



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

TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS EN LA SUB REGIÓN DE SALUD JAEN -
CAJAMARCA, 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Autor

**Bach. Linares García Merly del Pilar
ID ORCID: 0000-0003-3157-2127**

**Bach. Saavedra Heredia Rosario del Pilar
ID ORCID: 0000-0003-4356-6517**

Asesor

**Mg. Villanueva Calderón Juan Amílcar
ID ORCID: 0000-0002-0815-6443**

Línea de Investigación.

Gestión Empresarial y Emprendimiento

**Pimentel - Perú
2020**

Aprobación del jurado

Asesor :

Firma.

Presidenta :

Firma.

Secretario :

Firma.

Vocal :

Firma.

DEDICATORIA

A mis padres y familia por motivarme a seguir adelante es mi vida profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a todos a quienes nos apoyaron en el desarrollo de esta tesis para brindar un aporte a la ciencia

RESUMEN

La investigación analizó las variables de Calidad de Servicio según Zeithaml, Parasuraman & Berry (1992) y sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; y la variable satisfacción del Cliente según Walker et al (2005) y sus dimensiones Rendimiento Percibido, Expectativas y Niveles de Satisfacción.

La investigación tuvo un tipo de investigación de enfoque cuantitativo y de tipo correlacional, con un diseño de investigación no experimental y como población a los usuarios de la Sub Región de Salud Jaén – Cajamarca, 2020, con una muestra de 200 usuarios.

De acuerdo a los resultados y al análisis de la prueba de Chi Cuadrado de Pearson se puede apreciar la contratación de la hipótesis general donde se evidencia que el nivel de significancia es de 0,000 siendo este valor menor a 0,005 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna lo que se demuestra que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios e un nivel del 95% de confiabilidad.

Se concluyó a través del Rho de Esperman que el coeficiente es de 0,481 y de acuerdo al baremo de la correlación de Sperman existe una correlación positiva moderada, además se confirma que el nivel de significancia es menor a 0,005, esto indica que si existe relación entre las variables, lo que podemos concluir que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios.

Palabras Clave: Calidad de Servicio, Satisfacción de los usuarios, rendimiento, capacidad de respuesta.

ABSTRACT

The research analyzed the variables of Service Quality according to Zeithaml, Parasuraman & Berry (1992) and their dimensions tangible elements, reliability, response capacity, security and empathy; and the Client satisfaction variable according to Walker et al (2005) and its dimensions Perceived Performance, Expectations and Satisfaction Levels.

The research had a type of research with a quantitative and correlational approach, with a non-experimental research design and as a population to users of the Jaén - Cajamarca Health Subregion, 2020, with a sample of 200 users.

According to the results and the analysis of the Pearson Chi-square test, the contracting of the general hypothesis can be seen where it is evidenced that the level of significance is 0.000, this value being less than 0.005, therefore the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, which shows that the quality of service is significantly related to user satisfaction at a 95% level of reliability.

It was concluded through the Spearman Rho that the coefficient is 0.481 and according to the Spearman correlation scale there is a moderate positive correlation, it is also confirmed that the level of significance is less than 0.005, this indicates that there is a relationship between variables, which we can conclude that the quality of service is significantly related to user satisfaction.

Keywords: Quality of Service, User Satisfaction, Performance, Responsiveness.

ÍNDICE

| | |
|---|-----|
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| RESUMEN | v |
| ABSTRACT..... | vi |
| ÍNDICE | vii |
| | |
| I. INTRODUCCIÓN | 9 |
| 1.1 Realidad Problemática | 9 |
| 1.2 Trabajos Previos | 11 |
| 1.3 Teorías Relacionadas al tema | 16 |
| 1.4 Formulación del Problema | 20 |
| 1.5. Justificación e importancia del Estudio..... | 21 |
| 1.6 Hipótesis | 21 |
| 1.7 Objetivos | 22 |
| 2.1 Tipo y diseño de la Investigación | 23 |
| 2.2. Población y Muestra..... | 24 |
| 2.3. Variables y Operacionalización..... | 24 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad | 28 |
| 2.5 Procedimiento de análisis de datos | 28 |
| 2.6 Aspectos éticos..... | 28 |
| 2.7 Criterios de rigor científico..... | 29 |
| | |
| III. RESULTADOS..... | 30 |
| 3.2 Discusión de Resultados..... | 48 |

| | |
|--|-----------|
| IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 51 |
| 4.1. Conclusiones..... | 51 |
| 4.2. Recomendaciones..... | 53 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 54 |
| ANEXOS..... | 59 |
| Anexo N° 01: Cuestionario..... | 59 |
| Anexo N° 02: Cuestionario..... | 61 |
| Anexo N° 02: Validación de expertos..... | 63 |
| Anexo N° 03: Carta de aceptación para desarrollar la tesis..... | 66 |
| Anexo N° 05: Matriz de Consistencia..... | 67 |
| Anexo N° 06: Declaración Jurada..... | 68 |
| Anexo N° 07: Formato N° T1-C1-USS..... | 69 |
| Anexo N° 08: Confiabilidad SPSS – Versión 25..... | 70 |
| Anexo N° 09: Acta de aprobación de originalidad..... | 71 |
| Anexo N° 10: Reporte del turnitin..... | 72 |

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Nivel Internacional

Según Beltrán (2016) considera que para que las organizaciones logren ser exitosas deben contar con un líder excelente que brinde gratificación a sus empleados. El grado de satisfacción laboral, influye directamente en la captación de talentos y en la capacidad de la organización para retenerlo al interior de la empresa, de esta manera poder comprometer a los trabajadores.

Según Baguer (2015) es importante entender a la calidad de servicio como parte del contexto, es decir dentro del ambiente humano en el que los colaboradores se desarrollan, ejecución de tareas y actividades al interior de las organizaciones bajo las características del medio laboral, debido a que el clima influye en la conducta de estos. De esta manera, se abre un camino nuevo para entender a la calidad de servicio como consecuencias de un entorno, se estudian por tanto las enfermedades “no físicas” vinculadas al mundo laboral, siendo estas especialmente relevantes para justificar las solicitudes de licencias médicas, la rotación laboral y ausentismo laboral.

Macías (2003) en Países Bajos, aproximadamente un tercio de todos los diagnósticos por incapacidad laboral se encuentran vinculados con la salud mental; pasa algo similar en el Reino Unido donde: entre un 40% y un 30% de las licencias médicas otorgadas a los colaboradores se atribuyen a los trastornos vinculados con la salud mental. En el caso de Estados Unidos, según una investigación que se realizó en los años 90, un tercio de los trabajadores consideró dejar el trabajo debido al agotamiento laboral y al estrés.

Nivel Nacional

En Perú, uno de los sistemas más afectado por la falta de inversión, de personal estratégico competente, de falta de visión y falta de unidad política es el sector de salud. Perú a nivel de Latinoamérica es uno de los países que peor remunera a su personal de salud, donde a veces por falta de control o por necesidad tienen personal de salud que excede a las ocho horas laborales y a sus guardias. Por este motivo, es

normal para los usuarios la asistencia a los centros de salud sea de atención primaria, secundaria o terciaria y recibir una atención deficiente. Según el diario El Comercio (2016) en Perú existe un nivel de rotación laboral de entre 10% y un 67%. Siendo un problema extendido no solo a nivel privado, sino a nivel estatal.

Considerando esta realidad nacional, en base a los estudios anteriores, es necesario entender las causas del déficit en la calidad de servicio de los trabajadores del estado del sector de salud.

Farfán (2012) considera que en el caso del personal docente de las instituciones educativas mostraron una correlación entre la calidad del servicio que brindaban a los alumnos de dichas instituciones educativas con el estrés laboral o el síndrome de burnout. Considero que los centros de educación son un sistema en el que se desarrollan y relacionan los maestros con los alumnos, como elementos centrales.

Nivel Local

La calidad de servicios en la Dirección Subregional de Salud de Jaén por ser un organismo descentralizado del gobierno regional administrativo y presupuestario de Cajamarca;

La Dirección Subregional de Salud de Jaén es un organismo descentralizado del Gobierno Regional de Cajamarca, con autonomía administrativa y presupuestaria; Estructuralmente está conformada por redes, micro redes y CLAS, donde profesionales y técnicos calificados trabajan para promover prácticas saludables y servicios de calidad a las personas, familias y comunidades. Sin embargo, observamos en los trabajadores algunos aspectos sintomáticos como insatisfacción, aumento de rotaciones laborales, baja productividad, ausencia de cooperación entre trabajadores de la institución, conflictos entre trabajadores con sus superiores, entre personal designado como contratado, falta de identidad del trabajador con la institución, entre otras, o también la presencia de Directivos, Directivos cuyo comportamiento deja mucho que desear en el ámbito de las relaciones interpersonales con sus subordinados, lo que ha motivado la profundización del análisis de variables como la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Sub Región de Salud Jaén – Cajamarca, 2020.

Las causas de la insatisfacción de los usuarios en los módulos de atención del Sub Región de Salud es principalmente el retraso que existe para la atención a los usuarios, y este retraso se presenta en diferentes departamentos debido a que siempre existirá una mayor demanda

También causas de la insatisfacción se encuentran vinculadas a la gestión de las citas solicitadas por los pacientes que se encuentran a cargo de los gestores, funcionarios de los módulos del hospital Jaén; debido a que ellos tienen la capacidad de orientar y explicar la limitación en los cupos de manera que los pacientes (usuarios) que solicitan las citas sean más flexibles respecto a los plazos y las fechas de las citas.

Por lo que se observa que la calidad del servicio de atención al usuario se debe a los horarios de atención a los pacientes ya que son dichos horarios de atención son limitados más aún por la situación de pandemia en la cual se encuentran perjudicados por diferentes cuestiones y esto es debido a que se cuenta con personal frente a la inmensa demanda por el covid-19 ya que el 95% de atenciones están dirigidos a pacientes covid-19.

1.2 Trabajos Previos

Antecedentes Internacionales

Hernández (2014) en el trabajo científico titulado “Calidad de servicio y atención al cliente”. El principal objetivo de la investigación fue identificar la relación entre la Calidad del Servicio y el servicio al cliente. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, manejando investigación descriptiva y correlacional. El estudio se realizó con la población total de trabajadores del área de atención al cliente y se tomó una muestra de 50 de los afiliados que se encuentran en el área de atención al cliente, con un muestreo no probabilístico por conveniencia. La investigación utilizó como instrumentos el T.I.E = G Test. Los resultados de esta investigación mostraron que existe una correlación directa entre la variable Calidad de Servicio y la variable de servicio al cliente. Finalmente se pudo concluir que el nivel de servicio al cliente es satisfactorio, esto como consecuencia que los trabajadores tienen el objetivo de generar experiencias positivas en los usuarios influyendo en los consumidores y

controlando sus emociones, por lo que también se puede concluir que la variable de Calidad de Servicio influye, en este caso de manera positiva en el servicio al cliente.

Bino (2016) en el trabajo científico titulado "Análisis de la calidad en el Servicio y atención al cliente". La investigación tuvo como objetivo principal estudiar el impacto que tiene la Calidad del Servicio en el personal en su atención al cliente del restaurante Albamar Tobogán. El estudio utilizó como población al personal del restaurante Albamar Tobogán y se consideró a 135 clientes como su muestra de clientes. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario adaptado de SERVQUAL estructurado, ambos instrumentos tuvieron preguntas cerradas con alternativas en la escala Likert. Los resultados de la investigación permitieron concluir que el nivel de servicio al cliente es bueno y que existe un equilibrio emocional y una atención adecuada entre los empleados. En cuanto a los resultados de la variable Calidad de Servicio, se concluyó que los colaboradores tienen un equilibrio emocional.

López (2016) en el trabajo científico titulada "Estudio de la Relación entre 276 / 5000
Resultados de traducción

Calidad de Servicio y satisfacción del cliente del municipio del Departamento de Escuintla. El principal objetivo de la investigación fue determinar el grado de relación que existe entre la satisfacción del cliente y la Calidad de Servicio de los funcionarios municipales, esta investigación considero como población de 50 funcionarios de la municipalidad, que realizan las diferentes labores administrativas en la entidad gubernamental y se consideró a una muestra de 25 de los miembros de la población total, para tal estudio. Esta investigación utilizo cuestionarios como instrumentos para la recogida de datos sobre las variables: Calidad de servicio y calidad de servicio. Los resultados obtenidos tras la aplicación de los cuestionarios es que existe una correlación directa y positiva entre la variable Calidad del servicio y la variable Satisfacción del cliente. Finalmente, la tesis pudo concluir que actualmente la Calidad de Servicio es adecuada en los funcionarios y la satisfacción de los usuarios es satisfactoria, encontrándose una relación entre las variables estudiadas.

Risco (2015) en el trabajo científico titulado "Interacción entre la Calidad de Servicio y estilos de Liderazgo en Directivos de Instituciones Educativas". La investigación tuvo como objetivo principal analizar la interacción que manifiestan las variables Calidad

de Servicio y estilos de liderazgos. Esta investigación fue de tipo descriptiva, ya que el propósito de la investigación fue la de describir los estilos de liderazgos que se encuentran presentes en la organización. Esta investigación fue correlacional ya que tuvo como objetivo el determinar el grado de relación entre la variable Calidad de Servicio y la variable estilos de liderazgos. El estudio se realizó con la población directivos de la institución y se tomó una muestra de 412 de los miembros de la población total, para tal estudio, con un muestreo intencionado. La investigación presento como hipótesis que los directivos consideran que su Liderazgo es elevado. Los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección de datos manifiestan que existe una interacción positiva y directa entre la Calidad de Servicio y los estilos de liderazgos. Sé concluyó que los directivos no logran desarrollar un liderazgo de tipo transformacional y que su Calidad de Servicio no es la adecuada para cumplir correctamente con sus funciones, esto es porque existe un bajo nivel en la dimensión compromiso organizacional.

Antecedentes nacionales

Prado (2015) en la investigación científica titulada “Relación entre la Calidad de Servicio y el nivel de desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo”. La investigación consideró como objetivo general determinar si es que existe relación entre las variables de la investigación (Calidad de Servicio y nivel de desempeño); esta investigación fue de tipo descriptivo y con un diseño de investigación correlacional, la población para la investigación de Prado (2015) fueron los trabajadores del área administrativa de la Universidad Cesar Vallejo, considerando como muestra a solo 50 trabajadores del personal administrativo. Se utilizó como técnica de recolección de datos a la encuesta y como instrumento al cuestionario, especialmente el de ICE BAR-ON y la escala de percepción de desempeño laboral. El resultado principal obtenido en la investigación es que si existe una relación positiva y directa entre la variable de Calidad de Servicio y la variable de desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UCV. Concluyendo, finalmente, que el nivel de desempeño laboral se beneficia al aplicar capacitaciones para el personal administrativo.

Silva & Pérez (2016) en el trabajo científico titulado “Relación entre la Calidad de Servicio y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades BV de la ciudad de Trujillo”. La investigación tuvo de objetivo principal el medir la relación que existe entre la variable de Calidad de Servicio y la variable de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novedades B&V S.A.C. ubicada en Trujillo. Esta investigación, tuvo de población a los colaboradores de la empresa Novedades B&V S.A.C., que se encargan de hacer funcionar las diferentes áreas administrativas en empresa Novedades B&V S.A.C., y con una muestra de 22 de los colaboradores. Esta investigación tuvo un tipo de investigación correlacional con un grupo de experimental y otro de prueba. Silva utilizó a la encuesta como técnica recolección de datos y cuestionario como instrumento, los instrumentos de recolección de datos se pudieron validar con el análisis de fiabilidad del alfa de cronbach y a través de juicio de expertos. La investigación arrojó que la relación que existe entre la Calidad de Servicio y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. es directa y significativa.

Herrera (2016) en el trabajo científico titulado “La Calidad de Servicio y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial Región San Martín”. Esta investigación tuvo como objetivo principal medir como la Calidad de Servicio se relaciona con el desempeño laboral de los funcionarios de la Municipalidad de San Martín. Esta investigación fue de tipo correlacional y de diseño transversal. Su población fueron todos los funcionarios de la Municipalidad Provincial de San Martín, pero se consideró como parte de la muestra a solo 152 de estos funcionarios. La investigación utilizó como instrumento los cuestionarios adaptados de Calidad de Servicio, según Hernández (2008) y para la variable de desempeño elaborado. Para medir el nivel de correlación entre las variables se aplicó el Rho de Spearman y se obtuvo un resultado de 0.729, que indica una relación alta y directa, por lo que se concluyó que mientras más alta sea la inteligencia emocional en los funcionarios mejor será su desempeño.

Antecedentes locales

Cubas (2015) en el trabajo científico titulado “Análisis de la Calidad de Servicio de la teoría de Robert Cooper para verificar el desempeño laboral del asociado en el área de Cajas de la Empresa SODIMAC, Chiclayo”. Esta investigación tenía de objetivo principal el medir la relación entre la Calidad de Servicio y la variable de desempeño laboral en los colaboradores del área de cajas de una empresa. La investigación tuvo un tipo de investigación descriptiva correlacional. Se utilizaron las encuestas, con las técnicas del Test de ICE de Barón e Instrumento para medir el Desempeño Laboral. La muestra de la investigación fueron un total de 50 colaboradores que realizan las diferentes labores administrativas en la institución y se tomó una muestra de 25 de los usuarios de la población total, para tal estudio. Esta investigación arrojó una correlación de 0.870, manifestando que existe una relación directa y altamente significativa entre las variables de Calidad de Servicio y de desempeño laboral,

Dávila & Mejía (2017) en su tesis titulada “La Calidad de Servicio como estrategia para mejorar la calidad del servicio del personal de la empresa Transportes Civa, Chiclayo 2016”. Esta investigación tuvo como objetivo principal el diseño de un programa que consideró a la Calidad de Servicio como estrategia para la mejora de la calidad de servicio en los trabajadores de la empresa de “Transportes Civa”, ubicada en la ciudad de Chiclayo. Dávila & Mejía tuvieron de tipo de investigación descriptiva, propositiva y transversal y su diseño fue no experimental. Para estudiar la variable Calidad de Servicio el estudio se realizó con la población de 50 trabajadores que realizan las diferentes labores administrativas en la entidad gubernamental y se tomó una muestra de 25 de los miembros de la población total, para tal estudio la población consistió en los 36 trabajadores de la empresa CIVA de la ciudad de Chiclayo; y para el estudio de la calidad de servicio, se consideró, con un muestreo intencional, a 50 clientes de la agencia seleccionados. Los resultados obtenidos de esta investigación determinan el bajo nivel de Calidad de Servicio de los trabajadores, así como la insatisfacción general de los clientes por el servicio recibido en la empresa de transportes. En la investigación se recomienda el diseño, elaboración y fundamentación del programa de inteligencia propuesto para mejorar el nivel de calidad de servicio que otorgan los trabajadores de la empresa CIVA.

Coronel (2016) en la investigación científica titulada “Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del restaurant Pizza Hut en el C.C Mega Plaza Lima”. Su investigación se planteó como objetivo general medir la relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del restaurant Pizza Hut. Fue un tipo de investigación correlacional y descriptiva. Su instrumento de recolección de datos, fue la encuesta como técnica y de instrumento el cuestionario cerrado. Los resultados obtenidos de esta investigación determinan que el 41.6% de los clientes se sienten totalmente satisfechos con el servicio y únicamente el 11% de los clientes sienten que el servicio es regular o malo. Esta investigación también permite concluir lo siguiente: entre la variable calidad de servicio y la variable grado de satisfacción del cliente, existe una relación significativa-directa, en el restaurant Pizza Hut, ubicada en el C.C Mega Plaza - Lima.

1.3 Teorías Relacionadas al tema

1.3.1. Calidad del Servicio

1.3.1.1. Definiciones sobre Calidad del Servicio

Según los autores Zeithaml, Parasuraman & Berry (1992) consideran que la calidad del servicio deberá ser considerada para la empresa como un factor primordial para la gestión empresarial, ya que, según ellos, esto permitirá distinguir comparativamente con los demás protocolos de atención al cliente cuales son los factores que incrementan la fidelización y el nivel de satisfacción de los usuarios en general, de modo que con este conocimiento se puedan tomar acciones que permitan un fortalecimiento de la empresa.

Según los autores Montalvo & Vergara (2012) valoran a la calidad del servicio como la detección de las cualidades esperadas por los clientes de la empresa, para la toma de decisiones que permitan incrementar el valor de los servicios, en función de los deseos que tengan los clientes.

Según Oteo (2015) valora que la calidad del servicio al cliente debe ser el factor que considera la propia percepción de los clientes en el producto ofrecido, así a través de esta percepción poder determinar y medir si se cumple con las expectativas que tiene el cliente sobre el producto y/o servicio que brinda la empresa o se deberán tomar acciones para mejorar.

1.3.1.2. Importancia de la Calidad de Servicio

Según los autores Zeithaml, Parasuraman & Berry (1992) consideran que la importancia de la calidad del servicio son el favorecimiento de las empresas, ya que el brindar un buen servicio tendrá generará como consecuencia un mejor retorno económico y de fidelidad del cliente.

También consideran que a través de la calidad del servicio se mejora la imagen corporativa de la empresa, ya que un buen servicio motiva a los clientes a volverse fidelizadores, es decir que ellos convencen a otros potenciales clientes de consumir estos servicios y/o servicios.

Mejora una imagen de calidad de los servicios y/o servicios de la empresa, es decir, que los clientes y prospectos aceptarán más fácilmente los nuevos servicios que presente la compañía.

1.3.1.3. Teoría del Modelo SERVQUAL

Según los autores Zeithaml, Parasuraman & Berry (1992), la teoría del modelo SERVQUAL tiene las siguientes dimensiones.

Elementos tangibles

La dimensión denominada: Elementos tangibles, se basa en sus propios indicadores: Apariencia física de las instalaciones, iluminación, ventilación, orden, limpieza, equipos y materiales con los que cuenta la empresa.

Fidelización

La dimensión de Fiabilidad consiste en desarrollar una capacidad y habilidad de la empresa para lograr concluir un producto y/o servicio en menor cantidad de tiempo o con una mejor calidad que lo previsto y establecido con los clientes.

Capacidad de respuesta

La dimensión de capacidad de respuesta, es la capacidad que tiene la organización para que su fuerza operativa, sus colaboradores puedan brindar una rápida ayuda, orientación y/o asesoría a los clientes que así lo requieran.

Seguridad

La dimensión de seguridad considera los requisitos mínimos de conocimientos técnicos que son indispensables para cada uno de los colaboradores de la organización de modo que puedan brindarles a los clientes una asistencia adecuada y parametrizada según sus cargos y sus funciones.

Empatía

La dimensión de empatía hace referencia a la capacidad innata de los colaboradores, habilidades blandas, para poder brindar un servicio personalizado a los clientes de modo que puedan atender los miedos, inseguridades, insatisfacciones, gustos personales, etc.

1.3.2 Satisfacción del cliente

1.3.2.1 Definición de Satisfacción del Cliente

Según Walker et al (2005). Se puede conseguir satisfacer a un cliente, logrando que este pueda apreciar el esfuerzo que hace la organización para él, de este modo se incrementará el valor que el cliente reciba del servicio. Es necesario entonces, para satisfacer al cliente, conocer cuáles son sus motivaciones y necesidades. (pág.188)

1.3.2.2 Importancia de la satisfacción al cliente:

Según Walker et al (2005) es importante conseguir la plena satisfacción de los clientes, ya que esto es un requisito indispensable para posicionarse en la mente del cliente. Para cumplir con dicho objetivo, la meta de satisfacerlo plenamente deja de ser un objetivo del departamento de marketing para ser un objetivo de la organización en general, ya que debe estar orientado al cliente. (pág. 179)

1.3.2.3 Beneficios de lograr la satisfacción del cliente

Según López (2014) se pueden lograr diferentes beneficios de mantener a los clientes satisfechos, como por ejemplo:

Los clientes satisfechos son más fieles. El costo de retener clientes es menor que el de adquirir nuevos.

Los clientes satisfechos pueden ser embajadores de la marca, su “función” como embajadores puede facilitar la obtención de nuevos clientes, recomendados.

Los clientes satisfechos están más dispuestos a adquirir nuevos servicios/servicios. Es decir, se puede realizar una venta horizontal. Incrementar la ganancia por cliente.

1.3.2.4 Las expectativas

La función de las expectativas en la mente de los consumidores es vital, ya que es lo que el cliente espera, es la esperanza del producto o servicio, el cumplimiento de sus esperanzas es fundamental para satisfacerlo o no. Existen tres escenarios que generan expectativas.

Caso 1: Promesa formulada por la organización sobre los beneficios del producto y/o servicio.

Caso 2: Experiencia positiva de una adquisición realizada anteriormente a la misma organización u otra.

Caso 3: Opinión de los amigos, conocidos, familia, etc.

Es vital monitorear las expectativas de los usuarios a los servicios que brindamos. Buscando que permanentemente se encuentren a la par o por encima de sus expectativas.

1.3.2.5 Los niveles de satisfacción

Blanco (2012) posterior al trato inicial por parte de la empresa al consumidor, haya o no haya existido orden de compra del producto o servicio, todos los clientes se encuentran en dos niveles de satisfacción: Insatisfecho, Satisfecho.

Insatisfacción. Sensación negativa que es producto de una experiencia por debajo de la expectativa propuesta por la organización.

Satisfacción. Sensación positiva que es producto de una experiencia a la par o por encima de la expectativa propuesta por la organización.

1.3.2.6 Dimensiones de la satisfacción al cliente

Según Walker et al (2005). Esas dimensiones o criterios son:

Rendimiento Percibido: En esta dimensión, hace referencia a la capacidad de la organización de ofrecer cierto nivel de servicio de acorde a las expectativas de los clientes que tengan trato con la institución.

Expectativas: En esta dimensión, hace referencia a la proyección que hace un cliente sobre un escenario futuro, en relación al grado de satisfacción que obtendrá de un producto/servicio de alguna organización.

Niveles de satisfacción: En esta dimensión, se hace referencia a las diferentes áreas, que el cliente considera importante en relación a la obtención de un producto o servicio. Estos son Satisfacción en relación a la marca, a la calidad del producto, al servicio brindado, etc.

1.3.2.7 Métodos para medir la satisfacción del cliente

Fernández. (2014) considera que hay distintos métodos para medir el grado de satisfacción de los clientes entre ellos considera a los más importantes los estudios de mercado y las encuestas de satisfacción.

A su vez considera que hay muchas empresas en el mercado, que no conocen que es lo que genera satisfacción a los clientes, esto puede deberse a diferentes motivos: Miedo a medir el grado de satisfacción de los clientes o porque no disponen de los recursos/conocimiento para medirlo.

Estudios de mercado:

Es comprensible creer que para que un producto funcione en un mercado determinado, debe hacerse un estudio de mercado. Sin embargo, es relevante que los estudios de mercado consideren analizar la variable de satisfacción de clientes y como medirlo.

Encuestas de satisfacción del cliente:

De modo general, las encuestas de satisfacción del cliente, ya que estás pueden ser una buena fuente de información, si es que se respetan las normas de la aplicación: Segmentación de clientes y segmentación por departamentos (diferentes áreas al interior de una organización).

1.4 Formulación del Problema

¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Sub Región de Salud Jaén – Cajamarca, 2020?

1.5. Justificación e importancia del Estudio.

Según Ñaupas, Mejía & Novoa (2011). La investigación se puede agrupar en teóricas, metodológicas y sociales.

Justificación Teórica.

En esta investigación la justificación teórica es el uso de las siguientes teorías: Para identificar las características de la variable Calidad de Servicio, el autor Ice Baron (1968) y para identificar las características de la variable satisfacción del cliente Walker et al (2005).

Justificación Metodológica.

En esta investigación la justificación metodológica es el uso de la encuesta como técnica de recolección de datos, el cuestionario como instrumento de recolección de datos, la validación externa a través de la evaluación de expertos y la validación interna a través del alfa de cronbach.

Justificación Social.

En esta investigación la justificación social tiene el propósito de resolver la insatisfacción de los usuarios en la Sub Región de Salud Jaén – Cajamarca, 2020.

1.6 Hipótesis

Hipótesis nula:

La Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios no están relacionados positivamente.

Hipótesis alterna:

La Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios si están relacionados positivamente.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar cuál es la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Sub Región de Salud Jaén- Cajamarca, 2020.

1.7.2 Objetivos específicos

Diagnosticar la calidad de servicio en la Sub Región de Salud Jaén- Cajamarca, 2020

Identificar cual es el nivel de satisfacción en la Sub Región de Salud Jaén- Cajamarca, 2020

Establecer la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Sub Región de Salud Jaén- Cajamarca, 2020.

II. MATERIAL Y METODO

2.1 Tipo y diseño de la Investigación

Tipo de Investigación

Correlacional.

Según Hernández et al (2010) Las investigaciones correlacionales buscan medir la relación que existe entre diversas variables, es decir, las investigaciones correlacionales miden cada variable, sobre la que se presume existe relación, y posteriormente se miden ambas variables y se determine la correlación.

En esta investigación se determinará un tipo de investigación correlacional porque el objetivo de esta investigación es determinar el grado de relación entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción de los usuarios.

Diseño de Investigación

No experimental.

Según Sampieri et al (1991) Las investigaciones no experimentales son aquellas, en las que no hay manipulación “deliberada” de las variables. Se puede decir, que estas variables no se pretender variar los resultados de las variables de manera intencional, ya que consisten principalmente en observar los fenómenos según su contexto natural.

En esta investigación se utilizó un diseño de investigación no experimental porque los diseños no experimentales son diseños útiles cuando el investigador no plantea manipular las variables de estudio, y en este caso no se pensó en modificar ni la gestión municipal, ni la satisfacción del usuario, y no aplicar ninguna estrategia que modifique a ninguna de las variables.

Trasversal.

Según Sánchez, Reyes, Mejía (2018) Las investigaciones trasversales son las investigaciones, en las cuales se recolecta la información en un único momento para analizar la naturaleza del fenómeno que sucede, a estas investigaciones se les conoce como “estudios descriptivos”.

En esta investigación utilizó un diseño de investigación transversal porque únicamente necesitará aplicar el instrumento en un único momento, es decir solo era

necesario la aplicación del instrumento en un momento determinado.

2.2. Población y Muestra

Población

Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que la población es el conjunto total, del que se pretende conocer características específicas.

La población está conformada por todos los usuarios de la Sub Región de Salud Jaén – Cajamarca, 2020.

Muestra

Hernández, Fernández & Baptista (2010) definen que una muestra es una parte más pequeña de un grupo de mayor tamaño al que le considera una población.

Muestreo aleatorio

Teniendo una población objetivo de Hombres y mujeres de 18 a 65 años de edad de todos los niveles socioeconómicos, pero que cuenten con un seguro de EsSalud.

Fórmula de tamaño de Muestra

$$n = \frac{z^2 PQ}{E^2}$$

Donde:

N= tamaño de la población = 241 841 – 45349 pacientes.

Z*2 = Valor de confianza al 95%

p*q = probabilidades con la que se presenta el fenómeno (50%)

E = margen de error permitido ($\pm 5\%$)

n = tamaño de la muestra.

Por lo que la muestra será de:

$N = (1.96)^2 * (0.5) / (0.05)^2 = 200$

Con un margen de error = 5%

2.3. Variables y Operacionalización

2.3.1. Variables

Variable. Calidad de Servicio

Definición Conceptual.

Según los autores Zeithaml, Parasuraman & Berry (1992) consideran que la calidad del servicio deberá ser considerada para la empresa como un factor primordial para la gestión empresarial, ya que, según ellos, esto permitirá distinguir comparativamente con los demás protocolos de atención al cliente cuales son los factores que incrementan la fidelización y el nivel de satisfacción de los usuarios en general, de modo que con este conocimiento se puedan tomar acciones que permitan un fortalecimiento de la empresa.

Definición Operacional.

La Calidad del Servicio son los factores que influyen en el servicio que brinda cualquier institución como los elementos tangibles, la fidelización, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.

Variable. Satisfacción de los usuarios

Definición Conceptual.

Según Walker et al (2005). Se puede conseguir satisfacer a un cliente, logrando que este pueda apreciar el esfuerzo que hace la organización para él, de este modo se incrementará el valor que el cliente reciba del servicio. Es necesario entonces, para satisfacer al cliente, conocer cuáles son sus motivaciones y necesidades. (pág.188)

Definición Operacional.

La satisfacción de los pacientes son los factores que influyen en el servicio que brinda cualquier institución como el rendimiento percibido, las expectativas y los niveles de satisfacción.

2.3.1. Operacionalización de Variables

Tabla 1. Operacionalización de la variable Satisfacción del Usuario

| Variable | Definición | Dimensiones | Indicadores | Ítem | Índice | Técnica e Instrumento |
|--------------------------|--|--------------------------------|--|-----------|---|--|
| Satisfacción del usuario | Satisfacer a un cliente, logrando que este pueda apreciar el esfuerzo que hace la organización para él, de este modo se incrementará el valor que el cliente reciba del servicio. Es necesario entonces, para satisfacer al cliente, conocer cuáles son sus motivaciones y necesidades. Walker et al (2005). | <i>Rendimiento Percibido</i> | Resultados Esperados | 1,2,3,4 | Escala de Likert. 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo | Técnica. Encuesta. Instrumento. Cuestionario |
| | | | Calificación del rendimiento. | 5,6,7 | | |
| | | <i>Expectativas</i> | Resultados recibidos | 8,9,10,11 | | |
| | | | Resultados para el cliente | 12,13,14 | | |
| | | <i>Niveles de Satisfacción</i> | Satisfacción con las marcas de servicios | 15,16 | | |
| | | | Satisfacción con la calidad de servicios | 17,18 | | |
| | | | Satisfacción con el servicio brindado. | 19,20 | | |

Fuente. SPSS v25

Tabla 2. Operacionalización de la variable Calidad del Servicio

| Variable | Definición | Dimensiones | Indicadores | Ítem | Índice | Técnica e Instrumento |
|----------------------|--|-------------------------------|---|--------|---|--|
| Calidad del Servicio | La calidad del servicio deberá ser considerada para la empresa como un factor primordial para la gestión empresarial, ya que, según ellos, esto permitirá distinguir comparativamente con los demás protocolos de atención al cliente cuales son los factores que incrementan la fidelización y el nivel de satisfacción de los usuarios en general, de modo que con este conocimiento se puedan tomar acciones que permitan un fortalecimiento de la empresa. (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1992) | Elementos Tangibles | Nivel de desarrollo de los elementos tangibles. | 1 -5 | Escala de Likert. 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo | Técnica. Encuesta. Instrumento Cuestionario |
| | | Fiabilidad | Nivel de fiabilidad de los usuarios | 6 -10 | | |
| | | Capacidad de Respuesta | Nivel de capacidad de respuesta | 11 -15 | | |

Fuente. SPSS v25

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad

Técnicas de recolección

Encuesta.

Instrumentos de recolección

Cuestionario.

Validez

A través de la evaluación de expertos.

Confiabilidad

Se analizó la confiabilidad con el alfa de cronbach.

2.5 Procedimiento de análisis de datos

Se realizará la encuesta a la muestra de los 200 usuarios en la Sub Región de Salud Jaén – Cajamarca, 2020

Donde se aplicó un cuestionario de 22 y 25 preguntas y de acuerdo a los indicadores de la operacionalización.

Para el procedimiento del análisis de datos se tabulo la información obtenida, tras la aplicación del instrumento (Cuestionario) a un total de 200 usuarios. Tras la tabulación de los resultados, se procedió a promediar los resultados por indicadores y luego por dimensiones para tener promedios que permitan realizar pruebas de chi – cuadrado con el software estadístico SPSS v25.

A través de los resultados del software, se obtuvo los resultados de asociación entre las variables de estudio.

2.6 Aspectos éticos

Según Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas y Rebolledo-Malpica (2012)

Esta investigación consideró los siguientes aspectos éticos:

Consentimiento informado: Se les comunico a los pacientes el propósito de esta investigación y del rol del instrumento que iban a responder.

Libre participación: Se les solicito a los pacientes que participas en el llenado de los datos de manera libre.

Anonimidad: Esta investigación científica no solicito información personal (Nombres, Apellidos, Dirección, Número telefónico), a los pacientes que participaron de esta investigación.

Derecho de autor: En esta investigación se tendrá un elevado respeto por la autoría de los diferentes investigadores que fueron referenciados en esta tesis.

2.7 Criterios de rigor científico

Según Guba (1981).

Esta investigación consideró los siguientes criterios científicos:

Confiabilidad: Este estudio consideró necesario realizar una validez interna o confiabilidad del instrumento que se aplicó, para este propósito se aplicó el alfa de cronbach.

Validez externa: Se consideró necesario la validez externa a través del juicio de expertos que revisaron los ítems del instrumento aplicado.

Neutralidad: Se garantiza que lo descubierto en esta investigación no está sesgado por la motivación o el interés del investigador.

III. RESULTADOS

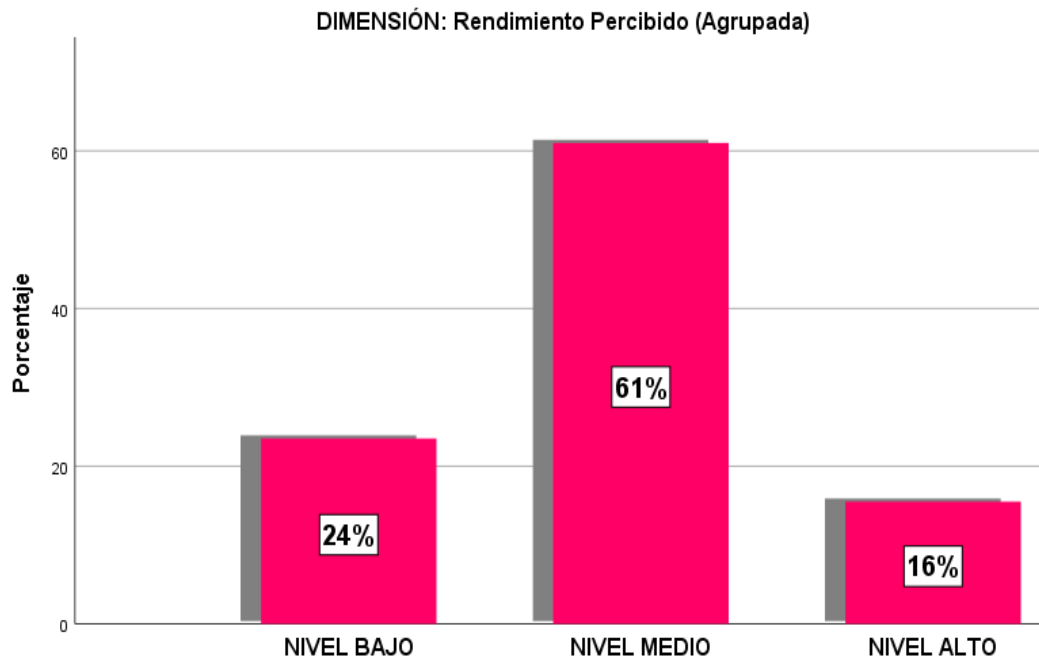
Variable: Satisfacción de los Usuarios

Tabla N° 1

| DIMENSIÓN: Rendimiento Percibido (Agrupada) | | | | | |
|---|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NIVEL BAJO | 47 | 23,5 | 23,5 | 23,5 |
| | NIVEL MEDIO | 122 | 61,0 | 61,0 | 84,5 |
| | NIVEL ALTO | 31 | 15,5 | 15,5 | 100,0 |
| | Total | 200 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Reporte extraída del software Estadístico SPSS V. 25

Figura N° 1



Fuente: Tabla N° 1

Los resultados muestran que en la dimensión agrupada rendimiento percibido se encuentra en un nivel medio con el 61% que corresponde a 122 de los encuestados,

el nivel bajo con un 24% equivalente a 47 encuestados y el nivel alto sólo el 26% equivalente a 31 de los encuestados.

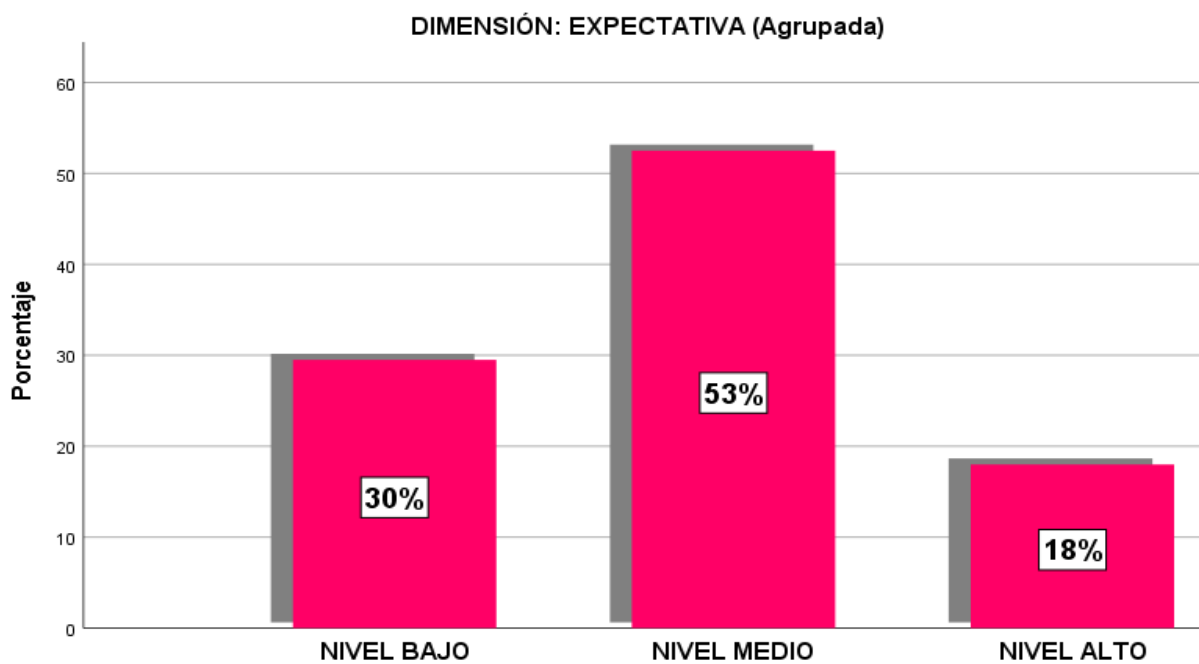
Por lo que podría considerarse que el rendimiento percibido por los usuarios del de la Sub Región de Salud Jaén es de un nivel medio.

Tabla N° 2

| DIMENSIÓN EXPECTATIVA (Correlacional) | | | | | |
|--|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NIVEL BAJO | 59 | 29,5 | 29,5 | 29,5 |
| | NIVEL MEDIO | 105 | 52,5 | 52,5 | 82,0 |
| | NIVEL ALTO | 36 | 18,0 | 18,0 | 100,0 |
| | Total | 200 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Reporte extraída del software Estadístico SPSS V. 25

Figura N° 2



Fuente: Tabla N° 2

Los resultados de la figura 2 muestra que la dimensión expectativa se encuentra en un nivel medio con el 53% equivalente a 105 encuestados, el nivel bajo con un 30% equivalente a 59 encuestados y el nivel alto sólo el 18% equivalente a 36 encuestados.

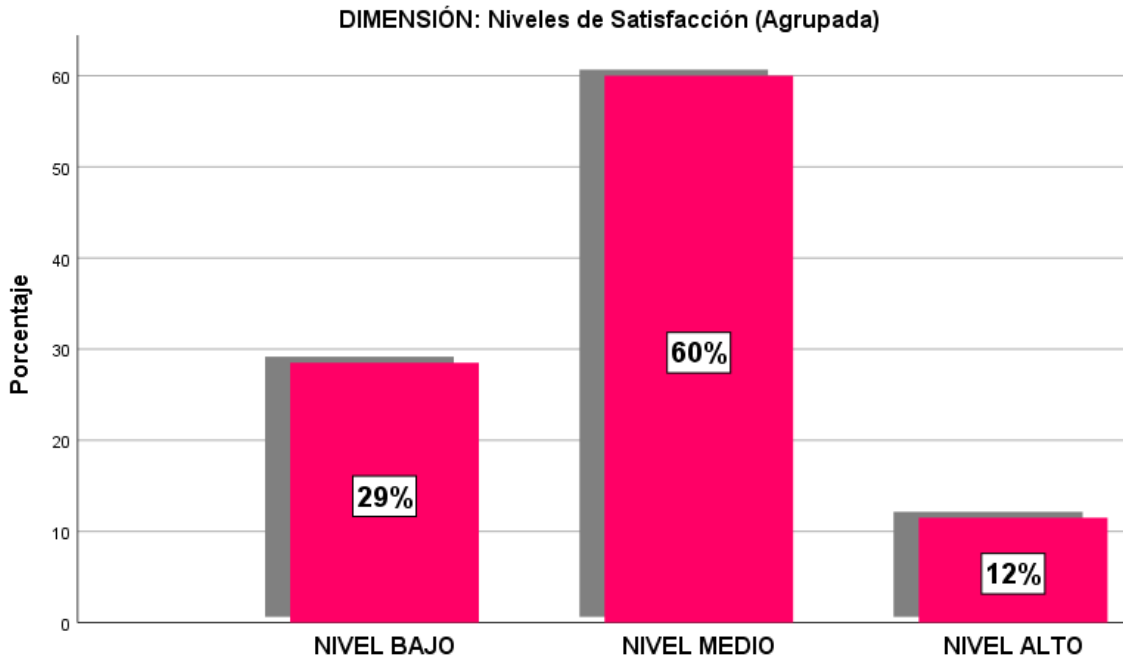
Por lo que podría considerarse que las expectativas de los usuarios de la Sub Región de Salud Jaén son de nivel medio.

Tabla N° 3

| DIMENSIÓN: Niveles de Satisfacción (Agrupada) | | | | | |
|--|-------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NIVEL BAJO | 57 | 28,5 | 28,5 | 28,5 |
| | NIVEL MEDIO | 120 | 60,0 | 60,0 | 88,5 |
| | NIVEL ALTO | 23 | 11,5 | 11,5 | 100,0 |
| | Total | 200 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Reporte extraída del software Estadístico SPSS V. 25

Figura N° 3



Fuente: Tabla N° 3

Los resultados de la figura 3 muestra que la dimensión niveles de satisfacción se encuentra en un nivel medio con el 60% equivalente a 120 encuestados, el nivel bajo con un 29% equivalente a 57 encuestados y el nivel alto sólo el 12% equivalente a 23 encuestados.

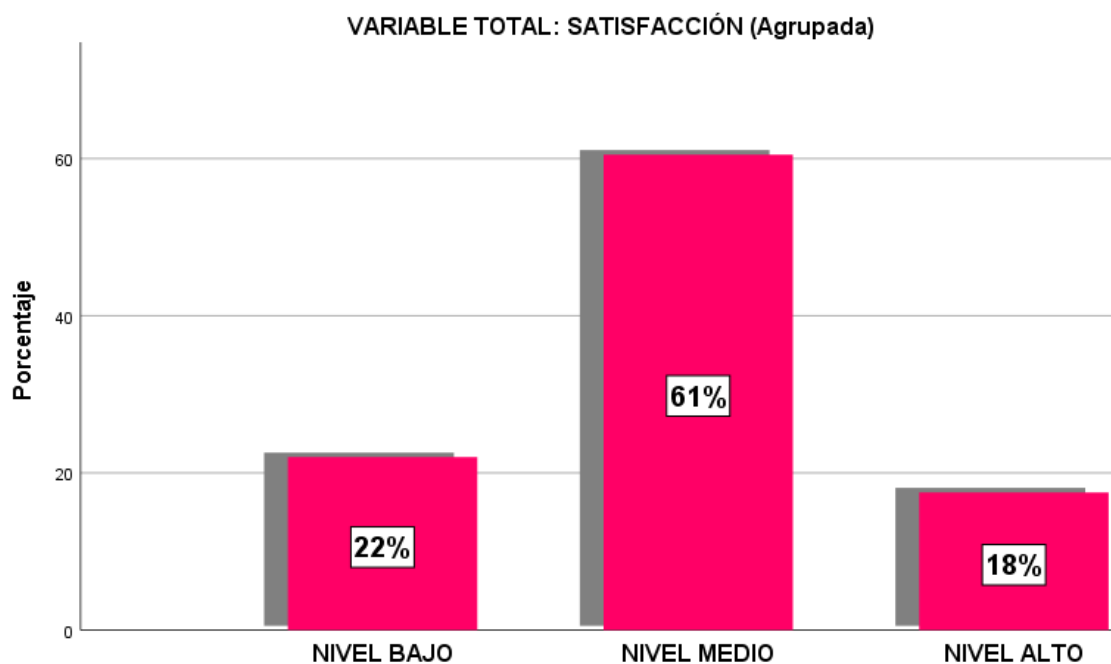
Por lo que podría considerarse que la dimensión niveles de satisfacción de los usuarios de la Sub Región de Salud Jaén son de nivel medio.

Tabla N° 4

| VARIABLE TOTAL: SATISFACCIÓN (Agrupada) | | | | | |
|---|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NIVEL BAJO | 44 | 22,0 | 22,0 | 22,0 |
| | NIVEL MEDIO | 121 | 60,5 | 60,5 | 82,5 |
| | NIVEL ALTO | 35 | 17,5 | 17,5 | 100,0 |
| | Total | 200 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Reporte extraída del software Estadístico SPSS V. 25

Figura N° 4



Fuente: Tabla N° 4

Los resultados de la Variable total: Satisfacción se encuentra en un nivel medio con el 61% equivalente a 121 encuestados, el nivel bajo con un 22% equivalente a 44 encuestados y el nivel alto sólo el 18% equivalente a 35 encuestados.

Por lo que podría considerarse que la variable satisfacción se encuentra en un nivel medio.

Variable: Satisfacción de los Usuarios
Resultados

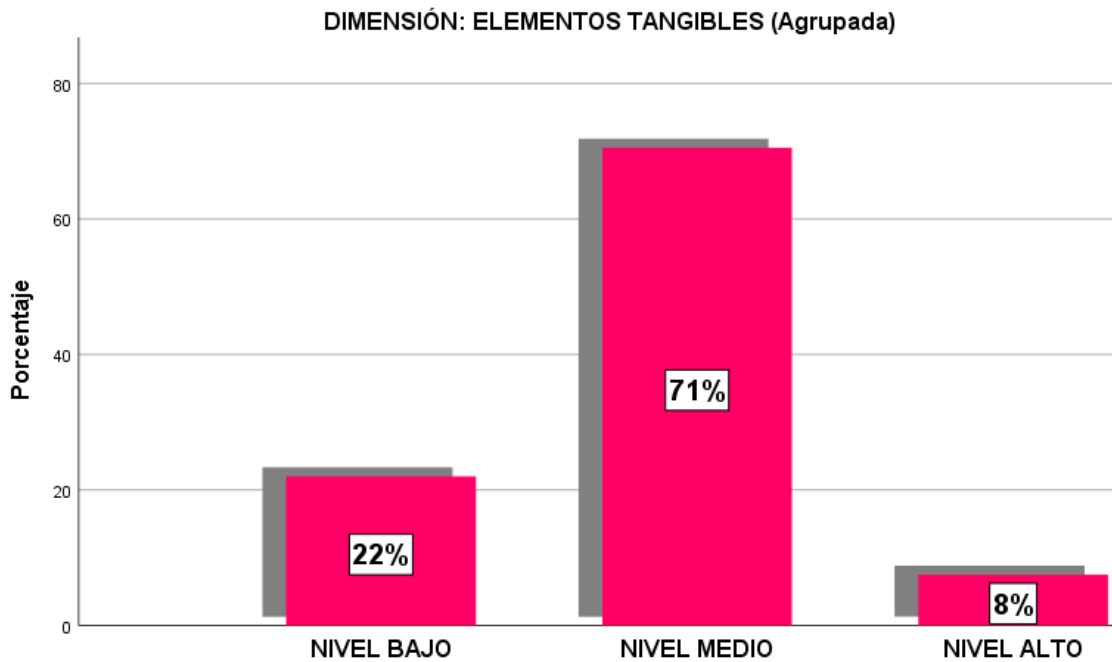
Variable: Calidad de Servicio

Tabla N° 5

| DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES (Agrupada) | | | | | |
|--|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NIVEL ALTO | 44 | 22,0 | 22,0 | 22,0 |
| | NIVEL MEDIO | 141 | 70,5 | 70,5 | 92,5 |
| | NIVEL ALTO | 15 | 7,5 | 7,5 | 100,0 |
| | Total | 200 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Reporte extraída del software Estadístico SPSS V. 25

Figura N° 5



Fuente: Tabla N° 5

Los resultados de la figura 5 muestra que la dimensión elementos tangibles se encuentra en un nivel medio con el 71% equivalente a 141 encuestados, el nivel bajo

con un 22% equivalente a 44 encuestados y el nivel alto sólo el 8% equivalente a 15 encuestados.

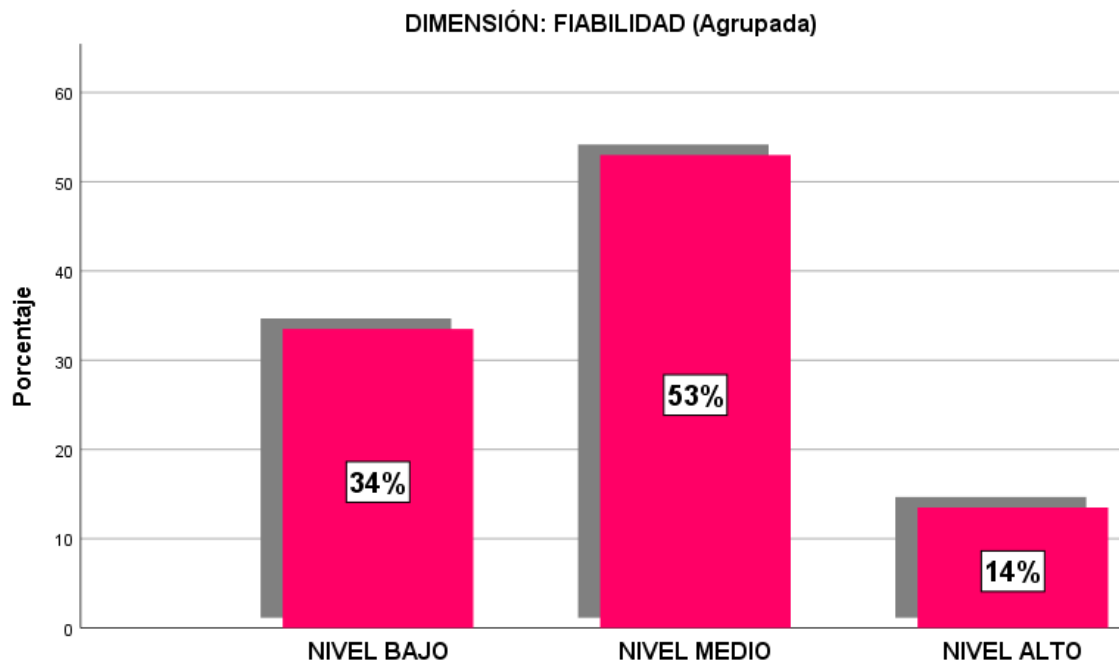
Por lo que podría considerarse que la dimensión elementos intangibles se encuentra en un nivel medio.

Tabla N° 6

| DIMENSIÓN: FIABILIDAD (Agrupada) | | | | | |
|---|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NIVEL BAJO | 67 | 33,5 | 33,5 | 33,5 |
| | NIVEL MEDIO | 106 | 53,0 | 53,0 | 86,5 |
| | NIVEL ALTO | 27 | 13,5 | 13,5 | 100,0 |
| | Total | 200 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Reporte extraída del software Estadístico SPSS V. 25

Figura N° 6



Fuente: Tabla N° 6

Los resultados de la figura 6 muestra que la dimensión fidelidad se encuentra en un nivel medio con el 53% equivalente a 106 encuestados, el nivel bajo con un 34% equivalente a 67 encuestados y el nivel alto sólo el 14% equivalente a 27 encuestados.

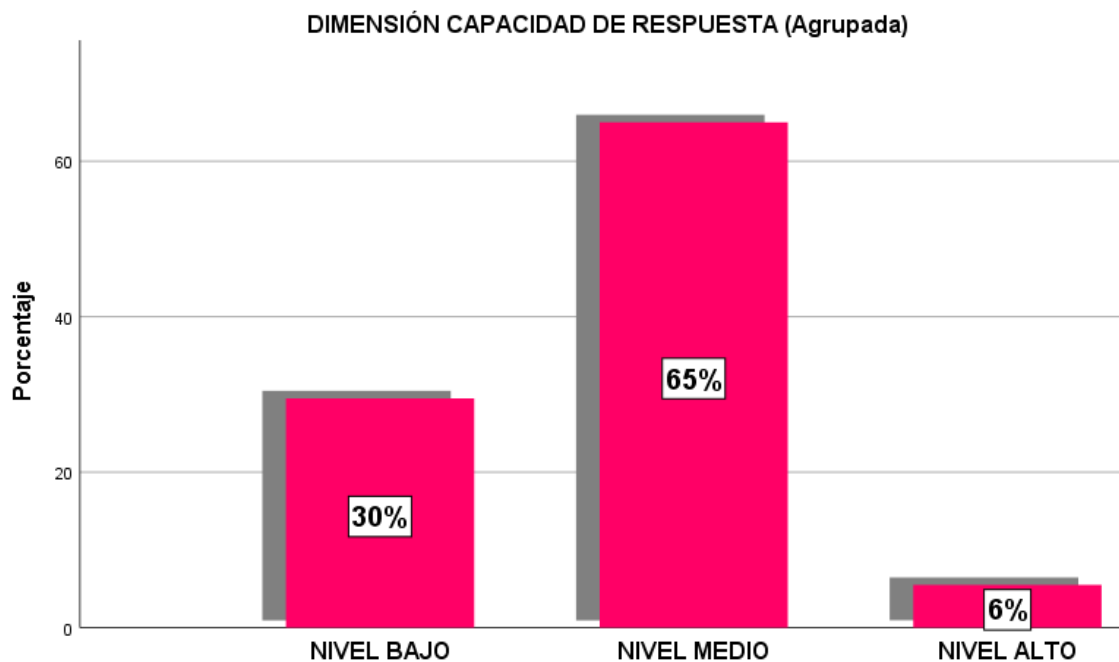
Por lo que podría considerarse que la dimensión fidelidad se encuentra en un nivel medio.

Tabla N° 7

| DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA (Agrupada) | | | | | |
|---|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NIVEL BAJO | 59 | 29,5 | 29,5 | 29,5 |
| | NIVEL MEDIO | 130 | 65,0 | 65,0 | 94,5 |
| | NIVEL ALTO | 11 | 5,5 | 5,5 | 100,0 |
| | Total | 200 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Reporte extraída del software Estadístico SPSS V. 25

Figura N° 7



Fuente: Tabla N° 7

Los resultados de la figura 7 muestra que la dimensión capacidad de respuesta se encuentra en un nivel medio con el 65% equivalente a 130 encuestados, el nivel bajo con un 30% equivalente a 59 encuestados y el nivel alto sólo el 6% equivalente a 11 encuestados.

Por lo que podría considerarse que la dimensión capacidad de respuesta se encuentra en un nivel medio.

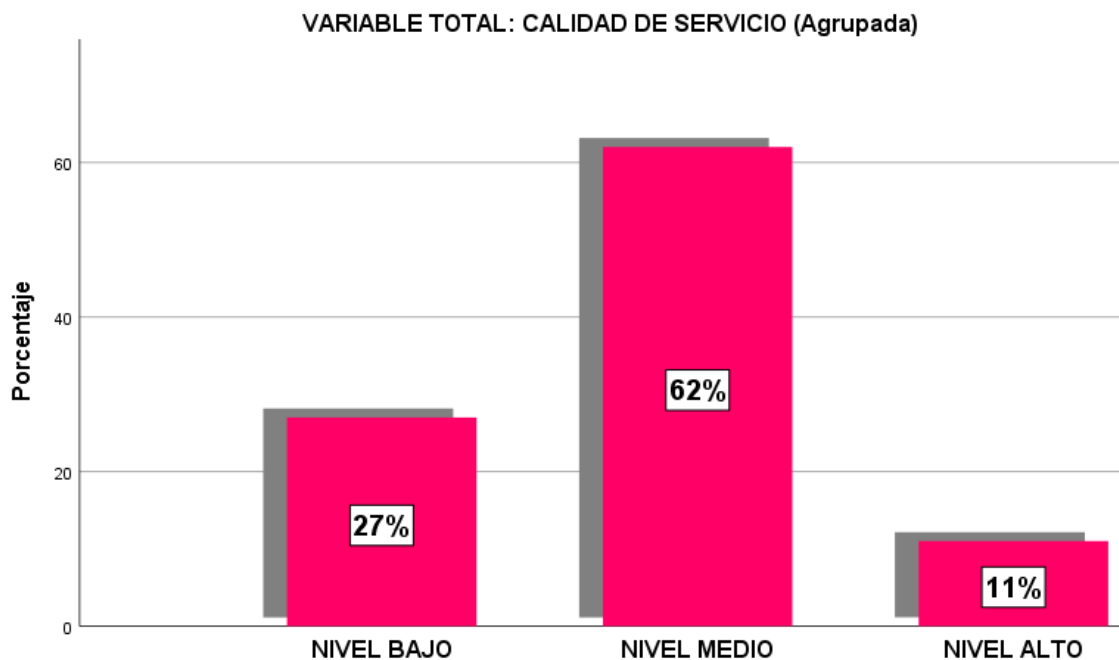
Tabla N° 8

VARIABLE TOTAL: CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NIVEL BAJO | 54 | 27,0 | 27,0 | 27,0 |
| | NIVEL MEDIO | 124 | 62,0 | 62,0 | 89,0 |
| | NIVEL ALTO | 22 | 11,0 | 11,0 | 100,0 |
| | Total | 200 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Reporte extraída del software Estadístico SPSS V. 25

Figura N° 8



Fuente: Tabla N° 8

Los resultados de la figura 8 muestra que la variable total calidad de servicio se encuentra en un nivel medio con el 62% equivalente a 124 encuestados, el nivel bajo con un 27% equivalente a 54 encuestados y el nivel alto sólo el 11% equivalente a 22 encuestados.

Por lo que podría considerarse que la variable calidad de servicio se encuentra en un nivel medio.

Tabla N° 9

Prueba de Hipótesis general

| Tabla cruzada Satisfacción del usuario*Calidad del Servicio | | | | | | |
|--|-------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------|-------|
| | | | Calidad del Servicio | | | |
| | | | | Totalmente de | | |
| | | | Indiferente | De acuerdo | acuerdo | Total |
| Satisfacción del usuario | En desacuerdo | Recuento | 5 | 0 | 0 | 5 |
| | | Recuento esperado | ,3 | 4,6 | ,1 | 5,0 |
| | | % del total | 2,5% | 0,0% | 0,0% | 2,5% |
| | Indiferente | Recuento | 7 | 172 | 0 | 179 |
| | | Recuento esperado | 10,7 | 165,6 | 2,7 | 179,0 |
| | | % del total | 3,5% | 86,0% | 0,0% | 89,5% |
| | De acuerdo | Recuento | 0 | 13 | 3 | 16 |
| | | Recuento esperado | 1,0 | 14,8 | ,2 | 16,0 |
| | | % del total | 0,0% | 6,5% | 1,5% | 8,0% |
| Total | Recuento | 12 | 185 | 3 | 200 | |
| | Recuento esperado | 12,0 | 185,0 | 3,0 | 200,0 | |
| | % del total | 6,0% | 92,5% | 1,5% | 100,0% | |

Fuente: Reporte extraído del software estadístico SPSS. V. 25

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|----------------------|----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson | 115,489 ^a | 4 | ,000 |
| Razón de verosimilitud | 47,020 | 4 | ,000 |
| Asociación lineal por lineal | 48,245 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 200 | | |

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.

De acuerdo al análisis inferencial de contrastes de hipótesis generales, se puede observar que el nivel de significancia del Chi-cuadrado de Pearson es 0.000, siendo este valor menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, en otras palabras, la calidad del servicio está significativamente relacionada con la satisfacción del usuario en un nivel de confiabilidad del 95%.

Tabla N° 10

Prueba de Hipótesis Especifica 1

Tabla cruzada Rendimiento Percibido*Calidad del Servicio

| | | | Calidad del Servicio | | | |
|-----------------------|--------------------------|-------------------|----------------------|------------|-----------------------|-------|
| | | | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | Total |
| Rendimiento Percibido | Totalmente en desacuerdo | Recuento | 1 | 2 | 0 | 3 |
| | | Recuento esperado | ,2 | 2,8 | ,0 | 3,0 |
| | | % del total | 0,5% | 1,0% | 0,0% | 1,5% |
| | En desacuerdo | Recuento | 11 | 58 | 0 | 69 |
| | | Recuento esperado | 4,1 | 63,8 | 1,0 | 69,0 |
| | | % del total | 5,5% | 29,0% | 0,0% | 34,5% |
| | Indiferente | Recuento | 0 | 125 | 2 | 127 |
| | | Recuento esperado | 7,6 | 117,5 | 1,9 | 127,0 |

| | | % del total | 0,0% | 62,5% | 1,0% | 63,5% |
|------------|----------------------|-------------|-------|-------|--------|-------|
| De acuerdo | Recuento | 0 | 0 | 1 | 1 | |
| | Recuento esperado | ,1 | ,9 | ,0 | 1,0 | |
| | % del total | 0,0% | 0,0% | 0,5% | 0,5% | |
| Total | Recuento | 12 | 185 | 3 | 200 | |
| | Recuento esperado | 12,0 | 185,0 | 3,0 | 200,0 | |
| | % del total | 6,0% | 92,5% | 1,5% | 100,0% | |

Fuente: Reporte extraído del software estadístico SPSS. V. 25

Tabla N° 11

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|------------------------------|---------------------|----|--|
| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 90,704 ^a | 6 | ,000 |
| Razón de verosimilitud | 36,633 | 6 | ,000 |
| Asociación lineal por lineal | 28,420 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 200 | | |

a. 9 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

De acuerdo al análisis inferencial de contrastación de hipótesis específica 1 se puede evidenciar que el nivel de significancia del Chi-cuadrado de Pearson es 0,000 siendo este valor menor que 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, es decir que la dimensión rendimiento percibido se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios a un nivel del 95% de confiabilidad.

Tabla N° 12

Prueba de Hipótesis Específica 2

| | | Tabla cruzada Expectativas*Calidad del Servicio | | | | |
|--------------|-------------------|---|------------|-----------------------|--------|-------|
| | | Calidad del Servicio | | | | |
| | | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | Total | |
| Expectativas | En desacuerdo | Recuento | 8 | 7 | 0 | 15 |
| | | Recuento esperado | ,9 | 13,9 | ,2 | 15,0 |
| | | % del total | 4,0% | 3,5% | 0,0% | 7,5% |
| | Indiferente | Recuento | 4 | 144 | 1 | 149 |
| | | Recuento esperado | 8,9 | 137,8 | 2,2 | 149,0 |
| | | % del total | 2,0% | 72,0% | 0,5% | 74,5% |
| | De acuerdo | Recuento | 0 | 34 | 2 | 36 |
| | | Recuento esperado | 2,2 | 33,3 | ,5 | 36,0 |
| | | % del total | 0,0% | 17,0% | 1,0% | 18,0% |
| Total | Recuento | 12 | 185 | 3 | 200 | |
| | Recuento esperado | 12,0 | 185,0 | 3,0 | 200,0 | |
| | % del total | 6,0% | 92,5% | 1,5% | 100,0% | |

Fuente: Reporte extraído del software estadístico SPSS. V. 25

Tabla N° 13

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 69,454 ^a | 4 | ,000 |
| Razón de verosimilitud | 36,610 | 4 | ,000 |
| Asociación lineal por lineal | 33,474 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 200 | | |

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,22.

De acuerdo al análisis inferencial de la prueba de hipótesis específica 2, se puede demostrar que el nivel de significancia del Chi-cuadrado de Pearson es 0.000, siendo este valor menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir En otras palabras, la dimensión de expectativas está significativamente relacionada con la satisfacción del usuario en un nivel de confiabilidad del 95%.

Tabla N° 14
Prueba de Hipótesis Específica 3

| | | Tabla cruzada Niveles de Satisfacción*Calidad del Servicio | | | | |
|----------------------------|----------------------|--|---------------|--------------------------|--------|-------|
| | | Calidad del Servicio | | | Total | |
| | | Indiferent e | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | | |
| Niveles de Satisfacción | En desacuerdo | Recuento | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | | Recuento esperado | ,1 | ,9 | ,0 | 1,0 |
| | | % del total | 0,5% | 0,0% | 0,0% | 0,5% |
| | Indiferente | Recuento | 4 | 33 | 0 | 37 |
| | | Recuento esperado | 2,2 | 34,2 | ,6 | 37,0 |
| | | % del total | 2,0% | 16,5% | 0,0% | 18,5% |
| | De acuerdo | Recuento | 7 | 143 | 1 | 151 |
| | | Recuento esperado | 9,1 | 139,7 | 2,3 | 151,0 |
| | | % del total | 3,5% | 71,5% | 0,5% | 75,5% |
| Totalmente de acuerdo | Recuento | 0 | 9 | 2 | 11 | |
| | Recuento esperado | ,7 | 10,2 | ,2 | 11,0 | |
| | % del total | 0,0% | 4,5% | 1,0% | 5,5% | |
| Total | Recuento | 12 | 185 | 3 | 200 | |
| | Recuento esperado | 12,0 | 185,0 | 3,0 | 200,0 | |
| | % del total | 6,0% | 92,5% | 1,5% | 100,0% | |

Fuente: Reporte extraído del software estadístico SPSS. V. 25

Tabla N° 15

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|--------------------------------|---------------------|----|--|
| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 40,150 ^a | 6 | ,000 |
| Razón de verosimilitud | 17,185 | 6 | ,009 |
| Asociación lineal por lineal | 12,883 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 200 | | |

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

De acuerdo con el análisis inferencial de prueba de hipótesis específicas 3, se puede demostrar que el nivel de significancia del Chi-cuadrado de Pearson es 0.000, siendo este valor menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, en otras palabras, la dimensión de niveles de satisfacción está significativamente relacionada con la satisfacción del usuario en un nivel de confiabilidad del 95%.

Tabla N° 16

CORRELACIÓN DE RHO DE ESPERMAN

Prueba de Hipótesis General

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|--|-----------------------------|---|---------------------------------------|
| | | | Satisfacción del usuario (Agrupada) | Calidad del Servicio (Agrupada) |
| Rho de Spearman | Satisfacción del usuario (Agrupada) | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,481** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 200 | 200 |
| | | Coefficiente de correlación | ,481** | 1,000 |

| | | | |
|------------------------------------|------------------|------|-----|
| Calidad del Servicio (Agrupada) | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 200 | 200 |

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

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.481 y según la escala de estimación de correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada, además el nivel de significancia es menor a 0.005, esto indica que, si existe una relación entre las variables, lo que podemos concluir es que la calidad del servicio está significativamente relacionada con la satisfacción del usuario.

Tabla N° 17

Prueba de Hipótesis Especifica 1

| Correlaciones | | | | |
|-----------------------|------------------------------------|------------------------------------|--------|--------|
| | | Calidad del Servicio (Agrupada) | | |
| | | Rendimiento Percibido | | |
| Rho de Spearman | Calidad del Servicio (Agrupada) | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,366** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 200 | 200 |
| Rendimiento Percibido | | Coeficiente de correlación | ,366** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 200 | 200 |

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

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.366 y según la escala de estimación de correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada, además el nivel de significancia es menor a 0.005, esto indica que, si existe una relación entre las variables, lo que podemos concluir es que la dimensión de desempeño percibido está significativamente relacionada con la satisfacción del usuario.

Tabla N° 18

Prueba de Hipótesis Específica 2

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| | | | Calidad del Servicio (Agrupada) | Expectativas (Agrupada) |
| Rho de Spearman | Calidad del Servicio (Agrupada) | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,395** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 200 | 200 |
| | Expectativas (Agrupada) | Coeficiente de correlación | ,395** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 200 | 200 |

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

Dado que el coeficiente Rho de Spearman es 0.395 y de acuerdo con la escala de estimación de correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada, además el nivel de significancia es menor a 0.005, esto indica que, si existe una relación entre las variables, concluir que la dimensión expectativas es significativamente relacionado con la satisfacción del usuario.

Tabla N° 19

Prueba de Hipótesis Específica 3

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|---------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|--|
| | | | Calidad del Servicio (Agrupada) | Niveles de Satisfacción (Agrupada) |
| Rho de Spearman | Calidad del Servicio (Agrupada) | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,217** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,002 |
| | | N | 200 | 200 |
| | Niveles de Satisfacción (Agrupada) | Coeficiente de correlación | ,217** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,002 | . |
| | | N | 200 | 200 |

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

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.395 y de acuerdo con la escala de estimación de correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada, además el nivel de significancia es menor a 0.005, esto indica que, si existe una relación entre las variables, lo que podemos concluir que el La dimensión niveles de satisfacción está significativamente relacionada con la satisfacción del usuario.

3.2 Discusión de Resultados

Diagnosticar la calidad de servicio en la Sub región de Salud Jaén – Cajamarca, 2020.

De acuerdo a los resultados en la dimensión elementos tangibles (Tabla N° 5), el 22% es de nivel bajo, el 71% es de nivel medio y sólo el 8% presenta un nivel alto por lo que se considera que dicha dimensión se encuentra en nivel medio, mientras que la dimensión fiabilidad (Tabla N° 6) muestra que el 34% es de un nivel bajo, el 53% es de nivel medio y sólo el 14% es de nivel alto, por lo que se considera que dicha dimensión se encuentra en un nivel medio, Así mismo la dimensión capacidad de respuesta (Tabla N° 7), se encuentra con un nivel bajo del 30%, el nivel medio con el 65% y el nivel alto con sólo un 6% por lo que se puede apreciar que dicha dimensión se encuentra en un nivel medio.

Así mismo, se puede apreciar los indicadores de la variable total calidad de servicio (Tabla N° 8) el cual se evidencia que el 27% es de un nivel bajo, el 62% es de nivel medio y sólo el 11% es de nivel alto, por lo que se puede considerar que dicha variable se encuentra en un nivel medio.

Estos resultados presentan cierta similitud con la investigación de Bino (2016) en el trabajo científico titulado “Calidad de Servicio y atención al cliente”. La investigación tuvo como objetivo principal medir la influencia de la Calidad de Servicio en el personal de la plantilla cuando brindaban su atención en los clientes del restaurante Albamar Tobogán. Se pudo concluir que en el Restaurante Albamar la atención al cliente es positiva y buena, y que si existe el personal del restaurante equilibrio emocional y por ello hay una buena atención a los clientes. En relación a la Calidad de Servicio, se concluyó que los colaboradores tienen un equilibrio emocional.

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Sub Región de Salud Jaén – Cajamarca, 2020.

De acuerdo a los resultados en la dimensión rendimiento (Tabla N° 1), el 24% es de nivel bajo, el 61% es de nivel medio y sólo el 16% presenta un nivel alto por lo que

se considera que dicha dimensión se encuentra en nivel medio, mientras que la dimensión expectativa (Tabla N° 2) muestra que el 30% es de un nivel bajo, el 53% es de nivel medio y sólo el 18% es de nivel alto, por lo que se considera que dicha dimensión se encuentra en un nivel medio, Así mismo la dimensión niveles de satisfacción (Tabla N° 3), se encuentra con un nivel bajo del 29%, el nivel medio con el 60% y el nivel alto con sólo un 12% por lo que se puede apreciar que dicha dimensión se encuentra en un nivel medio.

Así mismo, se puede apreciar los indicadores de la variable total satisfacción (Tabla N° 4) el cual se evidencia que el 22% es de un nivel bajo, el 61% es de nivel medio y sólo el 18% es de nivel alto, por lo que se puede considerar que dicha variable se encuentra en un nivel medio.

Estos resultados presentan cierta similitud con la investigación de López (2016) en el trabajo científico titulada “Relación entre Calidad de Servicio y satisfacción del cliente de la municipalidad de la democracia, departamento de escuintla. Esta investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación que existe entre la satisfacción del cliente y la Calidad de Servicio de los funcionarios de la municipalidad, esta investigación considero como población de 50 funcionarios de la municipalidad, que realizan las diferentes labores administrativas en la entidad gubernamental y se consideró a una muestra de 25 de los miembros de la población total, para tal estudio. Siendo muy similares los resultados que existe una correlación directa y positiva entre la variable de Calidad de Servicio y la variable de satisfacción del cliente. Finalmente la tesis pudo concluir que actualmente la Calidad de Servicio es adecuada en los funcionarios y la satisfacción de los usuarios es satisfactoria, encontrándose relación entre las variables estudiadas.

Medir la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio con los dimensiones de la satisfacción de los usuarios de la sub región de Salud Jaén – Cajamarca, 2020.

Según los resultados (Tabla N° 9) de acuerdo al análisis de la prueba de Chi Cuadrado de Pearson se puede apreciar la contratación de la hipótesis general donde

se evidencia que el nivel de significancia es de 0,000 siendo este valor menor a 0,005 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna lo que se demuestra que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios e un nivel del 95% de confiabilidad.

Así mismo, se puede corroborar a través del Rho de Esperman (Tabla N° 16) que el coeficiente es de 0,481 y de acuerdo al baremo de la correlación de Sperman existe una correlación positiva moderada, además se confirma que el nivel de significancia es menor a 0,005, esto indica que si existe relación entre las variables, lo que podemos concluir que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios.

Estos resultados obtenidos presentan una similitud con lo realizado por el autor Hernández (2014) en el trabajo científico titulado “Calidad de Servicio y servicio al cliente”. La investigación tuvo como objetivo principal identificar la relación que existe entre la Calidad de Servicio y el servicio al cliente. Donde se concluyó que el nivel de servicio al cliente es satisfactorio, esto como consecuencia que los trabajadores tienen el objetivo de generar experiencias positivas en los usuarios influyendo en los consumidores y controlando sus emociones, por lo que también se puede concluir que la variable de Calidad de Servicio influye, en este caso de manera positiva en el servicio al cliente.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

De acuerdo al objetivo general: Determinar cuál es la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Sub Región de Salud Jaén-Cajamarca, 2020.

De acuerdo al análisis de la prueba de Chi Cuadrado de Pearson se puede apreciar la contratación de la hipótesis general donde se evidencia que el nivel de significancia es de 0,000 siendo este valor menor a 0,005 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna lo que se demuestra que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios e un nivel del 95% de confiabilidad.

Así mismo, se puede corroborar a través del Rho de Esperman que el coeficiente es de 0,481 y de acuerdo al baremo de la correlación de Sperman existe una correlación positiva moderada, además se confirma que el nivel de significancia es menor a 0,005, esto indica que si existe relación entre las variables, lo que podemos concluir que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios.

De acuerdo al objetivo específico 1: Diagnosticar la calidad de servicio en la Sub Región de Salud Jaén- Cajamarca, 2020.

Se puede concluir que la variable total: calidad de servicio se encuentra en un nivel medio con el 62%, así mismo al contrastar las hipótesis específicas en función a las dimensiones de la variable calidad de servicio se pudo evidenciar a través del Chi cuadrado de Pearson que si existe relación entre las dimensiones calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario, por lo que al ser comprobados con el Rho de Sperman dichas dimensiones de calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario se puede corroborar que existe una correlación positiva moderada de 0,481

por lo que se afirma que si existe relación entre las dimensiones de la variable calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

De acuerdo al objetivo específico 2: Identificar cual es el nivel de satisfacción en la Sub Región de Salud Jaén- Cajamarca, 2020.

Se puede concluir que la variable total: satisfacción al usuario se encuentra en un nivel medio con el 61%, así mismo al contrastar las hipótesis específicas en función a las dimensiones de la variable satisfacción al usuario se pudo evidenciar a través del Chi cuadrado de Pearson que si existe relación entre las dimensiones de la variable satisfacción del usuario y la variable calidad de servicio, por lo que al ser comprobados con el Rho de Spearman dichas dimensiones de satisfacción de los usuarios y la variable calidad de servicio se puede corroborar que existe una correlación positiva moderada de 0,481 por lo que se afirma que si existe relación entre las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios y la variable calidad de servicio..

De acuerdo al objetivo específico 3: Establecer la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Sub Región de Salud Jaén- Cajamarca, 2020.

Se puede concluir que a través del coeficiente Rho de Spearman que es 0,481 y de acuerdo al Baremo de estimación de la correlación de Spearman existe un correlación positiva moderada, además el nivel de significancia es menor que 0,005, esto indica que, si existe relación entre las variables, lo que podemos concluir que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda para mejorar la calidad de servicio en la Sub Región de Salud Jaén- Cajamarca, 2020, que se atiendan las principales razones que perjudican la calidad de servicio de atención a los usuarios. Estos son el tiempo de atención, obsoletos e insuficientes equipos de atención, falta de citas con los pacientes. Aunque principalmente estos problemas no podrán ser resuelto porque sería necesaria la reasignación presupuestal al área de salud, teniendo esta área a nivel nacional un déficit del 3.8% del PIB nacional; se podrá mejorar significativamente la percepción del asegurado SIS a través de una atención cordial y fraterna, que permita hacer sentir a los pacientes que sus problemas son importantes para el personal de los módulos de atención.

Se recomienda brindar charlas de capacitación a los funcionarios la Sub Región de Salud Jaén- Cajamarca, 2020; para mostrar empatía y para saber cómo reaccionar cuando se presenten usuarios de mal humor; se recomienda realizar mejor la programación de vacaciones de los trabajadores en función de las temporadas en las que no hay tantos usuarios, en los meses de abril, mayo y setiembre.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, LL. (2015). Satisfacción del usuario en su atención por el Consultorio Externo de Medicina Interna en los Hospitales de Arequipa, 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Santa María. Recuperado de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3167/70.1937.M.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez, H y Faizal G (2013). Gerencia de Hospitales e instituciones de salud. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=LsE0DgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Gerencia+de+Hospitales+e+instituciones+de+salud.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewibsvu6-sjgAhVHrVkkHT7FAkcQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Gerencia%20de%20Hospitales%20e%20instituciones%20de%20salud.&f=false>
- Arteaga, D. (2013). La Calidad en el Servicio como elemento diferenciador de imagen en una empresa de telecomunicaciones que ofrece servicios empresariales de datos e internet. Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/3617/1/ARTEAGA%20GALARZA%20DORA%20AUGUSTA.pdf>
- Ávila, T. (2016). Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas. Tesis de grado. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/698/1/AVILA%20BUSTOS%20TANIA%20XIMENA.pdf>
- Bardales, Y. (2016). Evaluación de la calidad del servicio percibido por los pacientes del Centro de salud Mórrope periodo noviembre - diciembre 2013. Tesis de pregrado. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/815/1/TL_BardalesPeralesYhesica.pdf

- Bastos, A. (2014). Fidelización del cliente. España: Ideas propias Editorial. Bernal, A. (2013). Metodología de la investigación. México: Pearson Educación
- C., Jiménez, J., & Rivera, Y. (2013). Evaluación de la calidad del servicio de farmacias San Nicolás. Tesis de pregrado. Obtenido de <http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/tesis/55418.pdf>
- Cabrera, M. (2017). La importancia de fidelizar a tus clientes. Obtenido de <https://www.mclanfranconi.com/la-importancia-fidelizar-tus-clientes/>
- Carrizo, J. (2017). Los 10 mitos de la calidad que frenan el éxito en las pequeñas empresas. Obtenido de Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/los-10-mitos-lacalidad-frenan-exito-las-pequenas-empresas/>
- CEP S.L (2016). Auxiliar administrativo Servicio aragonés de salud. Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=lx4_DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=Auxiliar+administrativo.+Servicio+aragon%C3%A9s+de+salud.+Editorial+Cep+S.L.+&ots=cBRjB0k5gL&sig=NcLeLYArLFTYb_Hg_gxKhEJoAZA#v=onepage&q=Auxiliar%20administrativo.%20Servicio%20aragon%C3%A9s%20de%20salud.%20Editorial%20Cep%20S.L&f=false
- Chirinos, C. (2016). El Proceso de Atención al Cliente: Fases y Comportamientos. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/search/proceso+de+servicio+al+cliente/> Fritis, N. (2014). Introducción de una nueva metodología para evaluar el impacto de la fidelización de los clientes en la Industria de las Farmacias. Obtenido de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117075/cffritis_nc.pdf?sequence=1
- Gálvez, J., & Gálvez, H. (2016). Percepción de la calidad de servicios de salud por los usuarios externos en el “Centro De Salud Jorge Chávez” – Chiclayo. Tesis de pregrado. Obtenido de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3088/Galvez_Vargas_Jos_Eduardo.pdf?sequence=5&isAllowed=y

- Grández, M. (2017). Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico HNASS. Callao. 2016. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7482/Grandez_mr.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Gutiérrez, L. (2015). Calidad de servicio y satisfacción de los consumidores en las boticas del asentamiento humano José Carlos Mariátegui en el distrito de SJL en el año 2015. Tesis de pregrado. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17384/Guti%C3%A9rrez_JL.pdf?sequence=1&isAllowed=y Hernández,
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6a. ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Jáuregui, A. (2015). Control interno de servicio al cliente. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com>
- León, J. (2016). Estrategias para establecer una cultura de calidad de servicio al cliente en la farmacia Farmaclip C.A. Tesis de grado. Obtenido de http://saber.ucv.ve/bitstream/123456789/16013/1/T026800016818-0-leoncandelario_finaldefensa.pdf-000.pdf
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2015). Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia. México D.F.: Pearson Editorial.
- Noreña, Alcaraz, & Rojas. (2014). Aplicabilidad de los criterios de rigor éticos y científicos de la investigación. Segunda edición. Obtenido de <http://arquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/view/2323/pdf>
- Núñez, B. (2016). La fidelización de clientes y su relación en el incremento de ventas de la Farmacia Patty's. Tesis de grado. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23026/1/20%20GIS.pdf>

- Ramírez, V. (2016). Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. Tesis de grado. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivera, G. (2015), Satisfacción de los Usuarios a través de sus expectativas y percepciones en la atención médica. Diagnostico Vol. 54(1) Enero- Marzo 2015. Recuperado de <http://repebis.upch.edu.pe/articulos/diag/v54n1/a2.pdf>
- Rodríguez, I. (2015). Estrategias y técnicas de seguridad: Una Visión integrada en el marketing. Tercera Edición. Barcelona: Editorial UOC.
- Saldaña, M. (2017). Calidad de servicio y gestión de quejas y reclamos en el área de atención al cliente de la cadena de Boticas Inkafarma sede Quilca - Callao 2017. Tesis de pregrado. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21653/Salda%C3%B1a_QMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Silva, T. (2014). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad del servicio de salud brindado en hospitalización del hospital referencial Ferreñafe 2014. Tesis de pregrado. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2954/TARYN%20AZUCENA%20SILVA%20ALDANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Talavera, C. (2016). El Proceso de Atención al Cliente: Fases y Comportamientos. Obtenido de <https://www.aiteco.com/proceso-atencion-al-cliente-fasescomportamientos/>
- Valderrama, C. (2017). 3 estrategias sencillas para brindar un servicio personalizado a tus clientes. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/3-estrategias-sencillas-brindarservicio-personalizado-tus-clientes/>
- Vázquez, A., & López Tafur, J. (2015). Propuesta de mejora de la calidad de servicio en el Policlínico Chiclayo Oeste ubicado en la ciudad de Chiclayo durante el período 2013. Tesis de pregrado. Obtenido de

[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/741/1/TL_VasquezBautistaAmbar_Lopez
TafurAbanto.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/741/1/TL_VasquezBautistaAmbar_Lopez_TafurAbanto.pdf)

Walter et al (2005) Calidad de Servicio y la experiencia del consumidor, a través del acercamiento aproximado. *Teoría de Marketing*, 2 (2), 189-205.

Zeithalm, V.; Berry, L., & Parasuraman, A. (1993) The nature and determinants of customer expectations of services, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21 (1), 1 – 12.

ANEXOS

Anexo N° 01: Cuestionario

Anexo 1: Cuestionario para medir la variable Satisfacción del usuario

Estimado colaborador:

Lea detenidamente las preguntas que se presentan a continuación, y responda de acuerdo a su criterio y percepción. La información que usted brinde se mantendrá en absoluta reserva.

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Indiferente (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

| | | T | D | I | A | T |
|-----|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | ¿El servicio de los trabajadores de la Sub Región de Salud Jaén son los que usted esperaba? | | | | | |
| 2. | ¿Ud. recibe la atención en el tiempo esperado? | | | | | |
| 3. | ¿Ud. recibe la atención con las características solicitadas? | | | | | |
| 4. | ¿Ud. se encuentra satisfecho con la capacidad resolutive de los servicio de la Sub región de Salud Jaén? | | | | | |
| 5. | ¿Calificaría como bueno el desempeño de los trabajadores de la Sub Región de Salud Jaén? | | | | | |
| 6. | ¿Está conforme con el tiempo de espera del servicio de la Sub Región de Salud Jaén | | | | | |
| 7. | ¿Cómo calificaría la presentación de los servicios de la Sub Región de Salud Jaén? | | | | | |
| 8. | ¿La atención brindada por los trabajadores de la Sub Región de Salud Jaén es satisfactoria? | | | | | |
| 9. | ¿Ud. recibe el servicio en el tiempo esperado? | | | | | |
| 10. | ¿Ud. recibe el servicio con las características solicitadas? | | | | | |

| | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|
| 11. | ¿Ud. se encuentra satisfecho con el rendimiento de la Sub Región de Salud Jaén? | | | | |
| 12. | ¿La atención de la Sub Región de Salud Jaén logró superar sus expectativas? | | | | |
| 13. | ¿Calificaría el tiempo de espera de la Sub Región de Salud Jaén como bueno? | | | | |
| 14. | ¿Calificaría la presentación de los servicios de la Sub Región de Salud Jaén como buena? | | | | |
| 15. | ¿Usted está satisfecho con la variedad de servicios ofrecidos de la Sub Región de Salud Jaén? | | | | |
| 16. | ¿Ha tenido inconvenientes en el pasado respecto a la calidad de servicio ofrecido de la Sub Región de Salud Jaén? | | | | |
| 17. | ¿Usted está satisfecho con la calidad del servicio que se ofrece en el hospital II Moquegua de EsSalud? | | | | |
| 18. | ¿Ha tenido inconvenientes en el pasado respecto a la calidad del servicio ofrecidos de la Sub Región de Salud Jaén? | | | | |
| 19. | ¿Usted está satisfecho con el servicio ofrecido al paciente de la Sub Región de Salud Jaén? | | | | |
| 20. | ¿Ha tenido inconvenientes en el pasado respecto al servicio ofrecido de la Sub Región de Salud Jaén? | | | | |

Anexo N° 02: Cuestionario

Anexo 1: Cuestionario para medir la variable Calidad del Servicio

Estimado colaborador:

Lea detenidamente las preguntas que se presentan a continuación, y responda de acuerdo a su criterio y percepción. La información que usted brinde se mantendrá en absoluta reserva.

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Indiferente (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

| | | TD | D | I | A | TA |
|----|---|-----------|----------|----------|----------|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | ¿El diseño y orden interno le parece acorde al rubro de la institución? | | | | | |
| 2. | ¿La iluminación es la adecuada en todos los ambientes de la institución? | | | | | |
| 3. | ¿La institución mantiene estándares de higiene y limpieza? | | | | | |
| 4. | ¿Los ambientes de la institución cumplen con los requerimientos de seguridad sanitaria? | | | | | |
| 5. | ¿Se encuentran señaladas las salidas de emergencia? | | | | | |
| 6. | ¿Los colaboradores asisten uniformados y presentables a su trabajo? | | | | | |
| 7. | ¿La respuesta a sus quejas ha sido resuelta de manera inmediata? | | | | | |
| 8. | ¿La respuesta a sus reclamos ha sido resuelta de manera inmediata? | | | | | |
| 9. | ¿Los colaboradores demuestran agilidad y eficiencia en el trabajo? | | | | | |

| | | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| 10. | ¿El conocimiento y asesoramiento del colaborador le ayudado en alguna situación? | | | | | |
| 11. | ¿La atención del colaborador es amable y cordialidad? | | | | | |
| 12. | ¿La atención que le brinda la sub región de Salud Jaén es personalizada? | | | | | |
| 13. | ¿La Institución de la Sub región de Salud demuestra seriedad y responsabilidad con sus pacientes? | | | | | |
| 14. | ¿Los colaboradores de la sub región de Salud Jaén demuestran empatía hacia el cliente? | | | | | |
| 15. | ¿Siente que la capacidad de respuesta es buena? | | | | | |

Anexo N° 02: Validación de expertos

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEM | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN Relación entre: | | | | | | | | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN |
|---------------------------------------|-------------------------|---|-----------|---------------------|------------|---------|--------------|---------|--|----|-----------------------|----|------------------|----|-------------------------|----|-------------------------------|
| | | | | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre | VARIABLE Y DIMENSIÓN | | DIMENSIÓN E INDICADOR | | INDICADOR E ÍTEM | | ÍTEM Y OPCIÓN RESPUESTA | | |
| | | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Variable: Satisfacción del usuario | Rendimiento Percibido | Resultados Esperados | 1,2,3,4 | | | | | | X | | X | | X | | | | |
| | | Calificación del rendimiento | 5,6,7 | | | | | | | | X | | X | | | | |
| | Expectativas | Resultados recibidos | 8,9,10,11 | | | | | | X | | X | | X | | | | |
| | | Resultados para el cliente | 12,13,14 | | | | | | | | X | | X | | | | |
| | Niveles de Satisfacción | Satisfacción con las marcas de servicios | 15,16 | | | | | | | | X | | X | | | | |
| | | Satisfacción con la calidad de servicios | 17,18 | | | | | | X | | X | | X | | | | |
| Satisfacción con el servicio brindado | | 19,20 | | | | | | | | X | | X | | | | | |
| Variable: Calidad de Servicio | Elementos Tangibles | Nivel de desarrollo de los elementos tangibles. | 1,5 | | | | | | X | | X | | X | | | | |
| | Fiabilidad | Nivel de fiabilidad de los usuarios | 6,10 | | | | | | X | | X | | X | | | | |
| | Capacidad de Respuesta | Nivel de capacidad de respuesta | 11,15 | | | | | | X | | X | | X | | | | |

Maia

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

| DATOS DEL INSTRUMENTO | | |
|---------------------------------|--|--------------|
| Nombre del instrumento: | Cuestionario | |
| Objetivo: | Recopilar la información necesaria que permita comprender la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. | |
| Dirigido a: | Usuarios de la Sub Región de Salud Jaén – Cajamarca, 2020 | |
| JUEZ EXPERTO | | |
| Apellidos y Nombres: | Izquierdo Espinoza Julio Roberto | |
| Documento de Identidad: | 41302456 | |
| Grado Académico: | Lic. En Administración | |
| Especialidad: | Maestro en talento humano | |
| Experiencia Profesional (años): | 15 años | |
| JUICIO DE APLICABILIDAD | | |
| Aplicable | Aplicable después de corregir | No Aplicable |
| X | | |
| Sugerencia: | | |

Maia

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEM | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN Relación entre: | | | | | | | | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN |
|--|-------------------------|---|-----------|---------------------|------------|---------|--------------|---------|--|----|-----------------------|----|------------------|----|-------------------------|----|-------------------------------|
| | | | | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre | VARIABLE Y DIMENSIÓN | | DIMENSIÓN E INDICADOR | | INDICADOR E ÍTEM | | ÍTEM Y OPCIÓN RESPUESTA | | |
| | | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Variable: Satisfacción del usuario | Rendimiento Percibido | Resultados Esperados | 1,2,3,4 | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Calificación del rendimiento | 5,6,7 | | | | | | | | X | | X | | X | | |
| | Expectativas | Resultados recibidos | 8,9,10,11 | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Resultados para el cliente | 12,13,14 | | | | | | | | X | | X | | X | | |
| | Niveles de Satisfacción | Satisfacción con las marcas de servicios | 15,16 | | | | | | | | X | | X | | X | | |
| | | Satisfacción con la calidad de servicios | 17,18 | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Satisfacción con el servicio brindado. | | 19,20 | | | | | | | | X | | X | | X | | | |
| Variable: Calidad de Servicio | Elementos Tangibles | Nivel de desarrollo de los elementos tangibles. | 1,5 | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Fiabilidad | Nivel de fiabilidad de los usuarios | 6,10 | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Capacidad de Respuesta | Nivel de capacidad de respuesta | 11, 15 | | | | | | X | | X | | X | | X | | |

| DATOS DEL INSTRUMENTO | | |
|--|--|---------------------|
| Nombre del instrumento: | Cuestionario | |
| Objetivo: | Recopilar la información necesaria que permita comprender la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. | |
| Dirigido a: | Usuarios de la Sub Región de Salud Jaén – Cajamarca, 2020 | |
| JUEZ EXPERTO | | |
| Apellidos y Nombres: | Laramie Castañeda Jaime | |
| Documento de Identidad: | 40346523 | |
| Grado Académico: | Licenciado en Administración | |
| Especialidad: | Maestro en Educación | |
| Experiencia Profesional (años): | 10 años | |
| JUICIO DE APLICABILIDAD | | |
| Aplicable | Aplicable después de corregir | No Aplicable |
| X | | |
| Sugerencia: | | |


| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEM | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN Relación entre: | | | | | | | | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN |
|--|-------------------------|--|-----------|---------------------|------------|---------|--------------|---------|--|----|-----------------------|----|------------------|----|-------------------------|----|-------------------------------|
| | | | | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre | VARIABLE Y DIMENSIÓN | | DIMENSIÓN E INDICADOR | | INDICADOR E ÍTEM | | ÍTEM Y OPCIÓN RESPUESTA | | |
| | | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Variable: Satisfacción del usuario | Rendimiento Percibido | Resultados Esperados | 1,2,3,4 | | | | | | | | X | | X | | X | | |
| | | Calificación del rendimiento. | 5,6,7 | | | | | | | | X | | X | | X | | |
| | Expectativas | Resultados recibidos | 8,9,10,11 | | | | | | | | | X | | X | | X | |
| | | Resultados para el cliente | 12,13,14 | | | | | | | | | X | | X | | X | |
| | Niveles de Satisfacción | Satisfacción con las marcas de servicios | 15,16 | | | | | | | | | X | | X | | X | |
| | | Satisfacción con la calidad de servicios | 17,18 | | | | | | | | | X | | X | | X | |
| Satisfacción con el servicio brindado. | | 19,20 | | | | | | | | | X | | X | | X | | |
| Variable : Calidad de Servicio | Elementos Tangibles | Nivel de desarrollo de los elementos tangibles | 1,5 | | | | | | | | X | | X | | X | | |
| | Fiabilidad | Nivel de fiabilidad de los usuarios. | 6,10 | | | | | | | | X | | X | | X | | |
| | Capacidad de Respuesta | Nivel de capacidad de respuesta | 11, 15 | | | | | | | | X | | X | | X | | |


JUEZ - EXPERTO

| DATOS DEL INSTRUMENTO | | |
|--|--|---------------------|
| Nombre del instrumento: | Cuestionario | |
| Objetivo: | Recopilar la información necesaria que permita comprender la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. | |
| Dirigido a: | Usuarios de la Sub Región de Salud Jaén – Cajamarca, 2020 | |
| JUEZ EXPERTO | | |
| Apellidos y Nombres: | Zegarra Ruíz Fernando Milton | |
| Documento de Identidad: | 26234587 | |
| Grado Académico: | Licenciado en Administración | |
| Especialidad: | Magister en Administración de Empresas | |
| Experiencia Profesional (años): | 25 años | |
| JUICIO DE APLICABILIDAD | | |
| Aplicable | Aplicable después de corregir | No Aplicable |
| X | | |
| Sugerencia: | | |


JUEZ - EXPERTO

Anexo N° 03: Carta de aceptación para desarrollar la tesis.

| | | | |
|---|---|----------|----------|
|  UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - USS | | |
| | GUÍA | Código: | F-PC-USS |
| | DE PRODUCTOS ACREDITABLES DE LAS ASIGNATURAS DE INVESTIGACIÓN | Versión: | 00 |
| | | Hoja: | 33 de 52 |

MODELO DE AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Jaén, 25 de Setiembre de 2020

Quien suscribe:
Med. FELIPE JAVIER CABELLOS ALTAMIRANO
Representante Legal – Empresa: SUB REGION DE SALUD JAEN

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto investigación, denominado: CALIDAD DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA SUB REGIÓN DE SALUD JAEN

Por el presente, el que suscribe, M.C. FELIPE JAVIER CABELLOS ALTAMIRANO, representante legal de la empresa: SUB REGION DE SALUD JAEN, AUTORIZO a las alumnas: ROSARIO DEL PILAR SAAVEDRA HEREDIA, identificada con DNI N° 27726855 y MERLY DEL PILAR LINARES GARCIA, identificada con DNI N° 40546388, estudiantes de la Escuela Profesional de Administración Pública, y autores del trabajo de investigación denominado: CALIDAD DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA SUB REGIÓN DE SALUD JAEN, al uso de dicha Información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos, para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis de CALIDAD DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA SUB REGIÓN DE SALUD JAEN, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.


M.C. Felipe Javier Cabellos Altamirano
C. M. R. N° 4444
DIRECTOR GENERAL

Anexo N° 05: Matriz de Consistencia

Tabla 3 Matriz de Consistencia.

| Problema | Objetivo | Hipótesis | Variable | Dimensiones | Técnicas / instrumento | Tipo y diseño de investigación | Población /muestra |
|---|---|---|--|---|--------------------------------------|---|--|
| ¿Cuál es el nivel de correlación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Sub Región de Salud Jaén – Cajamarca 2020. | <p>Objetivo General</p> <p>Determinar el nivel de relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Sub Región de Salud Jaén – Cajamarca 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Diagnosticar la calidad de servicio de los usuarios en la Sub Región de Salud Jaén – Cajamarca 2020.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en la Sub Región de Salud Jaén – Cajamarca 2020.</p> <p>Establecer la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Sub Región de Salud Jaén – Cajamarca 2020</p> | <p>Hipótesis nula: No existe una relación estadística entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Sub Región de Salud Jaén – Cajamarca 2020.</p> <p>Hipótesis alterna: Existe una relación estadística entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Sub Región de Salud Jaén – Cajamarca 2020.</p> | <p>V. Dependiente</p> <p>Satisfacción del usuario</p> | <p>Rendimiento percibido</p> <p>Expectativas</p> <p>Nivel de satisfacción</p> | Técnica: Encuesta | <p>Tipo de investigación Correlacional.</p> <p>Diseño de investigación No experimental transversal.</p> | <p>Población: 241 841 – 45349 usuarios en la Sub Región de Salud Jaén – Cajamarca 2020. Muestra: 200 usuarios.</p> |
| | | | <p>V. Independiente</p> <p>Calidad del servicio</p> | <p>Elementos</p> <p>Tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de Respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> | <p>Instrumento: Cuestionario</p> | | |

Fuente: Elaboración propia.

Anexo N° 06: Declaración Jurada



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Apellidos y nombres

Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Apellidos y nombres

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA SUB REGIÓN DE SALUD JAÉN – CAJAMARCA, 2020

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciada en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

DNI N°

Anexo N° 07: Formato N° T1-C1-USS



FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 01 de noviembre del 2020
Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Las suscritas:

LINARES GARCÍA MERLY DEL PILAR, con DNI:
SAAVEDRA HEREDIA ROSARIO DEL PILAR, con DNI:

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA SUB REGIÓN DE SALUD JAÉN – CAJAMARCA, 2020. como requisito para optar el título de licenciada en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la EAP de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información 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 la página Web del Centro de Información, 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 grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 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 |
|---------------------|----------------------------------|-------|
| | | |
| | | |

Anexo N° 08: Confiabilidad SPSS – Versión 25.

Tabla 4 Alfa de Cronbach

| Estadísticas de fiabilidad | | |
|-----------------------------------|--|-----------------------|
| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
| ,764 | ,845 | 35 |

Fuente: SPSS (v.25)

Anexo N° 09: Acta de aprobación de originalidad.



YO, Mg. JUAN AMILCAR VILLANUEVA CALDERON, docente del curso de INVESTIGACION II, de la Escuela Profesional de Administración, y revisor de la Investigación aprobada mediante Resolución N° -FACEM-USS-2020, de las estudiantes LINARES GARCÍA MERLY DEL PILAR Y SAAVEDRA HEREDIA ROSARIO DEL PILAR, titulada **“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA SUB REGIÓN DE SALUD JAÉN – CAJAMARCA, 2020”**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada, tiene un índice de similitud del 24% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITING.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre nivel de similitud de servicios acreditables en la Universidad Señor de Sipán S.A.C., aprobada mediante Resolución de Directorio N° 221-2019/PD-USS.

Pimentel, 01 de noviembre de 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Juan Amílcar Villanueva Alarcón', is written over a horizontal dotted line.

Mg. Villanueva Alarcón, Juan Amílcar
D.N.I. N° 41400923

Anexo N° 10: Reporte del turnitin

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA SUB REGIÓN DE SALUD JAEN - CAJAMARCA, 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|--|----|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 3% |
| 2 | repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 3 | Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante | 1% |
| 4 | www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 5 | Submitted to Universidad de Piura Trabajo del estudiante | 1% |
| 6 | repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 7 | cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 8 | dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet | 1% |