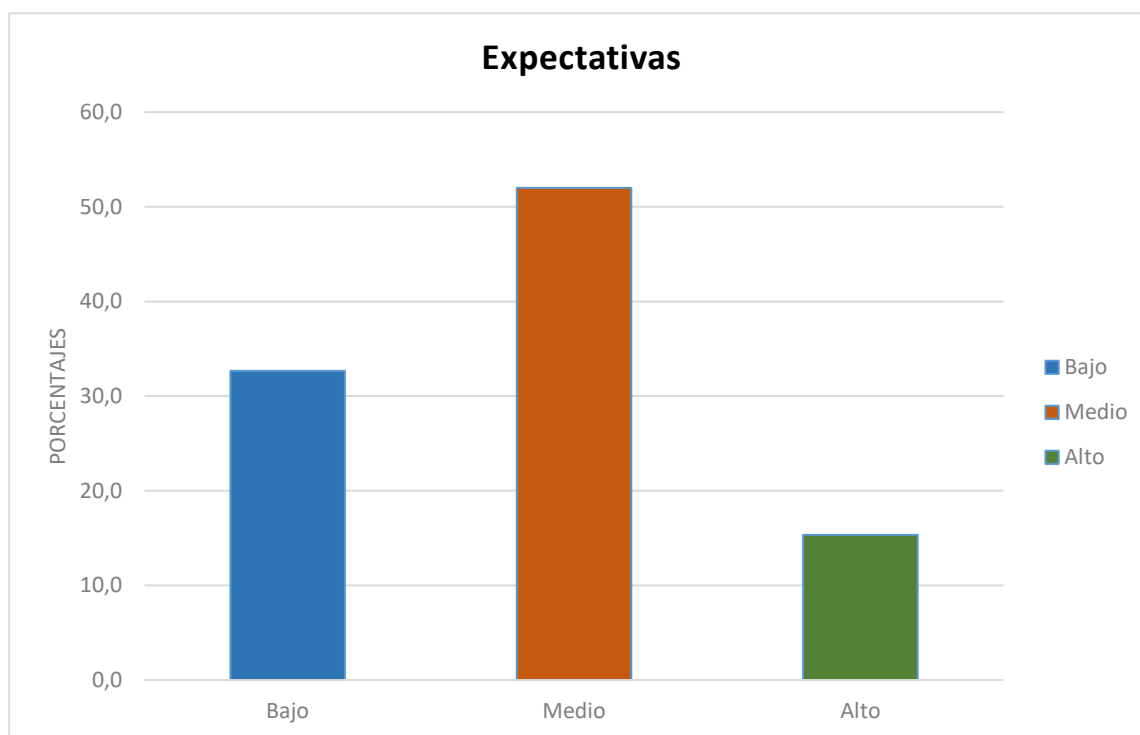
3.1.2.2. Dimensión Expectativas

Tabla 13:
Dimensión de Expectativas

		Expectativas			
		Cant.	%.	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	49	32.7	32.7	32.7
	Medio	78	52.0	52.0	84.7
	Alto	23	15.3	15.3	100.0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota: Elaboración realizada en el programa SPSS v25.

Figura 9. Expectativas



Nota: Elaboración realizada en el programa SPSS v25.

Se puede corroborar en la anterior tabla que los usuarios consideran que las Expectativas ofrecidas por el Centro de Salud Materno Santa Catalina, es mayoritariamente regular con un 52.0%, y que tiene tendencia a ser media – baja con un 84.7% acumulado.

Finalmente un 15.3% opina que las Expectativas son altas.

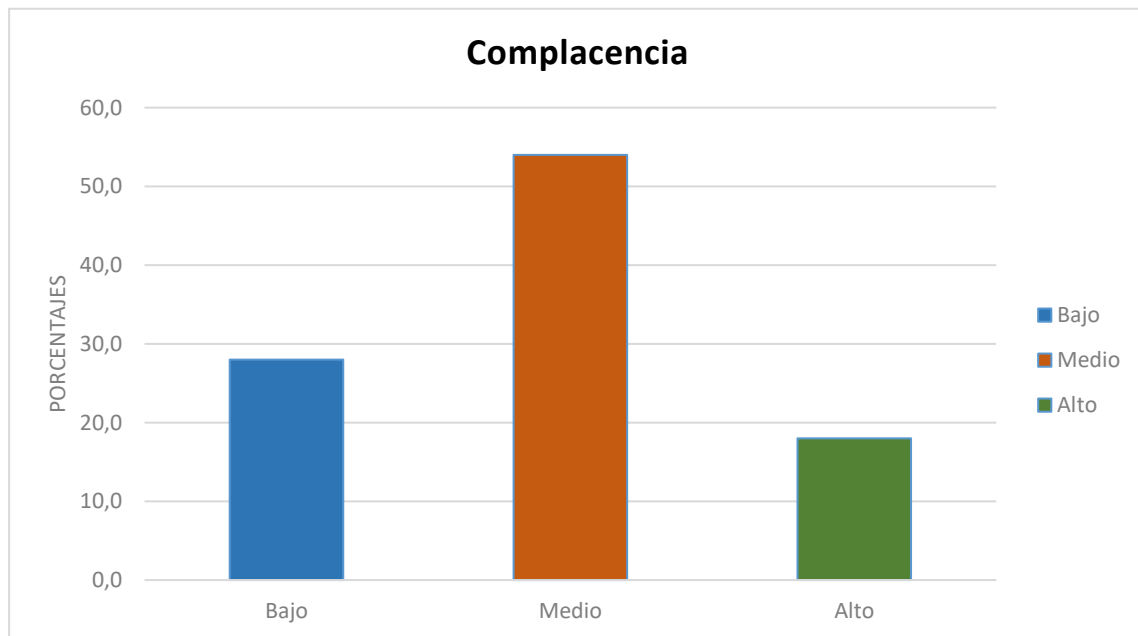
3.1.2.3. Dimensión Complacencia

Tabla 14:
Dimensión de Complacencia

		Complacencia			
		Cant.	%.	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	42	28.0	28.0	28.0
	Medio	81	54.0	54.0	82.0
	Alto	27	18.0	18.0	100.0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota: Elaboración realizada en el programa SPSS v25.

Figura 10. Expectativas



Nota: Elaboración realizada en el programa SPSS v25.

Se puede corroborar en la anterior tabla que los usuarios consideran que la complacencia recibida por el Centro de Salud Materno Santa Catalina, es mayoritariamente regular con un 54.0%, y que tiene tendencia a ser media – baja con un 82.0% acumulado.

Finalmente un 18.0% opina que la complacencia recibida es alta.

3.1.3 Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios centro de salud materno Santa Catalina San Pedro de Lloc – 2020.

Tabla 15:

Análisis de Correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes

		Calidad de servicios	de	Satisfacción del cliente
Calidad de servicios	Correlación de Pearson	1		,824**
	Sig. (bilateral)			,014
	N	150		150
Satisfacción del cliente	Correlación de Pearson	,824**		1
	Sig. (bilateral)	,014		
	N	150		150

Nota: Elaboración realizada en el programa SPSS v25.

En la tabla 15, se encuentra la correlación encontramos el valor $P=0,014$ pudiendo así determinar una probabilidad de error del 0% al afirmar que existe relación entre las variables calidad del servicio y satisfacción del cliente.

Tabla 16:

Correlaciones entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes

	Rho de Pearson	Calidad de servicio				
		Tangibles	Empatía	Seguridad	Fiabilidad	Cap de rpta
Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	.660	.635	.712	.722	.822
	Sig. (bilateral)	.005	.008	.001	.006	.013
	N	150	150	150	150	150

Nota: Elaboración realizada en el programa SPSS v25.

De los resultados se observa una alta relación ($r=0.822$) entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente, mientras que existe una relación media ($r=0.635$) entre la empatía y la satisfacción del cliente.

3.2 Discusión de Resultados

Identificar la calidad de servicio del centro de salud materno Santa Catalina San Pedro de Lloc – 2020.

Se observa que la calidad del servicio en el centro de salud materno Santa Catalina San Pedro de Lloc es buena. Los resultados muestran que el grado de calidad de servicio es de 72%, como consecuencia de que el 16.0% considera que la calidad de servicio es baja, el 52.0% considera que la calidad de servicio es regular, y el 32.0% considera que la calidad de servicio es alta. El nivel específico de cada dimensión de la calidad de servicio es de 65% en la seguridad, es de 68% en la capacidad de respuesta, es de 69.3% en la fiabilidad, es de 77.3% en la empatía y es de 73.3% en los elementos tangibles. Esto es similar a lo encontrado por López (2018) quien encuentra con respecto al nivel de calidad de servicio, se observa un nivel adecuado, producto de la gestión en general del punto de venta y las comodidades físicas del restaurante, lo cual se traduce en un nivel alto de los elementos tangibles, por otro lado, se verifica que el personal que se encuentra atendiendo a los comensales, se encuentra capacitado y formado para una esmerada atención al cliente. Además, Valero (2016) encuentra que el nivel de calidad brindada por la entidad de servicios médicos es medio, entre los factores que contribuyen a la calidad se encuentra la gestión administrativa del personal, su capacitación y empatía de los miembros de los equipos, siendo los aspectos del mobiliario y características de las camas y de los demás equipos los factores que juegan en contra de la calidad. La calidad de servicio es un fenómeno o criterio abstracto asociado al comprador externo o esos que anhelan un bien o servicio. (Wicks & Roethlein, 2019). La Organización Mundial de la salud (2018) menciona que “la calidad de atención en salud se basa en brindar las condiciones de calidad idóneas para los pacientes (Berry & Parasuraman, 2018)

Medir el nivel de satisfacción de los usuarios centro de salud materno Santa Catalina San Pedro de Lloc – 2020.

Se observa que la satisfacción del usuario en el centro de salud materno Santa Catalina San Pedro de Lloc es regular. Los resultados muestran que el grado de satisfacción del usuario es de 64%, como consecuencia de que el 28.0% considera que la satisfacción del usuario es baja, el 52.0% considera la satisfacción del

usuario es regular, y el 20.0% considera que la satisfacción del usuario es alta. En relación a las dimensiones de la satisfacción de usuarios, la dimensión de Rendimiento Percibido tiene un alcance de 68.6%, la dimensión de Expectativas tiene un alcance de 60.9%, y la dimensión de los niveles de satisfacción tiene un alcance de 63.3%. Esto es similar a lo encontrado por López (2018) quien muestra con respecto a la satisfacción los clientes encuentran que sus necesidades primordiales son satisfechas de manera fehaciente en el restaurante. De igual forma Loreña (2018) informa con respecto a la satisfacción se encuentra un nivel alto, debido a que el restaurante se preocupa por medir y detectar las necesidades de los clientes, la oferta de los productos es construida en base a las necesidades que presentan los clientes y por lo tanto la satisfacción se da de una manera correcta.

Domínguez (2016) expone que la satisfacción tiene que ser seguro y sostenible por medio del tiempo de paciente a paciente. (Kotler, 2016) muestra a la Satisfacción del cliente o al comprador como la apreciación sobre el llevar a cabo con el punto de vista inicial del cliente. Hay diferentes enfoques que valoran la Satisfacción.

Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios centro de salud materno

Se observó que el valor de significancia es de ,014 que sí existe una correlación entre las variables de calidad del servicio y satisfacción del cliente. El nivel de relación es de ,824 entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. Esto es similar a lo encontrado por la investigación de Alanya (2018) quien encuentra relación entre las variables, además encuentra que la dimensión expectativa es cubierta con la oferta de servicios que ofrece la empresa, la dimensión rendimiento percibido se encuentra saciada con respecto a las características de calidad que ofrecen los servicios, por lo cual las indagaciones de la satisfacción muestran un nivel alto.

Validar la relación entre la calidad de servicio y sus dimensiones y la satisfacción de los usuarios centro de salud materno Santa Catalina San Pedro de Lloc – 2020.

De los resultados se observa una alta relación ($r=0.822$) entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente, mientras que existe una relación media ($r=0.635$) entre la empatía y la satisfacción del cliente. Por lo tanto, se puede

deducir que si mejoran los tiempos de atención en el centro materno se obtendrá un mejor nivel de servicio, mientras que la empatía que muestra el personal de atención no es tan importante, como lo es el diagnóstico o exámenes médicos que se realizan dentro del centro materno.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Se concluye que la relación entre existe relación de calidad del servicio y satisfacción del cliente es de ,014 que sí existe una correlación entre las variables de calidad del servicio y satisfacción del cliente. El nivel de relación es de ,824 entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.

Se concluye que el nivel actual de la calidad de servicio de los usuarios del centro de salud. Es buena con un nivel de calidad de servicio de 72%, a nivel de indicadores el 16.0% considera que la calidad de servicio es baja, el 52.0% considera que la calidad de servicio es regular, y el 32.0% considera que la calidad de servicio es alta. El nivel específico de cada dimensión de la calidad de servicio es de 65% en la seguridad, es de 68% en la capacidad de respuesta, es de 69.3% en la fiabilidad, es de 77.3% en la empatía y es de 73.3% en los elementos tangibles.

Se concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios del centro de salud es regular. Los resultados muestran que el grado de satisfacción del usuario es de 64%, como consecuencia de que el 28.0% considera que la satisfacción del usuario es baja, el 52.0% considera la satisfacción del usuario es regular, y el 20.0% considera que la satisfacción del usuario es alta. En relación con las dimensiones de la satisfacción de usuarios, la dimensión de Rendimiento Percibido tiene un alcance de 68.6%, la dimensión de Expectativas tiene un alcance de 60.9%, y la dimensión de los niveles de satisfacción tiene un alcance de 63.3%.

De los resultados se observa una alta relación ($r=0.822$) entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente, mientras que existe una relación media ($r=0.635$) entre la empatía y la satisfacción del cliente. Por lo tanto se puede deducir que si mejoran los tiempos de atención en el centro materno se obtendrá un mejor nivel de servicio, mientras que la empatía que muestra el personal de atención no es tan importante, como lo es el diagnóstico o exámenes médicos que se realizan dentro del centro materno.

Recomendaciones.

Se recomienda que desarrollar un plan que permita mejorar la satisfacción del usuario, podría aprovecharse la relación que existe entre la calidad del servicio y satisfacción del cliente en la empresa para que el enfoque este en las dimensiones de la calidad de servicio de manera que se mejoren ambos aspectos en la empresa.

Se recomienda prestar atención al actual nivel de la calidad de servicio de los usuarios del centro de salud, ya que, a pesar de tener un índice elevado para la región, aún existe casi un 30% de clientes que consideran que la calidad de servicio es deficiente. Entonces un programa de capacitación a los trabajadores más un plan de inversión sobre los aspectos tangibles de la empresa permitirá mejorar la calidad del servicio.

Se recomienda mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios del centro de salud a través de unas capacitaciones sobre el trato de reclamaciones y quejas, también capacitaciones técnicas sobre el uso de las TIC para reducir el tiempo de atención por cada paciente, de manera que se resolvería la principal queja que es el tiempo de espera.

Las jefaturas de la entidad deben implementar una mejor distribución del personal y sus funciones con el fin de brindar un pronto servicio. Es necesario mejorar los conocimientos de los especialistas con el fin de otorgar exámenes de calidad.

REFERENCIA


- Alanya M. (2020) en su tesis “La calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en la empresa INSMETAR S.A.C., 2019”. De la ciudad de Lima, Perú
- Alarcón Córdova, F. F. (2019). Influencia de la gestión de la calidad total en la competitividad del Hospedaje Emily del distrito de Satipo, 2019.
- Alcaide, J. C. (2015). Fidelización de clientes 2ª. ESIC editorial.
- Arellano Díaz, H. O. (2017). La calidad de servicio como ventaja competitiva. Ayala (2018) tesis la cual denominó “Evaluación de la calidad de los servicios en la ciudad del conocimiento Yachay y su incidencia en la satisfacción de los usuarios”, en la ciudad de Latacunga, Ecuador
- Ayala (2018) tesis la cual denominó “Evaluación de la calidad de los servicios en la ciudad del conocimiento Yachay y su incidencia en la satisfacción de los usuarios”, en la ciudad de Latacunga, Ecuador
- Betancourt, Yosleidy (2010) la evaluación de la calidad de servicio - Contribuciones a la Economía.
- Cabana E. (2018) En su investigación titulada: “Relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en Sodimac Ate, 2017” Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- López Morales, J. S., & Ortega Ridaura, I. (2016). Presencia de la expansión internacional en la misión y visión de las principales empresas privadas y estatales de América Latina. Estudios Gerenciales, 32(140), 269-277.
- Catari P. (2018) en su investigación “Calidad del servicio y satisfacción de los clientes de la Empresa El Baúl, Torata, Moquegua, 2018”. Universidad Cesar Vallejo. Moquegua
- Católica, U. (2019). Código de Ética.
- Contreras E. (2018) en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del cliente de Interbank Próceres 630 San Juan de Lurigancho, 2018”. En la ciudad de San Juan de Lurigancho, Perú

- Deming, W. E., & Medina, J. N. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos.
- Fajardo F. (2017) en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del cliente de los operadores logísticos. Caso SCHARFF 2010 - 2016”. De la ciudad de Lima, Perú.
- Fontalvo, T., & Vergara, J. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001: 2008*. Málaga: Eumed.
- Gonzales, A. O., & Ramírez, D. F. y Gave, J.(2014).¿. *Cómo aprender y enseñar Investigación Científica*, 2.
- Gonzalez Pascual, L. E. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del servicio de administración tributaria de Trujillo-SATT en el año 2014*.
- González Sánchez, J. (2014). Los niveles de conocimiento: El Aleph en la innovación curricular. *Innovación educativa (México, DF)*, 14(65), 133-142.
- Ibarra, L., & Casas, E. (2015). *Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio*. *Contaduría y administración*, 60(1), 229-260.
- Kotler, P. A. G. (2017). *Dirección de marketing (Décimo sexta edición)*.
- Lama Lima, L. M. (2018). *La calidad del servicio de alumbrado público y su relación en la satisfacción de los usuarios de la empresa Hidrandina de la ciudad de Trujillo, II semestre 2017*.
- Ley, N. 28015 *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa (Promulgada el 3 de Julio del 2003)*. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>.
- López (2018) cuya tesis tituló “Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil”, de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Loreña D. (2019) en su tesis titulada: “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el restaurant - hotel el Bambú del distrito de Pichanaki, 2019” En la ciudad de Pichanaki, Perú.

- Páez F. (2019) en su tesis “La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de las pollerías del distrito de Satipo 2019” Universidad católica Los Ángeles de Chimbote, Satipo
- Pino Gotuzzo, R. (2013). Metodología de la Investigación. Editorial San Marcos EIRL Primera edición Lima–Perú.
- Ramos Y. (2018) en su tesis “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro librerías, distrito de Satipo, año 2017”. En la ciudad de Satipo, Perú.
- Reyes (2014) cuya tesis titulada “Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la Asociación Share, Huehuetenango”, en la ciudad de Huehuetenango, Guatemala,
- Romani E. (2018) en su investigación “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPES del sector servicios, hostales, distrito de Pichanaki, Año 2017”. En la ciudad de Pichanaki, Perú.
- Saez N. y Aguirre J. (2017) en la tesis “Calidad del Servicio Eléctrico y la Satisfacción de los Clientes en Electrocentro S.A. Satipo 2017” En la ciudad de Satipo, Perú.
- Según Caizabanda (2014), en su estudio titulado “Nivel de Satisfacción del Usuario y su relación con las acciones del personal de enfermería para el Cuidado del niño del área de pediatría HPDA – Ecuador”. De la ciudad de Guayaquil, Ecuador.
- Según Valero (2016), en su investigación titulado “Evaluación de Calidad del área de Hemodiálisis del servicio de Nefrología del Hospital Abel Gilbert Pontón” ciudad de Guayaquil, Ecuador.
- Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad de servicio: Caracterización y análisis.
- Yagual, F. E. V., & Santillan, X. L. Z. (2015). Gestión de satisfacción al cliente II. Ciencia Unemi, 7(11), 107-121.
- Zambrano E. (2018) en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis – Clínica Nefrodial Lima, 2017” de la ciudad de Lima, Perú.

Anexos

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
Problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios centro de salud materno Santa Catalina San Pedro de Lloc – 2020?	Objetivo general Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios centro de salud materno Santa Catalina San Pedro de Lloc – 2020.	Calidad de Servicio Satisfacción de los Usuarios	Investigación descriptiva	Esta investigación consideró como su población el número de pacientes registrados, tomando en cuenta los pacientes entre 15 a 90 años siendo 15032 pacientes aproximadamente.	Encuesta	Estadística descriptiva, tablas, gráficos trabajados desde los programas Excel y SPSS 25 Escala Likert 1.Nunca, 2.Casi nunca 3.A veces, 4.Casi siempre, 5.Siempre.
	Objetivo específico Identificar la calidad de servicio del centro de salud materno Santa Catalina San Pedro de Lloc – 2020.		DISEÑO	MUESTRA	INSTRUMENTOS	
	Objetivo específico Medir el nivel de satisfacción de los usuarios centro de salud materno Santa Catalina San Pedro de Lloc – 2020. Validar la relación entre la calidad de servicio y sus dimensiones y la satisfacción de los usuarios centro de salud materno Santa Catalina San Pedro de Lloc – 2020.		No experimental - Transversal  Donde: M =representa a la muestra. O = representa la aplicación del instrumento. V representa a la variable.	150 usuarios	Cuestionario	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo N°02: Cuestionario de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios

Cuestionario para medir la variable calidad de servicio

Estimado cliente

Lea las afirmaciones que a continuación se presentan y responda de acuerdo a su percepción, no hay respuestas buenas ni malas, la información que usted brinde se mantendrá en absoluta reserva.

Muy de acuerdo (5)

De acuerdo (4)

Indiferente (3)

En desacuerdo (2)

Muy en desacuerdo (1)

	1	2	3	4	5
¿Considera que los colaboradores del centro de salud cuentan con los conocimientos suficientes para responder sus consultas?					
¿Considera que los colaboradores del centro de salud inspiran confianza?					
¿Considera que el centro de salud ofrece las condiciones higiénicas y de seguridad básicas?					
¿Considera que los colaboradores del centro de salud le prestan atención y le tratan con respeto y amabilidad?					
¿Considera que el tiempo de espera para recibir atención en el centro de salud es el adecuado?					
¿Considera que existen el número suficiente de colaboradores para recibir una atención adecuada?					
¿Considera que cuando tiene una solicitud o reclamo es respondida en un tiempo adecuado?					
¿Considera que los colaboradores del centro de salud transmiten una información correcta en la atención?					
¿Considera que los colaboradores del centro de salud ofrecen un nivel de información adecuado?					
¿Considera que los colaboradores del centro de salud ofrecen un buen nivel de cortesía en su atención?					
¿Considera que el colaborador del centro de salud se identifica con usted antes de atenderlo?					
¿Considera que las instalaciones del centro de salud son atractivas y están en buenas condiciones?					
¿Considera que las sillas y otro mobiliario están en buenas condiciones?					
¿Considera que centro de salud tiene una temperatura e iluminación adecuada?					

¿Considera que las instalaciones del centro de salud se encuentran siempre limpias?						
¿Considera que los colaboradores del centro de salud se encuentran correctamente uniformados?						

Cuestionario para medir la variable satisfacción del usuario

Estimado cliente

Lea las afirmaciones que a continuación se presentan y responda de acuerdo a su percepción, no hay respuestas buenas ni malas, la información que usted brinde se mantendrá en absoluta reserva.

Muy de acuerdo (5)

De acuerdo (4)

Indiferente (3)

En desacuerdo (2)

Muy en desacuerdo (1)

	1	2	3	4	5
¿Considera que el centro de salud le brinda la mejor atención médica					
¿Considera que el servicio que le brinda el centro de salud es mejor que los de la competencia privada?					
¿Considera que los servicios que brinda el centro de salud cumplen fielmente con las pautas contractuales?					
¿Considera que los servicios el servicio que brinda el centro de salud han superado sus expectativas?					
¿Considera que el servicio que el servicio que le brindo el centro de salud sigue los protocolos de bioseguridad actuales?					
¿Considera que la experiencia de servicio que le brindo el centro de salud fue la adecuada?					
¿Considera que cuando requiere un servicio salud el centro de salud es una de sus primeras opciones?					
¿Recomendaría los servicios que brinda el centro de salud?					

Anexo N°03:

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS
	PROFESION	LIC. EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	MARKETING
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	10 AÑOS
	CARGO	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN		
CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CENTRO DE SALUD MATERNO SANTA CATALINA SAN PEDRO DE LLOC - 2020		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	STELLA HELGA BENITES PAZ	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL: Determinar qué la calidad del servicio influirá en la satisfacción de los usuarios Centro de Salud Materno Santa Catalina San Pedro de Lloc -2020	
	ESPECIFICIOS: Establecer cuál es el sistema de calidad del servicio que se viene aplicando en el Centro de Salud Materno Santa Catalina San Pedro de Lloc -2020	
	Analizar cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Materno Santa Catalina San Pedro de Lloc -2020	
	Indicar los factores de la calidad del servicio que influirán en la satisfacción de los usuarios Centro de Salud Materno Santa Catalina San Pedro de Lloc -2020?	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 25 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

¿Considera que los colaboradores del centro de salud cuentan con los conocimientos suficientes para responder sus consultas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los colaboradores del centro de salud inspiran confianza?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que el centro de salud ofrece las condiciones higiénicas y de seguridad básicas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los colaboradores del centro de salud le prestan atención y le tratan con respeto y amabilidad?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que el tiempo de espera para recibir atención en el centro de salud es el adecuado?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que existen el número suficiente de colaboradores para recibir una atención adecuada?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que cuando tiene una solicitud o reclamo es respondida en un tiempo adecuado?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los colaboradores del centro de salud transmiten una información correcta en la atención?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los colaboradores del centro de salud ofrecen un nivel de información adecuado?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los colaboradores del centro de salud ofrecen un buen nivel de cortesía en su atención?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que el colaborador del centro de salud se identifica con usted antes de atenderlo?	TA (X) TD()

	SUGERENCIAS: _____
¿Considera que las instalaciones del centro de salud son atractivas y están en buenas condiciones?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que las sillas y otro mobiliario están en buenas condiciones?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que centro de salud tiene una temperatura e iluminación adecuada?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que las instalaciones del centro de salud se encuentran siempre limpias?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los colaboradores del centro de salud se encuentran correctamente uniformados?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los colaboradores del centro de salud cuentan con los conocimientos suficientes para responder sus consultas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que el centro de salud le brinda la mejor atención médica	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que el servicio que le brinda el centro de salud es mejor que los de la competencia privada?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los servicios que brinda el centro de salud cumplen fielmente con las pautas contractuales?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

¿Considera que los servicios el servicio que brinda el centro de salud han superado sus expectativas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que el servicio que el servicio que le brindo el centro de salud sigue los protocolos de bioseguridad actuales?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que la experiencia de servicio que le brindo el centro de salud fue la adecuada?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que cuando requiere un servicio salud el centro de salud es una de sus primeras opciones?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Recomendaría los servicios que brinda el centro de salud?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 25 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable	
3. OBSERVACIONES: Sin observaciones	



Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619

Facultad de Ciencias Empresariales

Programa de estudios en administración

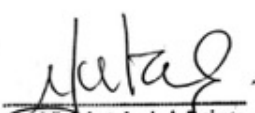
INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		JULIO ROBERTO IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESION	LIC. EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	MARKETING
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 ANOS
	CARGO	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
TITULO DE LA INVESTIGACION		
CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CENTRO DE SALUD MATERNO SANTA CATALINA SAN PEDRO DE LLOC - 2020		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	STELLA HELGA BENITES PAZ	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL: Determinar qué la calidad del servicio influirá en la satisfacción de los usuarios Centro de Salud Materno Santa Catalina San Pedro de Lloc -2020	
	ESPECIFICIOS: Establecer cuál es el sistema de calidad del servicio que se viene aplicando en el Centro de Salud Materno Santa Catalina San Pedro de Lloc -2020	
	Analizar cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Materno Santa Catalina San Pedro de Lloc -2020	
	Indicar los factores de la calidad del servicio que influirán en la satisfacción de los usuarios Centro de Salud Materno Santa Catalina San Pedro de Lloc -2020?	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 25 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

¿Considera que los colaboradores del centro de salud cuentan con los conocimientos suficientes para responder sus consultas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los colaboradores del centro de salud inspiran confianza?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que el centro de salud ofrece las condiciones higiénicas y de seguridad básicas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los colaboradores del centro de salud le prestan atención y le tratan con respeto y amabilidad?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que el tiempo de espera para recibir atención en el centro de salud es el adecuado?	TA (X) TD() SUGERENCIAS : _____
¿Considera que existen el número suficiente de colaboradores para recibir una atención adecuada?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que cuando tiene una solicitud o reclamo es respondida en un tiempo adecuado?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los colaboradores del centro de salud transmiten una información correcta en la atención?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los colaboradores del centro de salud ofrecen un nivel de información adecuado?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los colaboradores del centro de salud ofrecen un buen nivel de cortesía en su atención?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

<p>¿Considera que el colaborador del centro de salud se identifica con usted antes de atenderlo?</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>¿Considera que las instalaciones del centro de salud son atractivas y están en buenas condiciones?</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>¿Considera que las sillas y otro mobiliario están en buenas condiciones?</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>¿Considera que centro de salud tiene una temperatura e iluminación adecuada?</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>¿Considera que las instalaciones del centro de salud se encuentran siempre limpias?</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>¿Considera que los colaboradores del centro de salud se encuentran correctamente uniformados?</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>¿Considera que los colaboradores del centro de salud cuentan con los conocimientos suficientes para responder sus consultas?</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>¿Considera que el centro de salud le brinda la mejor atención médica</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>¿Considera que el servicio que le brinda el centro de salud es mejor que los de la competencia privada?</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>¿Considera que los servicios que brinda el centro de salud cumplen fielmente con las pautas contractuales?</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

	TA (X) TD()
¿Considera que los servicios el servicio que brinda el centro de salud han superado sus expectativas?	SUGERENCIAS: _____
¿Considera que el servicio que el servicio que le brindo el centro de salud sigue los protocolos de bioseguridad actuales?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que la experiencia de servicio que le brindo el centro de salud fue la adecuada?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que cuando requiere un servicio salud el centro de salud es una de sus primeras opciones?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Recomendaría los servicios que brinda el centro de salud?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 25 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable	 Mg. Julio Roberto Espinosa ASESOR ESPECIALISTA CLAD. 10051
3. OBSERVACIONES: Sin observaciones	

Facultad de Ciencias Empresariales

Programa de estudios en administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		RAFAEL IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESION	LIC. EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	GERENCIA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	10 ANOS
	CARGO	SUB GERENTE
TITULO DE LA INVESTIGACIÓN		
CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CENTRO DE SALUD MATERNO SANTA CATALINA SAN PEDRO DE LLOC - 2020		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	STELLA HELGA BENITES PAZ	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL: Determinar qué la calidad del servicio influirá en la satisfacción de los usuarios Centro de Salud Materno Santa Catalina San Pedro de Lloc -2020	
	ESPECIFICOS: Establecer cuál es el sistema de calidad del servicio que se viene aplicando en el Centro de Salud Materno Santa Catalina San Pedro de Lloc -2020	
	Analizar cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Materno Santa Catalina San Pedro de Lloc -2020	
Indicar los factores de la calidad del servicio que influirán en la satisfacción de los usuarios Centro de Salud Materno Santa Catalina San Pedro de Lloc -2020?		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 25 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

¿Considera que los colaboradores del centro de salud cuentan con los conocimientos suficientes para responder sus consultas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los colaboradores del centro de salud inspiran confianza?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que el centro de salud ofrece las condiciones higiénicas y de seguridad básicas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los colaboradores del centro de salud le prestan atención y le tratan con respeto y amabilidad?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que el tiempo de espera para recibir atención en el centro de salud es el adecuado?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: : _____
¿Considera que existen el número suficiente de colaboradores para recibir una atención adecuada?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que cuando tiene una solicitud o reclamo es respondida en un tiempo adecuado?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los colaboradores del centro de salud transmiten una información correcta en la atención?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los colaboradores del centro de salud ofrecen un nivel de información adecuado?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los colaboradores del centro de salud ofrecen un buen nivel de cortesía en su atención?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

<p>¿Considera que el colaborador del centro de salud se identifica con usted antes de atenderlo?</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>¿Considera que las instalaciones del centro de salud son atractivas y están en buenas condiciones?</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>¿Considera que las sillas y otro mobiliario están en buenas condiciones?</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>¿Considera que centro de salud tiene una temperatura e iluminación adecuada?</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>¿Considera que las instalaciones del centro de salud se encuentran siempre limpias?</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>¿Considera que los colaboradores del centro de salud se encuentran correctamente uniformados?</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>¿Considera que los colaboradores del centro de salud cuentan con los conocimientos suficientes para responder sus consultas?</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>¿Considera que el centro de salud le brinda la mejor atención médica</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>¿Considera que el servicio que le brinda el centro de salud es mejor que los de la competencia privada?</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>¿Considera que los servicios que brinda el centro de salud cumplen fielmente con las pautas contractuales?</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

	TA (X) TD()
¿Considera que los servicios el servicio que brinda el centro de salud han superado sus expectativas?	SUGERENCIAS: _____
¿Considera que el servicio que el servicio que le brindo el centro de salud sigue los protocolos de bioseguridad actuales?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que la experiencia de servicio que le brindo el centro de salud fue la adecuada?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Considera que cuando requiere un servicio salud el centro de salud es una de sus primeras opciones?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Recomendaría los servicios que brinda el centro de salud?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
4. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 25 N° TD _____
5. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable	
6. OBSERVACIONES: Sin observaciones	

COMCREAT SRL

 RAFAEL ZOUERDO E.
 Firmante del informe experto

Aplicación del cuestionario



Figura 11: Recolección de datos

Aplicación del cuestionario



Figura 12: Recolección de datos

Aplicación del cuestionario



Figura 13: Recolección de datos

FORMATO T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 11 de Abril del 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:

STELLA HELGA BENITES PAZ con DNI 43714637

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CENTRO DE SALUD MATERNO SANTA CATALINA SAN PEDRO DE LLOC - 2020

presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de licenciado en administración, de la Facultad de ciencias empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	Número de Documento de Identidad	Firma
BENITES PAZ, STELLA HELGA	43714637	

Chiclayo, 22 de octubre de 2020.

VISTO:

El Oficio N°0360-2020/FACEM-DA-USS de fecha 22/10/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído del Decano de FACEM, de fecha 22/10/2020, sobre aprobación de proyectos de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los proyectos de investigación, de los estudiantes del IX ciclo de la asignatura de Investigación I, de la Escuela Académico Profesional de Administración, del programa regular, sesión "A" - semestre 2020 II, a cargo del docente Dr. Onésimo Mego Núñez, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(e)
Facultad de Ciencias Empresariales



MSc. Sanyra Mary Guzmán
SECRETARÍA ACADÉMICA (I)

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe

N°	AUTOR(S)	TITULO DE PROYECTO	LINEA DE INVESTIGACION
1	ABASALO MUÑOZ JESUS ALBERTO NAZARIO ABARCA ROBIN EDINSON	ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA SAMSUNG DA (LINEA BLANCA), CHIMBOTE – 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	AQUINO VASQUEZ ERICH	GESTION DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA BCL CONTRATISTAS S.A.C., CHICLAYO-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	AGUILAR NECIOSUP RONALD JAVIER DELGADO CHUMIOQUE JORGE LEONARDO	SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y SU INFLUENCIA EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA TE PROYECTA SAC – CHICLAYO 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	ALARCON TORRES CRISTIAN ANDERSON CACHAY PANTOJA ANTONIO MIGUEL	SOCIAL MEDIA MARKETING Y SU INFLUENCIA EN EL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR EN LA TIENDA SAGA FALABELLA CHICLAYO – 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	ARTEAGA VALLEJOS GABY LICET PISCOYA VALDERA NADDIA	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL CENTRO MEDICO ESPECIALIZADO LAB. SALUD S.A.C CHICLAYO - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	BARCO MENDOZA GISSELI DEL MILAGRO CHAVEZ LEIVA VILMA YANETH	EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA KONECTA-SEDE CHICLAYO-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7	BAZAN VILLEGAS KATERIN LISSET SAAVERA FACHO DIRCE LIZBETH	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SELECCIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA GRUPO ASES CAPITAL SAC, CHICLAYO-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8	BENITES PAZ STELLA HELGA	CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS CENTRO DE SALUD MATERNO SANTA CATALINA SAN PEDRO DE LLOC - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9	BRAVO RENILLA VIVIANA KAROLINA DAMIAN SANTAMARIA ESTEFANY	DESARROLLO DEL TALENTO Y SU DESEMPEÑO LABORAL EN EPOCA DE PANDEMIA EN EL ESTUDIO CHÁVEZ TOVAR S.A.C , CHICLAYO – 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	BURGA CALVAY JUANDIEGO	LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES TDM CONSTRUCCIÓN CONSULTORIA Y SERVICIO E.I.R.L TALARA – 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11	BUSTAMANTE PERALTA MEDALI MILAGROS PARIHUACHE CACERES JOHANNA FABIOLA	PROCESO DE LOGISTICA Y LA MEJORA DEL CONTROL DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA ELECTRO TOCACHE S.A-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12	CANALES BEJARANO EDUARDO ENRIQUE	"EL SISTEMA DE TESORERÍA Y SU INCIDENCIA EN LA CAPTACIÓN DE FONDOS PUBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BREÑA , 2020".	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13	CHANZAPA ACOSTA JHEANINA	MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL PARA MEJORAR LA CALIDAD FINANCIERA EN LA COOPAC SANTO CRISTO DE BAGAZAN, SORITOR- SAN MARTIN-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14	CASTAÑEDA MUNDACA PERLA VIOLETA VENEGAS SANCHEZ YNGRID LISSETH	COACHING EMPRESARIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA FERRETEROS Y CONSTRUCTORES DEL NORTE S.A.C. CHICLAYO - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15	CHURA ALANOCA DAYSI LOURDES	CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL EN GOBIERNO REGIONAL DE TACNA - 2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1097-FACEM-USS-2020**

N°	AUTOR(S)	TITULO DE PROYECTO	LINEA DE INVESTIGACION
16	COMECA YOMONA KEILA JOHANNY	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LOS PERFILES DE PUESTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LONYA GRANDE - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17	CORONEL AYALA ZULEMA DELGADO AREVALO ANALI	PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN COMEDORES POPULARES , DISTRITO DE BAGUA - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18	CORREA MIRANDA MARLENE ESTHER VENTURA PERLECHE FELIPE ANDERSON	LA MOTIVACION Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PATAZ , LA LIBERTAD -2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19	CUBAS CANTU, KEVIN ANDREE FLORES ALVA DIANI LISBETH	CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE MOTUPE - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20	CUMPA YSIQUE ROSA ELIZABETH	COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA LOGRAR MAYOR PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA OLTURSA CHICLAYO - 2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21	DOMINGUEZ MALAVER CARLOS ANDRES	LA GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS PARA MEJORAR PROCESOS LOGÍSTICOS EN LA EMPRESA SERVICIO L&C DEL PERÚ, LIMA 2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22	FIESTAS FIESTAS PATRICIA YAQUELINE HURTADO DAMIAN NOE JONATHAN	INFORMALIDAD PESQUERA ARTESANAL Y EL CRECIMIENTO ECONÓMICO EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA MAGUS E.I.R.L CALLAO , 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23	FLORES LEYVA MARIA GRISELDA REYES AMPUERO ANTHONY JUNIOR	PLAN DE NEGOCIO PARA SUCURSAL DE LA EMPRESA CASA DEL MÉDICO DEL PERÚ SAC EN JAEN - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
24	FLORES RIVERA JAIDY JUNETH CABALLERO VILLOSLADA GERALDINE EVELIN	EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA CABALLERO CONTRATISTA GENERALES I.E.R. L. YURIMAGUAS - LORETO 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25	FLORES SAMAME YAHIRA ZAMORA PRETEL SERGIO	MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTA CRUZ, CAJAMARCA-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
26	HERNÁNDEZ CORNEJO JENNY GABRIELA	PLAN DE MARKETING MIX PARA LA REACTIVACIÓN DE LAS VENTAS EN EL HOTEL ROYAL DECAMERON PUNTA SAL ,TUMBES- 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
27	HERNANDEZ HERNANDEZ, THERLY JEAMPIERS MEJIA CERDAN JOHN ANTONIO	ANÁLISIS DEL PROCESO PRODUCTIVO Y COMERCIALIZACIÓN DE PALTA EN LA EMPRESA ORGANIC ANDES FOOD SAC. LAMBAYEQUE - 2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
28	LOPEZ PEREZ JHAZMINE ANTONELLA SALAZAR VILLANUEVA JOSE JAVIER	ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DEL CENTRO CLÍNICO Y ESTÉTICO COSMEDIKA JAÉN-2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1097-FACEM-USS-2020**

N°	AUTOR(S)	TITULO DE PROYECTO	LINEA DE INVESTIGACION
29	MANZANARES MACHADO JOSE HUGO	PROCESO DE GESTIÓN Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN EL BANCO DE LA NACIÓN - CAJAMARCA, 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
30	MONTENEGRO CUMPA, MIGUEL ANGEL SARMIENTO MUSAYON YESENIA MILAGROS	MOTIVACION LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA CLINICA ODONTOLOGICA AURADENT CHICLAYO -2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
31	MULATILLO CHANTA JOEL HENRY NUNURA GIRON LUIS ARTURO	LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO EN LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO, 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
32	NAVA HERNANDEZ ROBERTO MIGUEL	APLICACIÓN DE LAS 5S Y EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA CARDIO PERFUSIÓN E.I.R.L, LIMA - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
33	ORDÓÑEZ PRAVIA THANIA VIVES BENITES CARLOS ANTONIO	MARKETING DIGITAL Y EL INCREMENTO DE VENTAS EN LA EMPRESA NPC SERVICIOS GENERALES, CHICLAYO -2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
34	PEREGRINO PAZ DIEGO LUIS	EL MARKETING DIGITAL PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA CLÍNICA DENTAL CERDENT - CHICLAYO 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
35	PEREZ TRAUCO, ROLLI EDGAR GUEVARA GAVIDIA ARMANDO	PLAN DE MARKETING DIGITAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DEL CENTRO MÉDICO AMAZONAS EIRL - CHACHAPOYAS- 2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
36	PIZARRO PAZ SAMIR	ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL PARA EL INCREMENTO DE VENTAS EN LA EMPRESA HC INDUSTRIAL SAFETY PERU S.R.L - CHICLAYO 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
37	PUICON ALARCON KEVIN	LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN HIPERMERCADOS TOTTUS DE LA CIUDAD DE CHICLAYO - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
38	QUISPE QUISPE JUAN GABRIEL	LA GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHUMBIVILCAS - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
39	RELAYZE VALENCIA ALICIA LUISA UBILLUS FLORES ROMINA	LA SATISFACCIÓN Y EL NIVEL DE MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DE LAMBAYEQUE - 2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
40	RUIZ URBINA, JOHANA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL OTORGAMIENTO DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA- 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

N°	AUTOR(S)	TITULO DE PROYECTO	LÍNEA DE INVESTIGACION
41	RODRIGUEZ VALDIVIEZO JOHANNA SOTELO ROALCABA CINTHYA	MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA CLINICA MEDICA CAYETANO HEREDIA SAN MARTIN DE PORRES, LIMA - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
42	TORREL TAFUR CARLOS ALEXANDER	APALANCAMIENTO FINANCIERO Y EL INCREMENTO DE LA VENTAS EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE CALZADO EN EL MERCADO DE TRUJILLO - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
43	VALLEJOS RODRIGUEZ HERLY ELISETT STEVEN JUSTIN VEGAS MENDOZA	ESTRATEGIAS DE NEUROMARKETING PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN EL RESTAURANT TURÍSTICO BEIRUT - CHICLAYO - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
44	VELASCO CANO KEYMI YANET	PLAN DE MARKETING MIX PARA MEJORAR LAS VENTAS EN LA EMPRESA SAN MATEO GRUPO INMOBILIARIO S.A.C CHICLAYO-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
45	VELASQUEZ LLONTOP ZYLENA	CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA TRANSPORTES HERNANDEZ S.A.C - CHICLAYO 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
46	ZARATE ATOCHE VICTOR CHARLIE	LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN CASA RESTAURANT PIZZERIA DEL ABUELO CHOTA - CAJAMARCA 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe



“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

San Pedro de Lloc 21 de diciembre del 2020

OFICIO E140-2022 – GR.LL/GRDS/RED PMYO-CSM-SC-SPLL-D

Dra. Carla Reyes Reyes

Directora de Escuela Profesional de Administración

Facultad de Ciencias Empresariales

Universidad Señor de Sipán

Presente. –

Por medio de la presente, hacemos constar que la Srta. Benites Paz Stella Helga estudiante de su prestigiosa casa de estudio, tiene las autorizaciones correspondientes para realizar la investigación titulada:

CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CENTRO DE SALUD MATERNO-SANTA CATALINA SAN PEDRO DE LLOC – 2020

Se expide el presente documento para los fines que el usuario crea pertinente.

Atentamente,

EPP/jypg

c.c. Archivo



GERENCIA REGIONAL DE SALUD LA LIBERTAD
CEN "SANTA CATALINA"
PROCESADOR DE DATOS PERSONALES
PATIENTES Y ALIADOS PARA LA SALUD
C.M.P. 10010
JOSÉ BENIGNO GARCÍA "SANTA CATALINA"

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1099-FACEM-USS-2020, presentado por los Bachilleres, Jannira Juleisy Cardenas Ramirez y Wendy Pamela Alarcón Alarcón, con su tesis Titulada LA MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL BANCO DE CREDITO DEL PERU, OFICINA MERCADO MODELO, CHICLAYO-2020

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 16% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 07 de febrero 2023



Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.

NOMBRE DEL TRABAJO

CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CENTRO DE SALUD MATERNO SANTA CATALINA SAN PEDRO

AUTOR

Stella Helga Benites Paz

RECuento DE PALABRAS

8235 Words

RECuento DE CARACTERES

43340 Characters

RECuento DE PÁGINAS

39 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

162.9KB

FECHA DE ENTREGA

Feb 7, 2023 3:28 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 7, 2023 3:29 PM GMT-5

● **16% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 15% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)