

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**UPLA**

**TESIS**

- Título** : CALIDAD DE SERVICIO EN ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PUESTO DE SALUD TRES DE DICIEMBRE, CHUPACA 2023
- Para optar** : El título profesional de Licenciada en Enfermería.
- Autora** : Bach. Vianka Fiorella QUINTE SEDANO
- Asesora** : Dra. Margoth Marleny AGUILAR CUEVAS
- Línea de investigación institucional** : Salud y Gestión de la Salud.
- Fecha de inicio y culminación** : 05.06.2023 / 04.06.2024

Huancayo – Perú

2023

### **Dedicatoria**

Con muchísimo respeto y admiración la dedico a mis papis, quienes me demuestran seguridad y optimismo en todas las acciones que realizan en bien de sus hijos.

Asimismo, la dedico a mis hermanos, mis primos, tíos y amistades cercanas, quienes siempre están presentes a través de sus consejos y alientos de motivación.

Vianka Fiorella

### **Agradecimiento**

Gracias infinitas;

A Dios, el ser supremo que me guía e ilumina el camino, me brinda sabiduría, fortaleza, coraje y sobre todo salud.

A la UPLA, resumidamente, a los profesionales en enfermería que ciclo tras ciclo, me enseñaron que nuestra carrera juega un rol muy importante en el bienestar de la sociedad.

A la Dra. Margot Aguilar Cuevas, por sus sabias lecciones de apoyo en la ejecución de la tesis.

A mis padres, por motivarme e incentivar me de manera constante, haciendo de mí una persona capacitada.

Vianka Fiorella

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N° 00128-FCS -2023

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis** Titulada:

**CALIDAD DE SERVICIO EN ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PUESTO DE SALUD TRES DE DICIEMBRE, CHUPACA 2023**

Con la siguiente información:

Con autor(es) : **BACH. QUINTE SEDANO VIANKA FIORELLA**

Facultad : **CIENCIAS DE LA SALUD**

Escuela profesional : **ENFERMERÍA**

Asesor(a) : **Dra. AGUILAR CUEVAS MARGOTH MARLENY**

Fue analizado con fecha **18/12/2023** con **124 pág.**; en el Software de Prevención de Plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

**Excluye Bibliografía.**

**Excluye Citas.**

**Excluye Cadenas hasta 20 palabras.**

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **21%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de Uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 18 de diciembre de 2023.



**MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI**  
**JEFA**

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## Introducción

En el contexto de la salud social, la calidad del servicio se ha erigido como un factor trascendental que coadyuva a lograr una adecuada satisfacción de los usuarios, por lo que se debe entender y comprender los intereses y discernimientos de los mismos. A partir de esta realidad, el servicio en salud es considerada un problema social, pero por muchos factores, todavía hay profesionales que no entienden que la calidad es un factor que depende directamente de su comportamiento profesional y ético, y también hay instituciones de salud que aún carecen de cobertura, accesibilidad y asequibilidad.

Tomado como punto de partida el escenario en la que se vive y los conceptos que se mencionan en el párrafo anterior, los motivos que fueron el cimiento de la tesis fueron: la atención deficiente, la demora en la atención, la discriminación a las personas, la falta de recursos y medicamentos necesarios, los historiales desordenados, entre otras deficiencias que dan mala imagen y percepción de las personas que acuden a la institución. En la búsqueda de disyuntivas de solución, se planteó la interrogante: ¿Cuál es la correlación entre la calidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca, 2023?; pregunta que permitió: Determinar la correlación entre la calidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca, 2023; así mismo, se generó como hipótesis: Existe una correlación positiva y significativa entre la calidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca, 2023. En consecuencia, se ejecutó un trabajo de tipo básica, de nivel correlacional, y diseño no experimental – transversal; donde se utilizó el cuestionario y la ficha de revisión documental como herramientas de recojo de información en una muestra de 264 usuarios. Con el fin de abordar los problemas y contrastar las hipótesis planteadas, la tesis fue estructurada, bajo el siguiente contexto:

En el Capítulo I: (PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA), se revela el vacío existente por la cual se realizó la tesis; resumidas en limitaciones, problemas, justificaciones y objetivos.

En el Capítulo II: (MARCO TEÓRICO), se exhiben las concepciones y fundamentos teóricos que dan soporte a las variables estudiadas.

En el Capítulo III: (HIPÓTESIS), se presentan las hipótesis y la operacionalización de las variables estudiadas.

En el Capítulo IV: (METODOLOGÍA), se describe de forma puntual la metodología de trabajo utilizado tanto en la recopilación, el procesamiento y análisis de los datos; así como el aspecto moral.

Finalmente, en el Capítulo V: (RESULTADOS), se exhibe los logros estadísticos de manera descriptiva e inferencial.

A todo lo mencionado se le adicionó las discusiones, conclusiones, recomendaciones, bibliografías y anexos.

La autora

## Contenido

Caratula	
dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Introducción .....	v
Contenido.....	vii
Contenido de tablas.....	xi
Contenido de figuras .....	xiii
Resumen.....	xv
Abstract .....	xvi

## CÁPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.	Descripción de la realidad problemática .....	17
1.2.	Delimitación del problema .....	20
	1.2.1. Espacial.....	20
	1.2.2. Temporal.....	20
	1.2.3. Conceptual.....	21
1.3.	Formulación del problema.....	21
	1.3.1. Problema General .....	21
	1.3.2. Problemas Específicos .....	21
1.4.	Justificaciones .....	22
	1.4.1. Social .....	22
	1.4.2. Teórica .....	22
	1.4.3. Metodológica .....	23
1.5.	Objetivos .....	23

1.5.1. Objetivo General.....	23
1.5.2. Objetivos Específicos .....	23

## CAPÍTULO II

### MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes .....	25
2.1.1. Nacionales .....	25
2.1.2. Internacionales.....	27
2.2. Bases Teóricas.....	29
2.2.1. Calidad de servicio .....	29
2.2.2. Satisfacción de los usuarios.....	36
2.3. Marco Conceptual .....	40

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General .....	43
3.2. Hipótesis Específicas.....	43
3.3. Variables.....	44
3.3.1. Calidad de servicio (variable I) .....	44
3.3.2. Satisfacción del usuario (variable II).....	44
3.3.3. Operacionalización de las variables .....	45

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA

4.1. Métodos de la tesis .....	47
4.1.1. Método general.....	47
4.1.2. Métodos Específicos.....	47
4.2. Tipo de investigación .....	48



4.3.	Nivel de investigación .....	48
4.4.	Diseño de la investigación.....	48
4.5.	Población y muestra .....	49
4.5.1.	Población .....	49
4.5.2.	Muestra .....	49
4.5.3.	Tipo de muestreo .....	51
4.5.4.	Criterios de inclusión y exclusión .....	51
4.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	51
4.6.3.	Validez y confiabilidad del instrumento.....	53
4.7.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	57
4.8.	Aspectos éticos de la investigación .....	57

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

5.1.	Resultados descriptivos .....	58
5.1.1.	Resultados descriptivos sobre la calidad de servicio en enfermería.....	58
5.1.2.	Resultados descriptivos sobre la satisfacción de los usuarios .....	65
5.1.3.	Resultados descriptivos sobre la entrevista realizada.....	68
5.2.	Contraste de las hipótesis .....	68
5.2.1.	Contraste de la hipótesis general .....	69
5.2.2.	Contraste de la primera hipótesis específica.....	71
5.2.3.	Contraste de la segunda hipótesis específica.....	73
5.2.4.	Contraste de la tercera hipótesis específica .....	75
5.2.5.	Contraste de la cuarta hipótesis específica .....	77
5.2.6.	Contraste de la quinta hipótesis específica .....	79
	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	82

CONCLUSIONES .....	86
RECOMENDACIONES.....	88
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	90
ANEXOS .....	93
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	94
Anexo 2: Matriz de operacionalización de Variables .....	95
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento .....	97
Anexo 4: Instrumento de investigación .....	99
Anexo 5: Confiabilidad y validez del instrumento .....	102
Anexo 6: Base de datos.....	107
Anexo 7: Consentimiento Informado.....	117
Anexo 8: Fotografías.....	122

## Contenido de tablas

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de la primera variable. ....	45
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de la segunda variable.....	46
<b>Tabla 3</b> Población de estudio. ....	49
<b>Tabla 4</b> Muestra de estudio. ....	50
<b>Tabla 5</b> Técnicas e instrumentos.....	52
<b>Tabla 6</b> Ficha técnica del Cuestionario 1. ....	52
<b>Tabla 7</b> Ficha técnica del Cuestionario 2. ....	53
<b>Tabla 8</b> Validación de los expertos. ....	54
<b>Tabla 9</b> Confiabilidad (variable I).....	55
<b>Tabla 10</b> Confiabilidad del cuestionario (variable I). ....	55
<b>Tabla 11</b> Confiabilidad (variable II). ....	56
<b>Tabla 12</b> Confiabilidad del cuestionario (variable II).....	56
<b>Tabla 13</b> Coeficientes descriptivos sobre la fiabilidad del servicio en enfermería.....	59
<b>Tabla 14</b> Coeficientes descriptivos sobre la sensibilidad del servicio en enfermería. ....	60
<b>Tabla 15</b> Coeficientes descriptivos sobre la seguridad del servicio en enfermería. ....	61
<b>Tabla 16</b> Coeficientes descriptivos sobre la empatía del servicio en enfermería. ....	62
<b>Tabla 17</b> Coeficientes descriptivos sobre los elementos tangibles. ....	63
<b>Tabla 18</b> Coeficientes descriptivos agrupada sobre la calidad de servicio. ....	64
<b>Tabla 19</b> Coeficientes descriptivos sobre las expectativas de los usuarios.....	65
<b>Tabla 20</b> Coeficientes descriptivos sobre las percepciones de los usuarios. ....	66
<b>Tabla 21</b> Coeficientes descriptivos agrupada sobre la satisfacción de los usuarios. ....	67
<b>Tabla 22</b> Resumen de la entrevista realizada a 100 pacientes de forma aleatoria. ....	68
<b>Tabla 23</b> Coeficientes de correlación.....	69
<b>Tabla 24</b> Correlación que prueba la hipótesis general. ....	70

<b>Tabla 25</b> Correlación que prueba la primera hipótesis específica. ....	72
<b>Tabla 26</b> Correlación que prueba la segunda hipótesis específica. ....	74
<b>Tabla 27</b> Correlación que prueba la tercera hipótesis específica. ....	76
<b>Tabla 28</b> Correlación que prueba la cuarta hipótesis específica. ....	78
<b>Tabla 29</b> Correlación que prueba la quinta hipótesis específica. ....	80

## Contenido de figuras

<b>Figura 1</b> Enfermedades sujetas a vigilancia.....	18
<b>Figura 2</b> Profesionalismo del personal de enfermería. ....	19
<b>Figura 3</b> Atención general del personal de enfermería. ....	19
<b>Figura 4</b> Confianza y seguridad que inspira el personal de enfermería.....	20
<b>Figura 5</b> Modelo Servqual .....	31
<b>Figura 6</b> Código de ética de los enfermeros .....	34
<b>Figura 7</b> Pasos para lograr la satisfacción de los usuarios.....	37
<b>Figura 8</b> Calidad de servicio. ....	44
<b>Figura 9</b> Satisfacción de los usuarios.....	44
<b>Figura 10</b> Diseño de investigación.....	49
<b>Figura 11</b> Estadística descriptiva sobre la fiabilidad del servicio en enfermería.....	59
<b>Figura 12</b> Estadística descriptiva sobre la sensibilidad del servicio en enfermería.....	60
<b>Figura 13</b> Estadística descriptiva sobre la seguridad del servicio en enfermería. ....	61
<b>Figura 14</b> Estadística descriptiva sobre la empatía del servicio en enfermería. ....	62
<b>Figura 15</b> Estadística descriptiva sobre los elementos tangibles. ....	63
<b>Figura 16</b> Estadística descriptiva agrupada sobre la calidad de servicio.....	64
<b>Figura 17</b> Estadística descriptiva sobre las expectativas de los usuarios. ....	65
<b>Figura 18</b> Estadística descriptiva sobre las percepciones de los usuarios. ....	66
<b>Figura 19</b> Estadística descriptiva agrupada sobre la satisfacción de los usuarios. ....	67
<b>Figura 20</b> Dispersión de la hipótesis general. ....	71
<b>Figura 21</b> Dispersión de la hipótesis específica 1.....	73
<b>Figura 22</b> Dispersión de la hipótesis específica 2.....	75
<b>Figura 23</b> Dispersión de la hipótesis específica 3.....	77
<b>Figura 24</b> Dispersión de la hipótesis específica 4.....	79

**Figura 25** Dispersión de la hipótesis específica 5.....81

## Resumen

El punto de partida del trabajo es la pregunta, ¿Cuál es la correlación entre la calidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023?, pregunta trajo como objetivo, determinar la correlación entre la calidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023; razones por la cual se realizó una tesis básica, correlacional y no experimental de corte transversal, utilizando el cuestionario y la guía de entrevista como medios de recopilación de datos, aplicado a una muestra de 264 usuarios. Como conclusión final, existe una correspondencia positiva y significativa entre las dos variables en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, protegida por un ( $\rho = 0.826^{**}$ ) y una significancia bilateral ( $p = 0.000$ ). A la luz de este resultado, se recomienda, capacitar a los profesionales en enfermería, concretamente, en metodologías y técnicas utilizadas en la atención a los usuarios, e incrementar el índice de satisfacción por parte de usuarios.

Palabras clave: *Calidad de servicio en enfermería; Satisfacción de los usuarios.*

### **Abstract**

The starting point of the work is the question, what is the correlation between the quality of the nursing service and the satisfaction of users at the Tres de December Health Post, Chupaca 2023? The objective of this question was to determine the correlation between the quality of nursing service and user satisfaction at the Tres de December Health Post, Chupaca 2023; reasons why a basic, correlational and non-experimental cross-sectional thesis was carried out, using the questionnaire and the interview guide as means of data collection, applied to a sample of 264 users. As a final conclusion, there is a positive and significant correspondence between the two variables in the Tres de December Health Post, Chupaca 2023, protected by a ( $\rho = 0.826^{**}$ ) and a bilateral significance ( $p = 0.000$ ). In light of this result, it is recommended to train nursing professionals, specifically, in methodologies and techniques used in caring for users, and increase the satisfaction rate on the part of users.

Keywords: *Quality of nursing service; User satisfaction.*



## CÁPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Para superar una enfermedad, no solo se necesitan medicamentos, sino también buenos cuidados y apoyo psicológico; es por ello, que el trabajo de los profesionales en enfermería es muy significativo, ya que son las responsables del cuidado de los pacientes a lo largo de su recuperación. Ante este panorama la calidad del servicio se presenta como una sucesión de estrategias y acciones que se utilizan para mejorar la atención a los usuarios y fortalecer esta relación. Por otro lado, satisfacción de los usuarios, es un concepto psicológico, que trae consigo una sensación de bienestar y placer por la obtención o el cumplimiento de sus expectativas (lo que desea o espera de un servicio). Pero para nadie es raro, que la atención de las instituciones muy pocas veces es centrada en las personas, y se caracterizan por bajos niveles de confianza, efectividad, y equidad, ante ello, aparecen desconciertos y reclamos por parte del grupo más importante de los stakeholders (usuarios), tal es así, que la satisfacción de los usuarios, debe ser considerado como uno de los aspectos de mayor atención en el escenario de la salud.

Según el trabajo realizado por Gabriel Suárez y compañía, la complacencia de los beneficiarios en relación a la atención y el trato brindado en el Centro de Salud CAI III, nos muestra, en empatía el 22% en encuentran insatisfechos, con referencia a los elementos tangibles el 26% se encuentra insatisfecho, en fiabilidad, en seguridad y capacidad de respuesta, el 25% se encuentra insatisfechos; por otro lado, en la percepción del servicio en general el 22% la considera como mala (1).

Desde esta realidad se considera que la salud es una preocupación social, pero a causa de muchos factores, existen aún profesionales que no comprenden que la calidad es el factor que depende directamente de su accionar profesional y ético, del mismo modo, hay establecimientos de salud todavía carecen de cobertura, accesibilidad, asequibilidad. De acuerdo a la Sala de Situación Dinámica de la Dirección Regional de Salud, el estado de salud de la población, la tendencia de prevalencia de enfermedades y las contramedidas de prevención y control, es como se muestra:

**Figura 1**

Enfermedades sujetas a vigilancia.

DIAGNOSTICO	C	D	P	S	Total
DENGUE SIN SIGNOS DE ALARMA	109	161	81		351
DIABETES MELLIT. NO INSULINODE	55				55
DENGUE CON SIGNOS DE ALARMA	14	8	10		32
MALARIA POR P. VIVAX	28				28
SIFILIS NO ESPECIFICADA	5		5		10
MUERTE PERINATAL	9				9
DEFUNCION POR NEUMONIA	8				8
INFECCION POR VIH	3		5		8
TBC PULMONAR C/CONF. BACTERIOL	8				8
HEPATITIS B	1		6		7
LEISHMANIASIS CUTANEA	6		1		7
OFIDISMO	6				6
SIFILIS MATERNA	1		4		5
LEPTOSPIROSIS			4		4
HIDATIDOSIS	1		2		3
RUBEOLA CONGENITA CENTINELA			3		3
TUBERCULOSIS EXTRAPULMONAR	3				3
INSEC. ORG. FOSF. Y CARBAMATOS	2				2
LOXOCELISMO	2				2
PLAGUICIDA NO ESPECIFICADO	2				2
SIND. INMUNODEF. ADQUIRID- SIDA	2				2
VARICELA SIN COMPLICACIONES	2				2
CISTICERCOSIS			1		1
DEFUNCION POR EDA	1				1
DIABETES MELLIT. NO ESPECIF.	1				1
ENFERMEDAD DE CARRION AGUDA			1		1
ENFERMEDAD DE CHAGAS		1			1
FIEBRE AMARILLA SELVATICA	1				1
HEPATITIS A	1				1
INFECC.RESPAGUDA GRAVE INUSITADA			1		1
INFECCIONES RESP. AGUDAS INUSITADAS	1				1
LEISHMANIASIS MUCCOCUTANEA	1				1
MUERTE MATERNA INDIRECTA	1				1
OTROS INSECTICIDAS	1				1
PARALISIS FLACIDA AGUDA			1		1
SIFILIS CONGENITA	1				1
SINDROME DE GUILLAIN BARRE				1	1
TBC MILIAR			1		1
<b>Total</b>	<b>276</b>	<b>170</b>	<b>126</b>	<b>1</b>	<b>573</b>

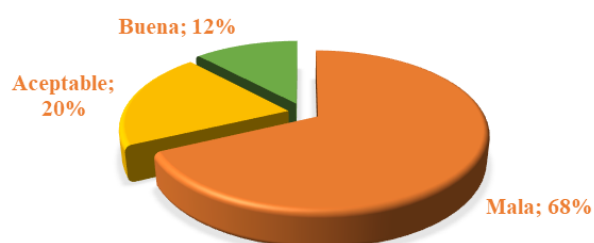
Fuente. DIRESA JUNÍN.

Por otro lado, según el trabajo desarrollado por Richard Febres y compañía, la satisfacción de los usuarios externos de un hospital en Perú durante el Covid fue de 56,2%, lo que significa que el 43,8% del total de los usuarios se encontraron insatisfechos, por lo que necesitaban una mejora de la calidad del servicio y eliminar esta cognición (2).

El problema encontrado en el estudio de ambas variables, dentro del Puesto de Salud Tres de Diciembre, se evidenciaron problemas como: una atención deficiente, demora en la atención, discriminación a las personas, la falta de recursos y medicamentos necesarios, historiales desordenados, entre otras deficiencias que dan mala imagen y percepción de las personas que acuden a la institución. Como consecuencia, también se encontraron, quejas y reclamos de los usuarios, que muy pocas veces es atendidos. Todo lo mencionado se resume en los gráficos siguientes:

**Figura 2**

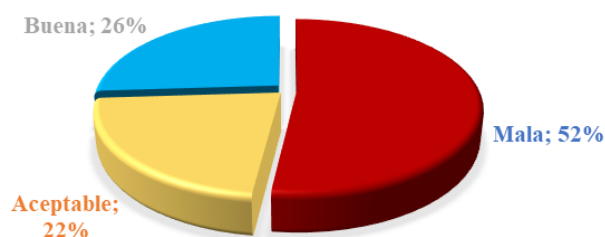
Profesionalismo del personal de enfermería.



*Fuente.* encuesta piloto realizado a 50 usuario del Puesto de Salud Tres de Diciembre.

**Figura 3**

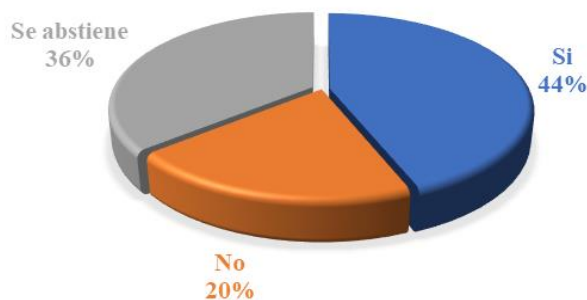
Atención general del personal de enfermería.



*Fuente.* encuesta piloto realizado a 50 usuario del Puesto de Salud Tres de Diciembre.

**Figura 4**

Confianza y seguridad que inspira el personal de enfermería.



*Fuente.* encuesta piloto realizado a 50 usuario del Puesto de Salud Tres de Diciembre.

Tal como se observa en la figura 2, existe un total de 34 usuarios, que conforman el 68%, quienes consideran que el profesionalismo de las enfermeras es malo; de la misma manera, según la figura 3, el 52% (26 usuarios) consideran que la atención general de las enfermeras es mala; finalmente, en la figura 5, se observa que 36%, o sea 18 usuarios, se abstienen a responder a la interrogante que busca conocer la confianza y seguridad que inspira el personal de enfermería. Este escenario generó que se realice la tesis, con la finalidad de determinar cuál es la correlación entre la calidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca, 2023; con el único diseño de plantear alternativas de mejora en las deficiencias encontradas en la institución.

## **1.2. Delimitación del problema**

### **1.2.1. Espacial**

La ejecución de la tesis que se presenta, fue en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, situada en Av. Progreso S/N Barrio San Isidro, del distrito Tres de Diciembre, la provincia de Chupaca, y el departamento de Junín.

### **1.2.2. Temporal**

El periodo en la cual se realizó la investigación y gestión de la información para generar el contenido de la tesis fue el primer semestre del periodo 2023, así mismo, el

horizonte de tiempo en su desarrollo responde a la vigencia del proyecto establecida por Resolución de decanato N°2162-2023-D-FCC.SS-UPLA.

### **1.2.3. Conceptual**

Las concepciones donde se parametró el contenido de la tesis fueron: la calidad de servicio en enfermería, como la sucesión de metodologías y técnicas que orientan a la mejora de la atención a los ciudadanos de Tres de Diciembre; así como la satisfacción de los usuarios como un indicador de medida a las expectativas y percepciones de los beneficiarios.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema General**

¿Cuál es la correlación entre la calidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023?

### **1.3.2. Problemas Específicos**

1. ¿Cuál es la correlación entre la fiabilidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023?
2. ¿Cuál es la correlación entre la sensibilidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023?
3. ¿Cuál es la correlación entre la seguridad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023?
4. ¿Cuál es la correlación entre la empatía del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023?

5. ¿Cuál es la correlación entre los elementos tangibles del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023?

#### **1.4. Justificaciones**

##### **1.4.1. Social**

El contenido de este estudio fue de gran provecho para la mejora del servicio en el Puesto de Salud Tres de Diciembre; ya que, con la obtención de la información primaria sobre las variables en análisis; el problema que se vive diariamente, fue analizado cuidadosamente, para aportar con la institución disyuntivas que ayuden a eliminar o disminuir las deficiencias, por lo tanto, la esencia de esta tesis, se basó en la búsqueda de la efectividad, la imparcialidad, y la calidad, orientado a lograr una satisfacción adecuada de los usuarios, que normalmente acuden a esta institución. Del mismo modo, la información se encuentra al alcance de todos los miembros del Puesto de Salud, así como de todas las personas y la sociedad en general del distrito Tres de Diciembre.

##### **1.4.2. Teórica**

La relevancia teórica de la tesis es sustentada por los aportes y fundamentos teóricos consideradas tanto en el escenario nacional e internacional, ya que, el desarrollo la tesis permitió que los directivos y personal del Puesto de Salud Tres de Diciembre, comprendan claramente la calidad del servicio y su importancia en el aumento de la satisfacción de los beneficiarios, lo que permite la comprensión de una teoría importante que ayuda a los directivos a tomar mejores decisiones basadas en las percepciones y expectativas de los usuarios. De la misma manera, la tesis será de gran ayuda hemerográfica para futuras investigaciones.

### **1.4.3. Metodológica**

La pertinencia metodológica se basa en el uso de instrumentos de medición, adecuadamente diseñados para el estudio de las variables, que permitió medir a exhaustivamente cada una de ellas, garantizando así que las investigaciones sean pertinentes a la realidad que rodea a la unidad de análisis. Por otro lado, el contexto de la tesis informará a los gestores de la ciudad y la región como base para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar la correlación entre la calidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

1. Establecer la correlación entre la fiabilidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023.
2. Establecer la correlación entre la sensibilidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023.
3. Establecer la correlación entre la seguridad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023.
4. Establecer la correlación entre la empatía del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023.

5. Establecer la correlación entre los elementos tangibles del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **2.1.1. Nacionales**

Considerando las variables que se estudiaron en la tesis, las referencias nacionales son como se presentan a continuación:

- Torres M., realizó la tesis en el año 2021, denominada “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco – 2021”; para optar la licenciatura de Enfermería, en la Universidad Autónoma de Ica. Chincha, Perú. Trabajo de tipología aplicada, transversal, descriptivo y no experimental; cuyo propósito fue establecer la correspondencia entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente; en el cual, utilizó el cuestionario como medio de recojo de la data, en una muestra de 150 pacientes; y como sumario final, determinó que hay una correspondencia directa entre ambas variables, protegido estadísticamente, con una correlación de 0,70, y un valor de  $p=0.000$ ; con al cual se acepta la hipótesis. (3)

- Alván, G., y Quiroz L., realizaron la tesis en el año 2021, denominada “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos - 2020”; para optar la licenciatura de Enfermería, en la Universidad Científica del Perú, en Iquitos, Perú. Trabajo de tipología descriptivo, transversal, y no experimental-correlacional; cuyo propósito fue establecer la correlación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente; en el cual, utilizó el cuestionario como medio de recojo de la data, en 336 pacientes, y como sumario final, determinaron que hay una correspondencia significativa entre ambos factores, respaldado estadísticamente, con una significancia bilateral de 0.000, y un coeficiente de 0.946. (4)
- Pecho N., realizó la tesis en el año 2020, denominada “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020”; para optar la maestría en Gerencia en Salud, en la Universidad Nacional del Callao. Lima, Perú. Trabajo de tipología aplicada, no experimental-correlacional; cuyo propósito fue establecer la correspondencia que hay entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente; en el cual, utilizó el cuestionario como medio de recojo de la data, en 182 pacientes, y como sumario final, determinó que hay una correspondencia significativa entre ambos factores, con un nivel medio de calidad de cuidado y un nivel satisfecho en el 37.4%. (5)
- Lizana K., realizó la tesis en el año 2019, denominada “Calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de enfermedades Neoplásicas Lima 2018”, para optar la maestría de Gerencia de Servicios de Salud, en la Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú. Trabajo de tipología descriptiva, transversal; cuyo propósito fue valorar la calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia; en el cual, utilizó el cuestionario como medio de recojo de la

data, en 182 pacientes, y como sumario final, determinó que hay resultados favorables para cada una de las dimensiones de la variable calidad de servicio en salud. (6)

- Peralta Í., realizó la tesis en el año 2019, denominada “Satisfacción del paciente y calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari-Huánuco, 2019”; para optar la licenciatura en Enfermería, en la Universidad Alas Peruanas. Huánuco, Perú. Trabajo de tipología no experimental y de alcance correlacional; cuyo propósito fue establecer la correspondencia entre satisfacción del paciente y calidad de atención del personal de enfermería; en el cual, utilizó el cuestionario como medio de recojo de la data, en 118 pacientes, y como sumario final, determinó que hay una correspondencia significativa entre las variables, respaldado estadísticamente por una significancia bilateral igual a cero; del mismo modo, un coeficiente de 0.871. (7)

### **2.1.2. Internacionales**

Considerando las variables que se estudian en la investigación, las referencias internacionales son como se presentan a continuación:

- Barragán K., y Gutiérrez D., realizaron la tesis en el año 2022, denominada “Satisfacción del paciente hospitalizado en el área COVID en relación a la atención recibida por el personal de salud”; para optar la maestría de Gestión del Cuidado, mención Unidades de Emergencia, en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Santo Domingo, Ecuador. Trabajo de tipología exploratoria, no experimental; cuyo propósito fue definir la satisfacción del paciente hospitalizado en el área COVID; en el cual, utilizaron el cuestionario como medio de recojo de la data, en una muestra de 200 pacientes, y como sumario final, determinaron que los pacientes se mostraron satisfechos con la atención recibida, mientras que la percepción de la atención recibida fue calificada con un nivel buena. (8)

- Leyes S., realizó la tesis en el año 2021, denominada “Calidad de los cuidados de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los usuarios que asisten a la emergencia del Centro de Salud tipo C San Rafael”; para optar la maestría en Salud Pública, en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Esmeraldas, Ecuador. Trabajo de tipología descriptiva, no experimental; cuyo propósito fue definir la correspondencia de los cuidados de enfermería con la satisfacción del usuario; en el cual, utilizó el cuestionario como medio de recojo de la data, en 97 usuarios, y como síntesis final, a pesar de la escasez de personal y averías en algunos equipos utilizados para brindar servicios esenciales, la calidad de la atención que recibieron los pacientes fue razonablemente alta. (9)
- Largo C., y Zamaniego M., realizaron la tesis en el año 2018, denominada “Calidad y nivel de satisfacción en la atención de los pacientes del Centro de Dialilife - Cuenca 2017”; para optar la licenciatura en Enfermería, en la Universidad de Cuenca. Cuenca, Ecuador. Trabajo de tipología descriptiva, transversal; cuyo propósito fue valorar la calidad y nivel de satisfacción de los pacientes; en el cual, utilizó el cuestionario como medio de recojo de la data, en 70 pacientes, y como sumario final, determinaron que la mayor parte de los pacientes en el Centro Dialilife revelan que la calidad es buena y el nivel de satisfacción el 85% la considera muy buena. (10)
- Botón S., realizó la tesis en el año 2018, denominada “Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente CAP de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017”; para optar la licenciatura en Enfermería, en la Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala. Trabajo de tipología descriptiva, transversal; cuyo propósito fue conocer la satisfacción del usuario en la atención por parte de los enfermeros; en el cual, utilizó el cuestionario como medio de recojo de la data, en 103 usuarios, y como sumario final, se estableció

que 71% se encuentran satisfechos con la atención en enfermería, lo que quiere decir que la mayor parte de la población encuestada considera que la atención es buena. (11)

- Maggi W., realizó la tesis en el año 2018, denominada “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”; para optar la maestría en Gerencia en Servicios de la Salud, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. Trabajo de tipología descriptiva; cuyo propósito fue valorar la incidencia de la calidad en la atención brindada; en el cual, utilizó el cuestionario como medio de recojo de la data, en 357 usuarios, y como sumario final, estableció la calidad de atención se encuentra por debajo de las expectativas, es decir es baja. (12)

## **2.2. Bases Teóricas**

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

Fundamentado en la concepción de la calidad, como la percepción de satisfacción de todo cliente – usuario, frente a la cualidad o durabilidad del producto o servicio, el estudio de esta variable se respalda por los aportes que se presentan a continuación:

Desde la percepción de Díaz J., la calidad se determina por la cantidad de factores (particularidades únicas) que interactúan e inciden en el programa y el estado general del bien tangible o intangible. (13)

Según Agustín Mejías y compañía, casi todos los llamados gurús de la calidad han dado su enfoque a la compleja definición de calidad: Deming, Taguchi, Juran, Ishikawa, Feigenbaum, Shevart, Crosby y Pirsig. Por tanto, la calidad es el deleite de las insuficiencias y esperanzas de los usuarios, dicho en otras palabras, es el proceso de definición del concepto más amplio de los deseos del usuario en una escala basada en el propósito del programa y las características del grupo objetivo (14).

Por su parte Humberto Gutiérrez, menciona que, la calidad posee dos significados: en primer lugar, son las peculiaridades de un bien intangible que afectan a la capacidad para compensar una necesidad indefinida o específica; y, en segundo lugar, es un producto tangible e intangible que se encuentra libre de deficiencias (15).

Desde la perspectiva de Reyna Matsumoto, es consecuencia de una valoración en el cual el beneficiario confronta sus expectativas con las percepciones. Dicho bajo otros términos, es valuada por la diferencia entre el servicio que espera todo cliente, y el que brinda la institución (16). Ella, también habla del modelo SERVQUAL, un modelo que detalla claramente las opiniones de los usuarios en relación al servicio que reciben, recaba sugerencias de mejora en muchos aspectos, basados en sus expectativas y percepciones.

Desde otra perspectiva, Mori Vela, y compañía, describen que es concebida desde muchas perspectivas, tales como: es sinónimo de excelencia; es una variable medible; habita en los ojos de los usuarios; y aborda términos de valor y precio (17).

Por su parte María Moya, hace mención que es uno de los factores más significativos que garantiza la sostenibilidad de la empresa en la sociedad, pero, en esta época nos tropezamos con una gran cuantía de beneficiarios discordes con los servicios (18).

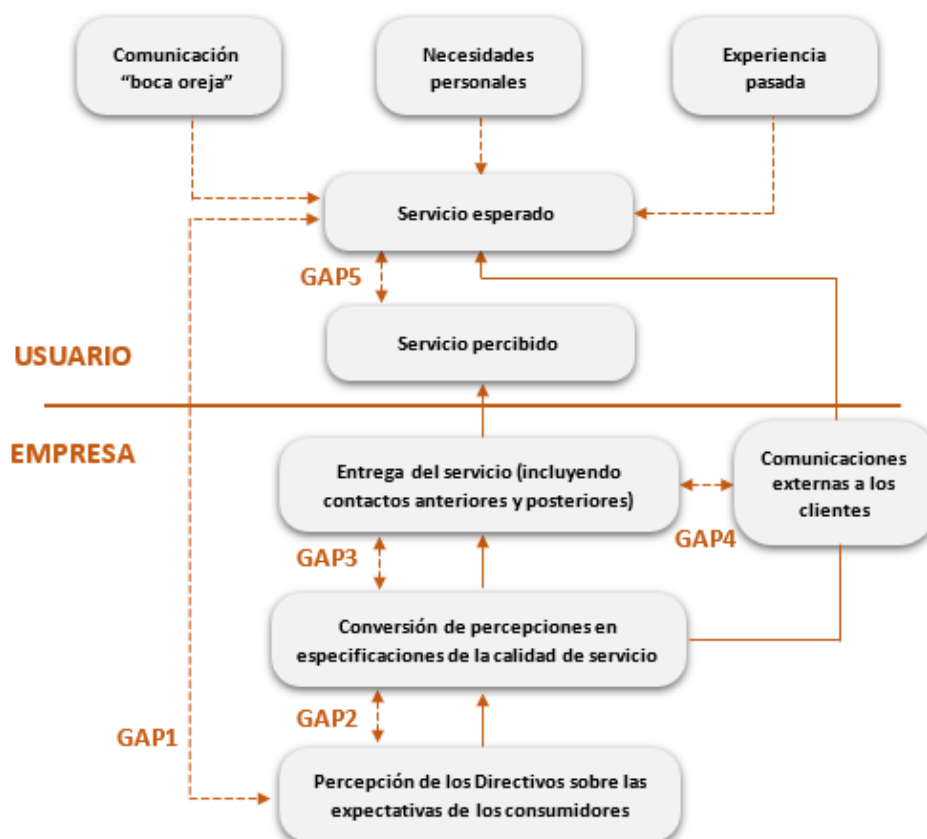
Para Minsa, la calidad de servicio, incluye la aplicación de la ciencia médica y la tecnología de una manera que maximiza los beneficios para la salud sin un aumento proporcional en el riesgo. Así, el nivel de calidad se refiere al grado en que se espera que la atención brindada logre el balance más favorable de riesgos y beneficios. Es por eso que comprender la satisfacción del usuario puede ayudar a mejorar la atención médica (19).

De la misma manera, según la OMS, es la intervención adecuada que se reconoce como segura (de acuerdo con los estándares), económicamente aceptable para la comunidad pertinente y que puede afectar la mortandad, la enfermedad, la inhabilidad y el decaimiento.

### 2.2.1.1. Modelo Servqual

En este contexto, la calidad se delimita en la diferencia entre el servicio esperado y el servicio percibido por los clientes. Dicho en términos diferentes, se fundamenta en cómo los clientes califican la calidad del servicio, antes y después de haber usado el servicio de la empresa (14). Además, agregó que el modelo brinda los siguientes detalles: opiniones de los clientes y sugerencias para mejorar ciertos factores, impresiones de los empleados sobre las expectativas y percepciones de los clientes.

**Figura 5**  
Modelo Servqual



*Fuente.* El gráfico representa el modelo Servqual realizado por Mejías y compañía 2018.

**A. GAP 1: Desconocimiento de lo que los clientes esperan**

Es la diferencia entre las expectativas de los consumidores y la percepción que tiene la organización; esta brecha es la que cruza la frontera entre el cliente y la empresa proveedora de servicios; surge cuando el indicador es de alta calidad para los consumidores, es decir, el nivel de suministro necesario para satisfacer sus necesidades y brindar un servicio de calidad (14).

**B. GAP 2: La Diferencia entre la calidad de servicio diseñada y los estándares establecidos**

Es la diferencia entre la percepción de la gerencia sobre las expectativas del cliente y los estándares de calidad establecidos. En este contexto, aún con la información suficiente y precisa sobre las expectativas del cliente, las organizaciones de servicios no pueden cumplir con estas expectativas; esto puede deberse a inconsistencias entre las especificaciones de calidad y la información disponible sobre las expectativas del cliente (14).

**C. GAP 3: No se presta el servicio establecido**

Es la diferencia entre las especificaciones de calidad establecidas y el servicio real prestado. Esto refiere, aún con el conocimiento de las expectativas del cliente y desarrollar pautas que reflejen con precisión, no garantiza un alto nivel de calidad (14).

**D. GAP 4: No está alineado el desempeño con lo prometido**

Es la diferencia entre el servicio realmente prestado y comunicado al cliente, como se evidencia cuando la promesa hecha al cliente a través de comunicaciones de marketing es inconsistente con el servicio prestado (14).



**E. GAP 5 = f (GAP 1, GAP 2, GAP 3, GAP 4)**

Es la diferencia entre las expectativas y percepciones de los consumidores.

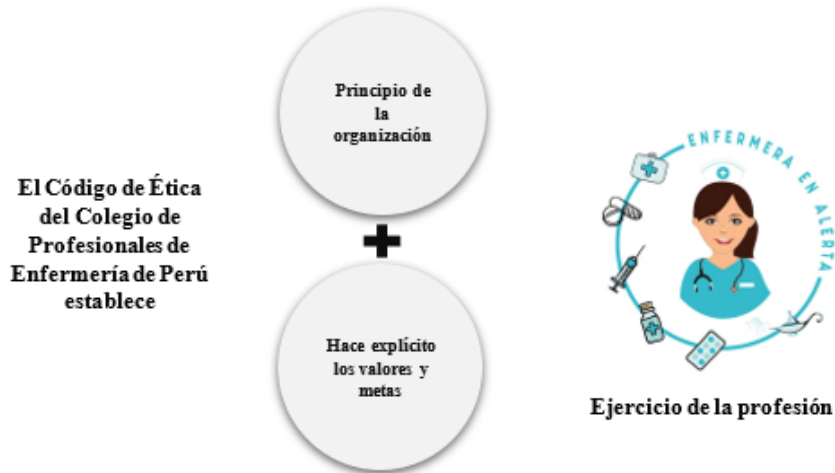
El cual se encuentra en función de las demás GAPs, que se presenta en el modelo Servqual (14).

**2.2.1.2. Calidad del servicio en enfermería**

Según el Código de Ética del Colegio de Enfermero del Perú, la calidad del servicio se radica en el cuidado de la persona, promoviendo el respeto, la disciplina, la responsabilidad, la equidad, la lealtad, la solidaridad, la honestidad, la justicia y la equidad son componentes importantes del sistema integral de valores de todo enfermero y determinan su comportamiento en el desempeño de sus funciones. Mantener buenas relaciones con los compañeros basadas en la confianza, el respeto mutuo, la cortesía, la lealtad, el compañerismo y la solidaridad, aceptar las diferencias individuales en derechos, ética, principios personales y profesionales, y promover la convivencia pacífica, armónica y tolerante. Reconociendo que la libertad y la igualdad son derechos humanos fundamentales y que están íntimamente relacionados, ya que subyacen a la dignidad inalienable de todo ser humano (20). La evolución de vocación a profesión sólo es posible con una educación regular, organizada y sistemática, en la que se adquiera un gran conocimiento, que es el pedestal de la praxis laboral; este conjunto particular de conocimientos especializados se denomina disciplina de enfermería. Actualmente, la enfermería es reconocida como una profesión a través de la cual la investigación conforma su cuerpo disciplinario; en los últimos tiempos esta labor sufrió cambios significativos, pasando del empirismo y el cuidado basado en la fe a la práctica de enfermería basada en la certidumbre y la gestión, organización y liderazgo de los servicios de enfermería.

**Figura 6**

Código de ética de los enfermeros



*Fuente.* El gráfico representa el Código de Ética y Deontología del Colegio de Enfermeros.

### 2.2.1.3. Dimensiones de la Calidad de Servicio

Según el trabajo realizado por Mejía y compañía, las dimensiones a considerar en el estudio de la calidad de servicio son las siguientes:

#### A. Fiabilidad

Se refiere a la transmisión correcta y a tiempo puede parecer diferente, pero los consumidores han señalado que ambos son igualmente importantes porque inspiran confianza o desconfianza en la empresa que brinda el servicio (18). Dicho de otra manera, la fiabilidad se entiende como las operaciones que aumentan consistencia de la vida correlacional entre la institucional y el usuario.

De la misma manera, para Mejías y compañía, es la capacidad de una organización para realizar de manera confiable y precisa los servicios prometidos (14).

#### B. Sensibilidad

Los clientes a menudo perciben una falta de disposición para servir; esto significa que quienes los atienden no están preparados para escuchar y solucionar su problema o crisis de la forma más adecuada (18). Para nosotros significa el

carácter con que el colaborador debe atender al usuario, la cualidad que revela, ubica y satisface las necesidades, expectativas y prioridades del usuario.

De la misma manera, para Mejías y compañía, se refiere a la voluntad y disposición de los empleados de la organización para ayudar a los clientes y prestar servicios (14).

### **C. Seguridad**

Si es educado, si conoce la empresa para la que trabaja y el producto o servicio que vende, si conoce los términos y políticas de venta, en fin, puede crear confianza con su conocimiento (18). En otras palabras, los usuarios saben puntualmente lo que quieren, por lo que aquellos que brindan orientación o consejo deben estar muy bien capacitados.

De la misma manera, para Mejías y compañía, se refiere al conocimiento y el cuidado demostrado por los empleados de la organización y su capacidad para inspirar credibilidad y confianza (14).

### **D. Empatía**

Se refiere a la atención en el momento adecuado, el uso de palabras, claras y fáciles para los clientes, y aportar algo extra que cumpla y supere sus expectativas (18). Dicho en otras palabras, significa estar capacitado para atender a todos los usuarios superando sus expectativas y exigencias.

De la misma manera, para Mejías y compañía, se refiere así a la atención personalizada, oportuna, y transparente que los colaboradores de una organización brindan a sus clientes (14).

### **E. Elementos tangibles**

Se refiere a los aspectos de las infraestructuras de la empresa, la presentación de los empleados, e incluso el equipo utilizado en una empresa (18).

Dicho en otras palabras, los aspectos tangibles provocan que todo usuario se sienta satisfecho con el servicio.

De la misma manera, para Mejías y compañía, se refiere a la figura de los elementos tangibles, equipos, personal y materiales de comunicación de la institución (14).

### **2.2.2. Satisfacción de los usuarios**

Desde la perspectiva de Philip Kotler y Kevin Keller, es un conjunto de sentimientos de placer o decepción que una persona (usuario) desarrolla al comparar el desempeño percibido de un servicio con las expectativas; por otro lado, afirma que, si este desempeño no cumple con las expectativas, el usuario está insatisfecho; si las expectativas se cumplen, está satisfecho; si las expectativas se superan, está muy feliz (21). En otras palabras, la satisfacción es el estado emocional que alcanza el usuario después de utilizar el servicio, ya que, de acuerdo al estado alcanzado, cada organismo sabrá si su grupo focal está insatisfecho, satisfecho o feliz, información importante para la toma de decisiones y la formulación de acciones.

Según, María Escudero, la satisfacción de los usuarios, es un aspecto muy importante reconocido por todas las instituciones, independientemente de que posean o no algún sistema de calidad y de la forma que este adopte (22).

Para Philip Kotler, y Gary Armstrong, es el grado en que el desempeño percibido de un producto intangible coincide con las expectativas del consumidor. Así, la relación entre la percepción del cliente y el desempeño percibido se convierte en un factor clave en el éxito de cualquier negocio. (23). Lo que debemos enfatizar en esta parte es comprender los deseos de los consumidores, ante cualquier dificultad, garantizar siempre buena calidad, excelente diseño, para satisfacer plenamente los

deseos de los consumidores, puede implementar calidad y servicio. Capacidad para ejecutar construcciones clave y mejorar aspectos.

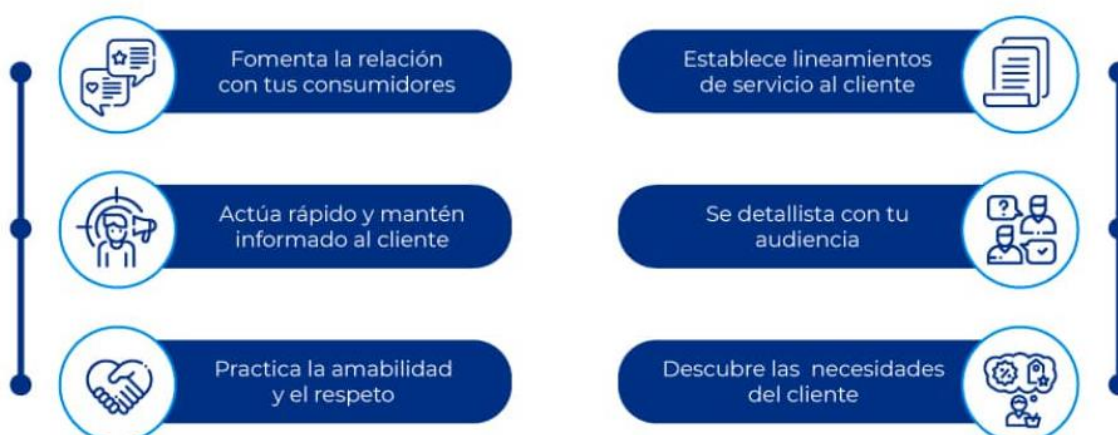
Desde el punto de vista de Sara Carvajal, y compañía, la satisfacción, es una concepción que ha sido largamente analizado, por lo tanto, es comprendida como la percepción de los usuarios sobre la medida en que sus requerimientos y pretensiones son atendidas. En otras palabras, un resultado psicológico de la experiencia de un consumidor en el que la satisfacción se mide por la consistencia de las contestaciones a una sucesión de interrogaciones concernientes con el nivel percibido de bienestar de un individuo (24).

### 2.2.2.1. Pasos a seguir para lograr la satisfacción de los usuarios

Para lograr esto, es imperativo cultivar una buena relación con los usuarios (transmitir una sensación de seguridad a los usuarios); actuar con rapidez y asegurarse de que los usuarios estén informados (al menos hacerles saber que su solicitud ha sido recibida); ser amable y respetuoso (de mente abierta, tolerante y tratar de satisfacer sus necesidades); tener una política de servicio al usuario (esto ahorrará tiempo, dinero y energía); ser reflexivo (crear una experiencia de usuario positiva) (25).

**Figura 7**

Pasos para lograr la satisfacción de los usuarios.



*Fuente.* El gráfico representa los pasos a seguir en la búsqueda de la satisfacción del cliente, realizado QuestionPro.

### **2.2.2.2. Factores que intervienen en la satisfacción de los usuarios**

Para obtener esa satisfacción tan esperada, examina paso a paso qué sucede con el producto o servicio desde que ingresa al negocio hasta que llega al consumidor.

#### **A. Producto o servicio**

En este punto se debe hacer un análisis en profundidad de lo que la empresa ofrece. Antes de tratar de comprender lo que los clientes piensan de su empresa, asegúrese de saber lo que piensa. Para ello, se sugiere que se realice una indagación sobre el bien tangible o intangible (25).

#### **B. Calidad del producto o servicio**

Se debe prestar atención a lo que ofrece, aunque creas que lo conoces bien, cuando lo vuelvas a tener en tus manos, escudriña cada característica. Si es un servicio, es necesario, buscar a un tercero y opinar sobre la calidad (25).

#### **C. Cliente**

Aunque parezca una obviedad, a menudo se pasan por alto las necesidades de los clientes y nadie busca soluciones. Póngase en el lugar del cliente y responda las siguientes preguntas: ¿Realmente vale la pena el producto que recibió? ¿El personal es amable? ¿Quiero ser atendido nuevamente en el futuro? (25).

#### **D. Clima laboral**

Un empleado feliz lo proyecta en las personas en el trabajo, enfocándose en mejorar sus relaciones. Las encuestas de clima laboral son una gran herramienta para entender cómo se sienten los empleados (25).

#### **E. Puntos de contacto**

Los puntos de contacto, con los clientes, son los momentos en los que los clientes interactúan con su marca. Por lo tanto, comienza mucho antes de su primera compra, cuando encuentran su producto por primera vez, incluidas sus

visitas a su sitio web, sus tiendas físicas, la entrega a través de diferentes canales de distribución y el servicio posventa. (25).

### **2.2.2.3. Dimensiones de la satisfacción de los usuarios**

Según el trabajo realizado por Philip Kotler y Kevin Keller, las dimensiones a considerar en el estudio de la satisfacción de los usuarios, son las siguientes:

#### **A. Expectativa de los usuarios**

Las expectativas de los usuarios precisan lo que espera que proporciona la empresa. Esta perspectiva está formada básicamente por las experiencias pasadas, tus necesidades de conciencia, el boca a boca y la información externa (26).

Por otro lado, también se considera como una esperanza que tiene el usuario para lograr ciertas metas (23). Basándonos en la aportación de estos autores, las expectativas de los usuarios son situaciones que quieren vivir ante un servicio. Por ello, debemos tener en cuenta que cada usuario tiene su propia opinión, en base a su experiencia con la empresa o competencia previa.

#### **B. Percepción de los usuarios**

Es la forma en que todos ven el mundo y, con el tiempo, los cambios en el estilo de vida de las personas o la influencia de terceros pueden cambiar las percepciones de las personas sobre un producto o servicio, ya sea a favor o en contra (26).

Por otro lado, se refiere al rendimiento que los clientes creen obtener después de utilizar el servicio. En otras palabras, esta percepción puede cambiar con el tiempo, ya sea como resultado de cambios en los estilos de vida de las personas o por la influencia de terceros (23).

Considerando estos aportes, la percepción del usuario es un proceso generado a partir de la realidad, que es la información acumulada por el cerebro humano a partir de la experiencia previa.

### **2.3. Marco Conceptual**

#### **1. Calidad de servicio**

Todos los llamados gurús de la calidad han dado su enfoque a la compleja definición de calidad: Deming, Taguchi, Juran, Ishikawa, Feigenbaum, Shevart, Crosby y Pirsig. Por tanto, la calidad es el deleite de las insuficiencias y esperanzas de los usuarios, dicho en otras palabras, es el proceso de definición del concepto más amplio de los deseos del usuario en una escala basada en el propósito del programa y las características del grupo objetivo (14).

#### **2. Calidad del servicio en enfermería**

Según el Código de Ética del Colegio de Enfermero del Perú, la calidad del servicio se radica en el cuidado de la persona, promoviendo el respeto, la disciplina, la responsabilidad, la equidad, la lealtad, la solidaridad, la honestidad, la justicia y la equidad son componentes importantes del sistema integral de valores de todo enfermero y determinan su comportamiento en el desempeño de sus funciones (20).

#### **3. Elementos tangibles**

Se refiere a los aspectos de las infraestructuras de la empresa, la presentación de los empleados, e incluso el equipo utilizado en una empresa (18).

#### **4. Empatía**

Se refiere a la atención en el momento adecuado, el uso de palabras, claras y fáciles para los clientes, y aportar algo extra que cumpla y supere sus expectativas (18).



## **5. Expectativa de los usuarios**

Las expectativas de los usuarios precisan lo que espera que proporciona la empresa. Esta perspectiva está formada básicamente por las experiencias pasadas, tus necesidades de conciencia, el boca a boca y la información externa (26).

## **6. Fiabilidad**

Se refiere a la transmisión correcta y a tiempo puede parecer diferente, pero los consumidores han señalado que ambos son igualmente importantes porque inspiran confianza o desconfianza en la empresa que brinda el servicio (18).

## **7. Percepción de los usuarios**

Es la forma en que todos ven el mundo y, con el tiempo, los cambios en el estilo de vida de las personas o la influencia de terceros pueden cambiar las percepciones de las personas sobre un producto o servicio, ya sea a favor o en contra (26).

## **8. Satisfacción de los usuarios**

Desde la perspectiva de Philip Kotler y Kevin Keller, es un conjunto de sentimientos de placer o decepción que una persona (usuario) desarrolla al comparar el desempeño percibido de un servicio con las expectativas; por otro lado, afirma que, si este desempeño no cumple con las expectativas, el usuario está insatisfecho; si las expectativas se cumplen, está satisfecho; si las expectativas se superan, está muy feliz (21).

## **9. Seguridad**

Si es educado, si conoce la empresa para la que trabaja y el producto o servicio que vende, si conoce los términos y políticas de venta, en fin, puede crear confianza con su conocimiento (18).

**10. Sensibilidad**

Los clientes a menudo perciben una falta de disposición para servir; esto significa que quienes los atienden no están preparados para escuchar y solucionar su problema o crisis de la forma más adecuada (18).

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis General**

La correlación entre la calidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, es positiva y significativa.

#### **3.2. Hipótesis Específicas**

1. La correlación entre la fiabilidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, es positiva y significativa.
2. La correlación entre la sensibilidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, es positiva y significativa.
3. La correlación entre la seguridad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, es positiva y significativa.

4. La correlación entre la empatía del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, es positiva y significativa.
5. La correlación entre los elementos tangibles del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, es positiva y significativa.

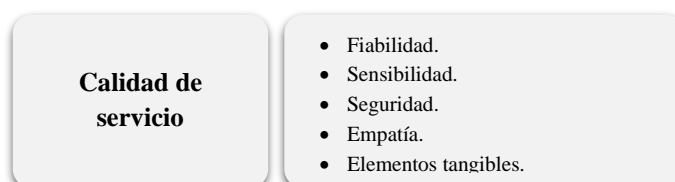
### 3.3. Variables

#### 3.3.1. Calidad de servicio (variable I)

Según Agustín Mejías y compañía, la calidad de servicio es el deleite de las insuficiencias y esperanzas de los usuarios, dicho en otras palabras, es el proceso de definición del concepto más amplio de los deseos del usuario en una escala basada en el propósito del programa y las características del grupo objetivo (14).

**Figura 8**

Calidad de servicio.



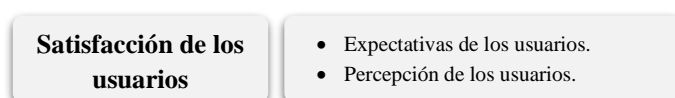
*Nota.* El gráfico muestra la forma como se estudió la primera variable. Fuente: Trabajo del tesista.

#### 3.3.2. Satisfacción del usuario (variable II)

Desde la perspectiva de Philip Kotler y Kevin Keller, es un conjunto de sentimientos de placer o decepción que una persona (usuario) desarrolla al comparar el desempeño percibido de un servicio con las expectativas (21).

**Figura 9**

Satisfacción de los usuarios.



*Nota.* El gráfico muestra la forma como se estudió la primera variable. Fuente: Trabajo del tesista.

### 3.3.3. Operacionalización de las variables

**Tabla 1**

Operacionalización de la primera variable.

Variable I	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
<b>Calidad de servicio</b>	Según Agustín Mejías y compañía, la calidad de servicio es el deleite de las insuficiencias y esperanzas de los usuarios, dicho en otras palabras, es el proceso de definición del concepto más amplio de los deseos del usuario en una escala basada en el propósito del programa y las características del grupo objetivo (14)	Ofrecer una calidad de servicio es actuar con fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y los elementos tangibles: por ello, el estudio de estas dimensiones se basará en 15 ítems.	<b>D1</b> Fiabilidad	1.1. Orden en la atención que brinda el personal de enfermería. 1.2. Atención inmediata a los requerimientos de los usuarios en enfermería. 1.3. Integridad en la atención de enfermería a los usuarios en todo momento.	1., 2., 3.	Cuestionario	<b>Ordinal</b>  (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			<b>D2</b> Sensibilidad	2.1. Transparencia en la atención a los usuarios del servicio de enfermería. 2.2. Compromiso del personal para brindar un buen servicio en enfermería. 2.3. Atención oportuna a los requerimientos de los usuarios del servicio de enfermería.	1., 2., 3.		
			<b>D3</b> Seguridad	3.1. Respeto y privacidad al usuario en el servicio de enfermería. 3.2. Información confiable para la solución de las enfermedades de los usuarios. 3.3. Solución inmediata a los problemas que presentan los usuarios del servicio de enfermería.	1., 2., 3.		
			<b>D4</b> Empatía	4.1. Trato amable por parte de los enfermeros del Puesto de salud. 4.2. Interés de los profesionales de enfermería para remediar el malestar ellos usuarios. 4.3. Apoyo equitativo a los usuarios que acuden a el Puesto por el servicio de enfermería.	1., 2., 3.		
			<b>D5</b> Elementos tangibles	5.1. Uso de equipos médicos modernos para brindar una atención de calidad. 5.2. Uso de letreros y carteles adecuados en la orientación a los usuarios. 5.3. Diseño cómodo y ordenado de la infraestructura del Puesto de salud.	1., 2., 3.		

*Nota.* El cuadro representa cómo se realizó el estudio para la primera variable. Fuente: Trabajo de la tesista.

Tabla 2

## Operacionalización de la segunda variable.

Variable II	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Reactivos	Ítems	Instrumento	Escala de medición
Satisfacción de los usuarios	Desde la perspectiva de Philip Kotler y Kevin Keller, es un conjunto de sentimientos de placer o decepción que una persona (usuario) desarrolla al comparar el desempeño percibido de un servicio con las expectativas (21).	Ofrecer una calidad de servicio es actuar con fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y los elementos tangibles: por ello, el estudio de estas dimensiones se basará en 15 ítems.	<b>D1</b> Expectativas de los usuarios	1.1. Apoyo de los enfermeros en la atención que necesitan. 1.2. Atención respetuosa al orden de llegada de los usuarios. 1.3. Respeto al horario de atención publicada en el Puesto de salud. 1.4. Orientación adecuada a los usuarios según sus requerimientos. 1.5. Trato personalizado por parte del personal de enfermería en el Puesto. 1.6. Atención equitativa a los usuarios por parte del personal de enfermería. 1.7. Monitoreo y seguimiento a la recuperación de los usuarios.	1., 2., 3., 4., 5., 6., 7.	Cuestionario	<b>Ordinal</b>  (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			<b>D2</b> Percepción de los usuarios	2.1. Comportamiento ético de los profesionales de enfermería. 2.2. Orientación para la prevención de la enfermedad en los usuarios. 2.3. Trabajo realizado en la restauración de la salud de los usuarios. 2.4. Desarrollo de exámenes de desarrollo y crecimiento de los niños. 2.5. Mantenimiento y conservación de las vacunas de los usuarios. 2.6. Valor que le brindan a cada uno de los usuarios que acuden a el Puesto. 2.7. Administración y control de los historiales médicos de los usuarios. 2.8. Atención a los usuarios de la tercera edad que acuden a el Puesto.	1., 2., 3., 4., 5., 6., 7., 8.		

*Nota.* El cuadro representa cómo se realizó el estudio para la segunda variable. Fuente: Trabajo de la tesista.

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Métodos de la tesis**

##### **4.1.1. Método general**

Dentro de la realización de la tesis en mención, se consideró como método general el método científico. Apartado que se sustenta, con José Arias, quien revela que este método, es una sucesión de pasos ordenados que se realizan para encontrar la solución a un problema encontrado (27).

##### **4.1.2. Métodos Específicos**

###### **A. Método hipotético deductivo**

Con la finalidad de contrastar y demostrar las hipótesis planteadas en el contenido de la tesis, se hace uso este método. Una disposición que se ampara con el aporte de Sergio Benites, y Liliana Villanueva, quienes consideran que es un método donde el término hipotético - deductivo significa que las hipótesis son derivadas de la cognición proporcionada por la base teórica (28).

## **B. Método estadístico**

De la misma manera se usó el método estadístico, con la finalidad de cuantificar los resultados que se logren con el trabajo. Esta decisión se respalda con Santiago Valderrama, quien refiere que este método utiliza todos los datos numéricos, para ordenarlos, codificarlos, procesarlos, analizarlos e interpretarlos, mediante reglas y operaciones previamente determinados (29)

### **4.2. Tipo de investigación**

De acuerdo a la tesis que se pretende desarrollar, se considera una investigación de tipo básica. Este apartado se resguarda con José Arias, quien asevera que este tipo de trabajo no resuelve ni ayuda a resolver un problema, sino que sirve de base teórica para otro tipo de investigaciones donde se puede presentar una tesis con un alcance exploratorio, descriptivo o incluso de relevancia (27).

### **4.3. Nivel de investigación**

Partiendo del propósito de la tesis, pertenece a la investigación relacional. Esta decisión fue apoyada por Jesús Cabel y Roberto Castañeda, quienes nos expresaron que no son estudios de causa y efecto; solo demuestran dependencia probabilística entre eventos (los estudios de asociación sin relación de dependencia) (30).

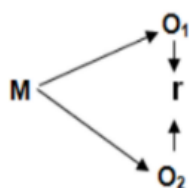
### **4.4. Diseño de la investigación**

Fundamentado en el tipo y nivel de estudio, se consideró como una tesis de diseño correlacional, transversal no experimental. Esta decisión fue apoyada por José Arias, quien dijo que en este diseño las variables de estudio no fueron expuestas a ningún estímulo o condición experimental, por lo tanto, los sujetos fueron estudiados en un ambiente natural y las variables no fueron manipuladas. Asimismo, afirma que los estudios transversales recolectan datos una sola vez y pueden tener un alcance exploratorio, descriptivo y relevante (27).



**Figura 10**

Diseño de investigación.



Donde:

- M : Muestra.
- O1 : Observación de la primera variable.
- O2 : Observación de la segunda variable.
- r : Relación entre las variables.

*Nota.* El gráfico representa el diseño con que se ejecutó la tesis. *Fuente.* Trabajo de la tesista.

## 4.5. Población y muestra

### 4.5.1. Población

Desde el punto de vista de Roberto Hernández y Christian Mendoza, cuando se habla de una población hace referencia a un grupo de cosas que cuentan con explícitas características comunes entre sí (31). Partiendo de esta contribución, la población del proyecto en mención está conformado por los cuatro barrios del distrito Tres de Diciembre, tal como se muestra en el cuadro consecutivo:

**Tabla 3**

Población de estudio.

Población de usuarios del distrito Tres de Diciembre		
Barrios	Usuarios	%
Churampi	200	24%
Guinolia	155	18%
San Isidro	243	29%
Centro	251	30%
<b>Población total</b>	<b>849</b>	<b>100%</b>

*Nota.* El cuadro resume la población de usuarios del Puesto de Salud Tres de Diciembre. *Fuente.* Información recabada del Puesto de

### 4.5.2. Muestra

Desde la perspectiva de Roberto Hernández y Christian Mendoza, una muestra es un subgrupo distintivo de la población, en el cual se recolectan datos, para luego generalizarlos (31). Partiendo de esta contribución, y considerando que la población es finita, la fórmula de cálculo de la muestra es:

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

Donde:

- N: Tamaño de población.
- p: Proporción de elementos con la característica de interés.
- q: Proporción de elementos que no poseen la característica de interés.
- Z: Valor obtenido de la distribución normal asociado al nivel de confianza.
- E: Error de muestreo.
- n: Tamaño de muestra.

Tomando en cuenta los valores que se mencionaron letras arriba, el tamaño de la muestra es:

$$n = \frac{(1.96)^2 (849) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (849 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{815.38}{2.12 + 0.96}$$

$$n = \frac{815.38}{3.08}$$

$$n = 264$$

Como consecuencia, la muestra se conformará como sigue:

**Tabla 4**  
Muestra de estudio.

<b>Muestra de usuarios del distrito Tres de Diciembre</b>		
<b>Barrios</b>	<b>Usuarios</b>	<b>%</b>
Churampi	63	24%
Guinolia	46	18%
San Isidro	76	29%
Centro	79	30%
<b>Población total</b>	<b>264</b>	<b>100%</b>

*Nota.* El cuadro resume la población de usuarios del Puesto de Salud Tres de Diciembre. Fuente. Información recabada del Puesto de Salud.

### **4.5.3. Tipo de muestreo**

El tipo de muestreo fue el no probabilístico o dirigido, concretamente el muestro por cuotas. Esta decisión es sustentada por Roberto Hernández y Christian Mendoza, quienes mencionan que este tipo de muestreo es el que la selección de elementos no depende de probabilidad, sino de las características del trabajo (31).

### **4.5.4. Criterios de inclusión y exclusión**

#### **A. Criterios de inclusión**

- Usuarios del distrito Tres de Diciembre.
- Usuarios que tienen historial médico en el Puesto de Salud.

#### **B. Criterios de exclusión**

- Usuarios que no son del distrito tres de diciembre.

### **4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En este apartado cabe señalar que las técnicas utilizadas para recoger información sobre las variables objeto de estudio es la encuesta y la revisión documental.

#### **4.6.1. La encuesta**

Se utilizó esta técnica con el fin de obtener una información primaria sobre las variables. Esta decisión se ampara con Palomino y compañía, quienes refieren que es la compilación de datos específicos sobre un tema de opinión determinado a través de cuestionarios y proporciona preguntas y respuestas precisas para recopilar y analizar rápidamente esta información (32).

#### **4.6.2. Entrevista**

Se apoyó en esta técnica porque a través de ella, se entrevistaron a los pacientes en el Puesto de Salud. Esto se ampara con Al respecto Cabel J. & Castañeda R., nos

dicen que “la entrevista puede ser estructurada si se cuenta con una guía de entrevista y no estructurada cuando se busca explorar características en el evaluado (33).

**Tabla 5**

Técnicas e instrumentos.

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
- Encuesta.	- Cuestionario.
- Entrevista.	- Guía de entrevista.

*Nota.* El cuadro describe las técnicas y sus respectivos instrumentos que se aplicarán en la investigación. Fuente: Trabajo de la tesista.

De acuerdo a las técnicas utilizadas y en función al tipo de trabajo realizado, los instrumentos utilizados para la recopilación de la información fueron el cuestionario y la ficha de revisión documental.

**Tabla 6**

Ficha técnica del Cuestionario 1.

<b>Ficha Técnica</b>	
Nombre	Cuestionario para el estudio de la calidad de servicio de enfermería
Autor	Bach. Vianka Fiorella Quinte Sedano
Año de publicación	2023
Objetivo:	Determinar qué relación existe entre la calidad del servicio de enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca, 2023.
Administración	Individual
Hora	10:00 a.m. a 10:30 a.m.
Diseño y realización	La encuesta ha sido desarrollada por la tesista.
Universo	la población del proyecto en mención está conformada por los cuatro barrios del distrito Tres de Diciembre, que son un total de 849 personas, y la muestra consta de 264 personas.
Muestreo	No probabilístico.
Nivel de confianza	Nivel de confianza del 95% y error + 5% para el análisis global.
Niveles categóricos	5. Siempre. 4. Casi siempre. 3. A veces. 2. Casi nunca. 1. Nunca.
Dimensiones	Numero de dimensiones: 5 Dimensión 1: 3 ítems Dimensión 2: 3 ítems Dimensión 3: 3 ítems Dimensión 4: 3 ítems Dimensión 5: 3 ítems Total = 15 ítems
Nº de encuestadores	Un encuestador.
Material	Hojas y normas de aplicación

*Nota.* Elaboración propia, tomando como principio el aporte de Valderrama y compañía. (2019).

**Tabla 7**

## Ficha técnica del Cuestionario 2.

Ficha Técnica	
Nombre	Cuestionario para el estudio de la satisfacción de los usuarios
Autor	Bach. Vianka Fiorella Quinte Sedano
Año de publicación	2023
Objetivo:	Determinar qué relación existe entre la calidad del servicio de enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca, 2023.
Administración	Individual
Hora	10:00 a.m. a 10:30 a.m.
Diseño y realización	La encuesta ha sido desarrollada por la tesista.
Universo	la población del proyecto en mención está conformada por los cuatro barrios del distrito Tres de Diciembre, que son un total de 849 personas, y la muestra consta de 264 personas.
Muestreo	No probabilístico.
Nivel de confianza	Nivel de confianza del 95% y error + 5% para el análisis global.
Niveles categóricos	5. Siempre. 4. Casi siempre. 3. A veces. 2. Casi nunca. 1. Nunca.
Dimensiones	Numero de dimensiones: 2 Dimensión 1: 7 ítems Dimensión 2: 8 ítems Total = 15 ítems
Nº de encuestadores	Un encuestador.
Material	Hojas y normas de aplicación

*Nota.* Elaboración propia, tomando como principio el aporte de Valderrama y compañía. (2019).

Las fichas técnicas exhibidas arriba, exponen de forma clara las características que representan cada cuestionario utilizado en la recopilación de datos.

#### **4.6.3. Validez y confiabilidad del instrumento**

##### **A. Validez del instrumento**

Para el desarrollo de este acápite se utilizaron las fichas de juicio de expertos, considerando los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia; tal como se observa a continuación.

**Tabla 8**

Validación de los expertos.

N°	CRITERIOS	Experto 1	Experto 2	Experto 3
01	<b>CLARIDAD</b> Esta formulado con lenguaje comprensible.	Válido, aplicar	Válido, aplicar	Válido, aplicar
02	<b>OBJETIVIDAD</b> Permite medir hechos observables.	Válido, aplicar	Válido, aplicar	Válido, aplicar
03	<b>ACTUALIDAD</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	Válido, aplicar	Válido, aplicar	Válido, aplicar
04	<b>ORGANIZACIÓN</b> Presentación ordenada.	Válido, aplicar	Válido, aplicar	Válido, aplicar
05	<b>SUFICIENCIA</b> Comprende aspectos de la variable en cantidad y calidad suficiente.	Válido, aplicar	Válido, aplicar	Válido, aplicar
06	<b>PERTINENCIA</b> Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	Válido, aplicar	Válido, aplicar	Válido, aplicar
07	<b>CONSISTENCIA</b> Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.	Válido, aplicar	Válido, aplicar	Válido, aplicar
08	<b>COHERENCIA</b> Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.	Válido, aplicar	Válido, aplicar	Válido, aplicar
09	<b>METODOLOGÍA</b> La estrategia responde al propósito de la investigación.	Válido, aplicar	Válido, aplicar	Válido, aplicar
10	<b>APLICACIÓN</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.	Válido, aplicar	Válido, aplicar	Válido, aplicar
Apellidos y nombres		Vidal Castañeda Gudelia	Alania Mangualaya Luz Mercedes	García Núñez Genoveva
Grado académico		Lic. en Enfermería	Lic. en Enfermería	Lic. en Enfermería
<b>Opinión</b>		<b>Válido, aplicar</b>	<b>Válido, aplicar</b>	<b>Válido, aplicar</b>

*Nota.* El cuadro presenta un resumen de la validación hecha al instrumento. *Fuente:* Trabajo de lo tesista, tomando como cimiento la ficha informe de evaluación de experto.

## **B. Confiabilidad del instrumento**

El análisis de la confiabilidad de las herramientas que facilitó el acopio de datos para las variables estudiadas fue por medio del índice Alfa de Cronbach, cifra estadística que coadyuva a comprender la consistencia interna de las preguntas que forman parte de ellas.

**Tabla 9**

Confiabilidad (variable I).

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ÍTEM1	42.83	94.043	0.243	0.851
ÍTEM2	43.59	95.452	0.243	0.849
ÍTEM3	42.62	90.572	0.448	0.840
ÍTEM4	43.06	92.898	0.233	0.854
ÍTEM5	43.56	93.965	0.331	0.845
ÍTEM6	42.73	85.469	0.609	0.830
ÍTEM7	42.60	83.366	0.699	0.825
ÍTEM8	42.67	81.689	0.728	0.822
ÍTEM9	42.67	89.843	0.551	0.835
ÍTEM10	43.00	89.198	0.429	0.841
ÍTEM11	42.97	86.756	0.553	0.834
ÍTEM12	42.87	87.864	0.500	0.837
ÍTEM13	42.92	88.431	0.461	0.839
ÍTEM14	42.93	87.322	0.521	0.836
ÍTEM15	42.77	84.777	0.601	0.831

*Nota.* El cuadro muestra el Alfa de Cronbach para cada ítem considerada en el estudio de la variable I. Fuente: Software estadístico SPSS.

**Tabla 10**

Confiabilidad del cuestionario (variable I).

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.847	15

*Nota.* El cuadro revela el Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable I. Fuente: Software estadístico SPSS.

De acuerdo al resultado logrado a través del Alfa de Cronbach, el coeficiente representa una consistencia interna del cuestionario I, es buena, por tanto, es fiable las interrogantes que se usaron, para contrastar las hipótesis.

**Tabla 11**

Confiabilidad (variable II).

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ÍTEM1	46.03	78.428	0.285	0.817
ÍTEM2	46.10	76.857	0.406	0.808
ÍTEM3	45.46	76.288	0.446	0.805
ÍTEM4	45.55	71.177	0.624	0.792
ÍTEM5	46.23	81.266	0.244	0.817
ÍTEM6	45.55	76.165	0.425	0.807
ÍTEM7	45.29	75.689	0.428	0.807
ÍTEM8	45.48	76.418	0.456	0.805
ÍTEM9	45.92	77.628	0.378	0.810
ÍTEM10	45.79	75.177	0.482	0.803
ÍTEM11	45.68	76.706	0.370	0.811
ÍTEM12	45.67	75.142	0.463	0.804
ÍTEM13	45.49	74.943	0.477	0.803
ÍTEM14	45.81	73.318	0.515	0.800
ÍTEM15	45.58	74.571	0.438	0.806

*Nota.* El cuadro muestra el Alfa de Cronbach para cada ítem considerada en el estudio de la variable II. Fuente: Software estadístico SPSS.

**Tabla 12**

Confiabilidad del cuestionario (variable II).

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.817	15

*Nota.* El cuadro revela el Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable II. Fuente: Software estadístico SPSS.

De acuerdo al resultado logrado a través del Alfa de Cronbach, el coeficiente representa una consistencia interna del cuestionario II, es buena, por tanto, es fiable las interrogantes que se usaron, para contrastar las hipótesis.



#### **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

En la búsqueda del propósito de la tesis, se llevaron a cabo las siguientes etapas y procesos: elaboración de matrices para cada una de las variables, operacionalizándolas apropiadamente, producción de los cuestionarios que posteriormente fueron validados por expertos y el Alfa de Cronbach, aplicación del cuestionario y la ficha de revisión documental, tabulación de respuestas, clasificación, ordenamiento, importación al SPSS, procesamiento descriptivo (tablas de frecuencia y gráficos) e inferencial (estadística Rho de Spearman).

#### **4.8. Aspectos éticos de la investigación**

En la ejecución de la tesis, se consideraron aspectos morales, como la protección de la identidad de los participantes, la confidencialidad de los datos proporcionados por la institución, el respeto a los derechos de propiedad intelectual en el uso de fuentes secundarias, integridad en el desarrollo del tema y actitud circunspecta en el modo de obtener de la información.

Asimismo, el trabajo se fundamenta con el Capítulo IV (concretamente con los artículos 27 y 28) del Reglamento General de Investigación de la UPLA; la protección de las personas y de los diferentes grupos socioculturales y étnicos; presentando el consentimiento informado y expreso; los actos de bondad y no malicia; la protección del medio ambiente y respeto a la biodiversidad; la responsabilidad; la autenticidad y apego a las normas de conducta ética.

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS**

#### **5.1. Resultados descriptivos**

##### **5.1.1. Resultados descriptivos sobre la calidad de servicio en enfermería**

Para el estudio de esta variable en el escenario del Puesto de Salud Tres de Diciembre, se consideraron 3 dimensiones y 15 preguntas, con una escala de medición de (1 = nunca; 2 = casi nunca; 3 = a veces; 4 = casi siempre; y 5 = siempre).

Y para conocer la percepción general, se agruparon los resultados en una escala de medición de: malo, que representa una calidad de servicio desalineada, lejos del cumplimiento de las expectativas de los usuarios; aceptable, que representa una calidad de servicio alineada, cerca del cumplimiento de las expectativas de los usuarios; bueno, que representa una calidad de servicio alineada con el cumplimiento de las expectativas de los usuarios; y muy bueno, que representa una calidad de servicio muy alineada al cumplimiento de las expectativas de los usuarios.

### 5.1.1.1. Dimensión 1: Fiabilidad

**Tabla 13**

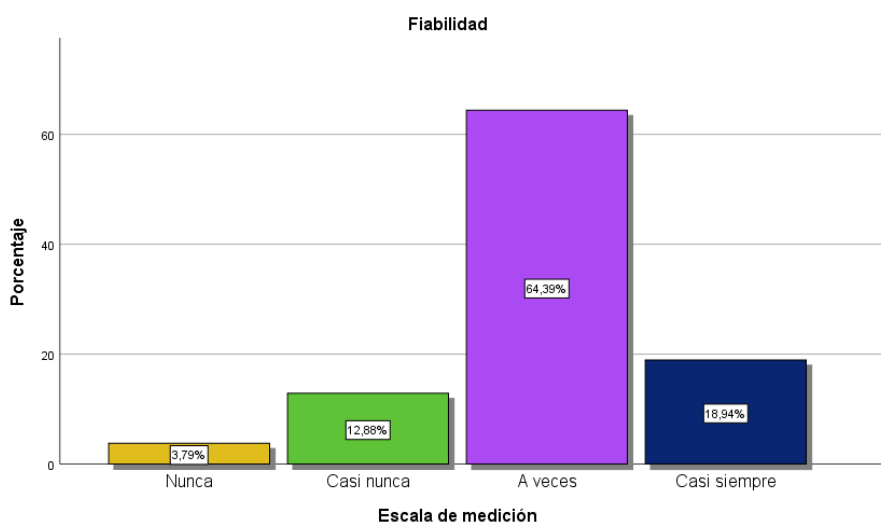
Coefficientes descriptivos sobre la fiabilidad del servicio en enfermería.

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	3,8	3,8	3,8
Casi nunca	34	12,9	12,9	16,7
Válido A veces	170	64,4	64,4	81,1
Casi siempre	50	18,9	18,9	100,0
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente. Software estadístico SPSS.

**Figura 11**

Estadística descriptiva sobre la fiabilidad del servicio en enfermería.



Fuente. Software estadístico SPSS.

En concordancia a lo que revela la Tabla 13 y la Figura 11, de las 264 personas; el 64.4% (170 personas) refieren que solo a veces se demuestra un servicio ordenado, una atención inmediata a los requerimientos, e integridad por parte de los profesionales en enfermería; mientras que el 18.9% (50 personas) refieren que casi siempre; por otro lado, el 12.9% (34 personas) refieren que casi nunca; finalmente, el 3.8% (10 personas) refieren que nunca. Por lo tanto, es claro que la mayor parte, es decir el 64.4% (170

personas), consideran que solo a veces es fiable el servicio en enfermería dentro del Puesto de Salud Tres de Diciembre.

### 5.1.1.2. Dimensión 2: Sensibilidad

**Tabla 14**

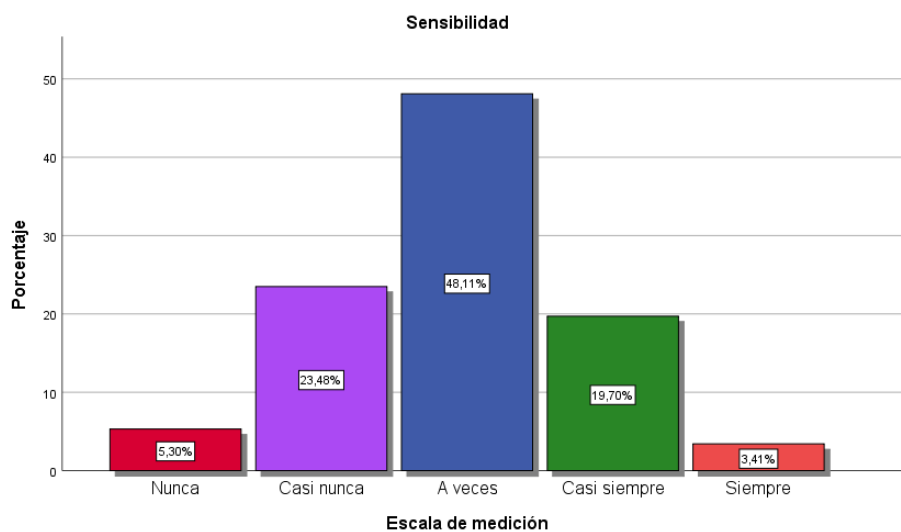
Coeficientes descriptivos sobre la sensibilidad del servicio en enfermería.

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	14	5.3	5.3	5.3
Casi nunca	62	23.5	23.5	28.8
Válido A veces	127	48.1	48.1	76.9
Casi siempre	52	19.7	19.7	96.6
Siempre	9	3.4	3.4	100.0
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente. Software estadístico SPSS.

**Figura 12**

Estadística descriptiva sobre la sensibilidad del servicio en enfermería.



Fuente. Software estadístico SPSS.

En razón directa a la Tabla 14 y la Figura 12, de las 264 personas; el 48.1% (127 personas) refieren que solo a veces se demuestra un servicio transparente, compromiso del enfermero, y una atención oportuna; mientras que el 23.5% (62 personas) refieren que casi nunca; de la misma manera el 19.7% (52 personas) refieren que casi siempre; por otro lado, el 5.3% (14 personas) refieren nunca; finalmente, el 3.4% (9 personas)

refieren siempre. Por lo tanto, es claro que la mayoría, es decir el 76.9% (203 personas), consideran que solo a veces, casi nunca, y nunca, respectivamente, es adecuada la capacidad de respuesta de los enfermeros en el Puesto de Salud Tres de Diciembre.

### 5.1.1.3. Dimensión 3: Seguridad

**Tabla 15**

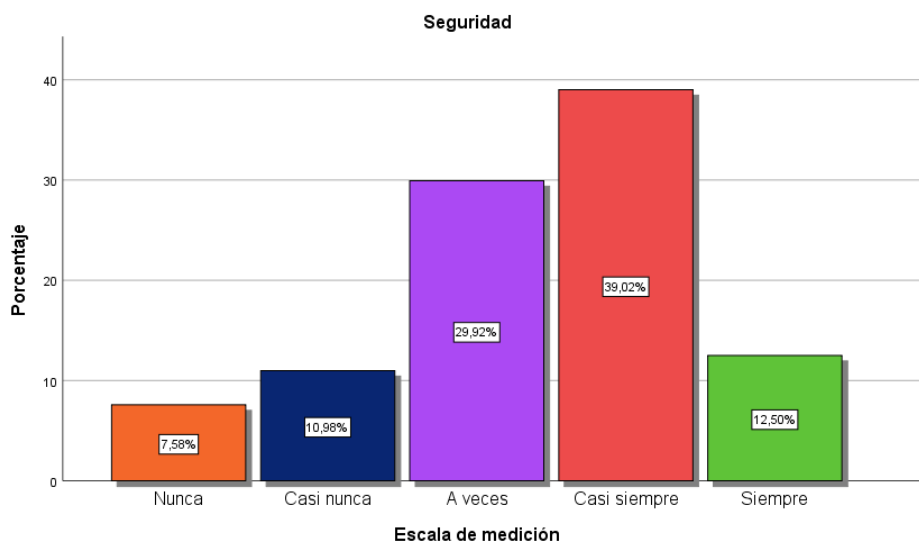
Coefficientes descriptivos sobre la seguridad del servicio en enfermería.

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	20	7.6	7.6	7.6
Casi nunca	29	11.0	11.0	18.6
Válido A veces	79	29.9	29.9	48.5
Casi siempre	103	39.0	39.0	87.5
Siempre	33	12.5	12.5	100.0
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente. Software estadístico SPSS.

**Figura 13**

Estadística descriptiva sobre la seguridad del servicio en enfermería.



Fuente. Software estadístico SPSS.

Según la Tabla 15 y la Figura 13, de las 264 personas; el 39% (103 personas) refieren que casi siempre se demuestra un servicio con respeto y privacidad, una información confiable, y una solución inmediata a los problemas; mientras que el 29.9% (79 personas) refieren que solo a veces; así mismo el 12.5% (33 personas) refieren que

siempre; por otro lado, el 11% (29 personas) refieren que casi nunca; finalmente, el 7.6% (20 personas) refieren nunca. Por lo tanto, es claro que la mayoría, es decir el 81.4% (215 personas), consideran que solo a veces, casi siempre, y siempre, respectivamente, es seguro el servicio de enfermería.

#### 5.1.1.4. Dimensión 4: Empatía

**Tabla 16**

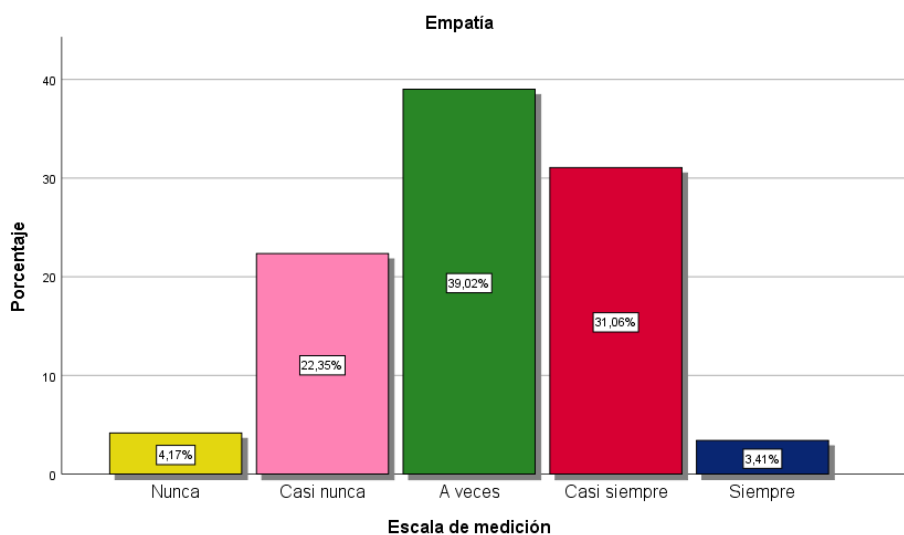
Coefficientes descriptivos sobre la empatía del servicio en enfermería.

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	4.2	4.2	4.2
Casi nunca	59	22.3	22.3	26.5
Válido A veces	103	39.0	39.0	65.5
Casi siempre	82	31.1	31.1	96.6
Siempre	9	3.4	3.4	100.0
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente. Software estadístico SPSS.

**Figura 14**

Estadística descriptiva sobre la empatía del servicio en enfermería.



Fuente. Software estadístico SPSS.

Tal como demuestra la Tabla 16 y la Figura 14, de las 264 personas; el 39% (103 personas) refieren que solo a veces se demuestra un trato amable, interés y ética profesional, y apoyo equitativo de los enfermeros; mientras que el 31.1% (82 personas)

refieren que casi siempre; así mismo el 22.3% (59 personas) refieren que casi nunca; por otro lado, el 4.2% (11 personas) refieren nunca; finalmente, el 3.4% (9 personas) refieren siempre. Por tanto, queda claro que la mayoría, es decir el 65.5% (173 personas), consideran que solo a veces, casi nunca, y nunca, respectivamente, hay empatía en el servicio de enfermería.

#### 5.1.1.5. Dimensión 5: Elementos tangibles

**Tabla 17**

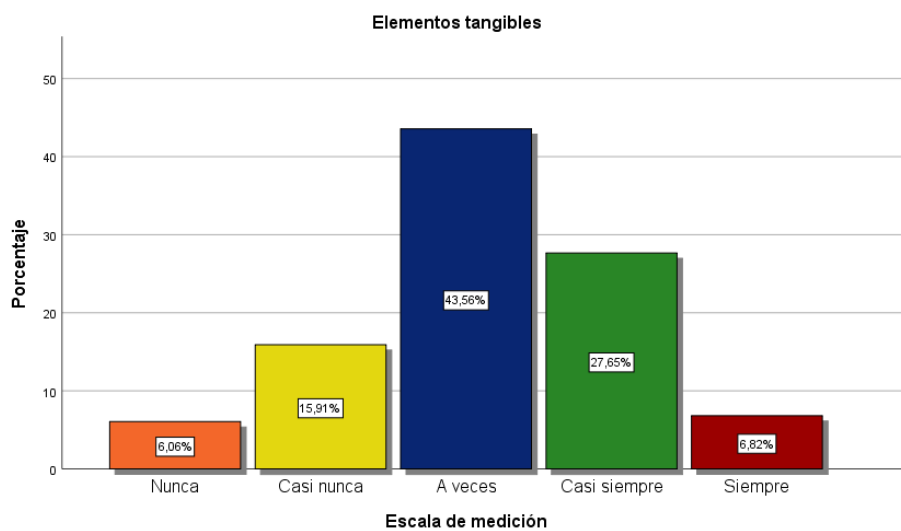
Coeficientes descriptivos sobre los elementos tangibles.

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	16	6.1	6.1	6.1
Casi nunca	42	15.9	15.9	22.0
Válido A veces	115	43.6	43.6	65.5
Casi siempre	73	27.7	27.7	93.2
Siempre	18	6.8	6.8	100.0
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente. Software estadístico SPSS.

**Figura 15**

Estadística descriptiva sobre los elementos tangibles.



3.6% (115 personas) refieren que solo a veces se hacen uso de equipos médicos modernos, de letreros y carteles de orientación, y se demuestra un ambiente cómodo; mientras que el 27.7% (73 personas) refieren que casi siempre; así mismo el 15.9% (42 personas)

refieren que casi nunca; por otro lado, el 6.8% (18 personas) refieren siempre; finalmente, el 6.1% (16 personas) refieren nunca. Por lo tanto, es claro que la mayoría, es decir el 71.3% (188 personas), consideran que solo a veces, y casi siempre, respectivamente, los enfermeros del Puesto de Salud Tres de Diciembre, hacen uso adecuado de los elementos tangibles.

#### 5.1.1.6. Percepción agrupada de la calidad de servicio

**Tabla 18**

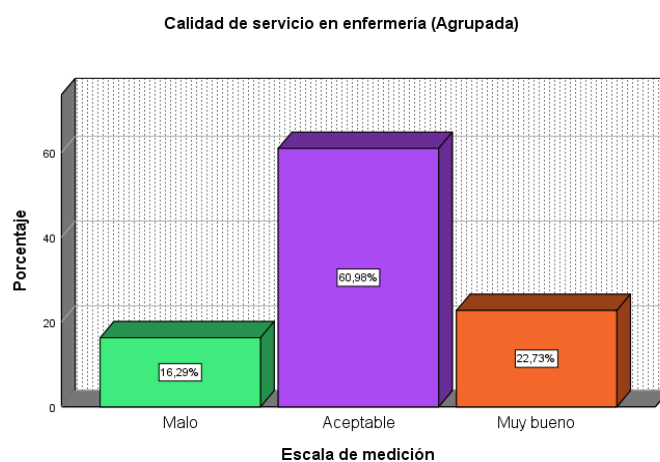
Coeficientes descriptivos agrupada sobre la calidad de servicio.

Calidad de servicio en enfermería (Agrupada)					
Esca la de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Malo	43	16.3	16.3	16.3
	Aceptable	161	61.0	61.0	77.3
	Muy bueno	60	22.7	22.7	100.0
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>		

*Fuente.* Software estadístico SPSS.

**Figura 16**

Estadística descriptiva agrupada sobre la calidad de servicio.



*Fuente.* Software estadístico SPSS.

A modo de síntesis en el estudio de esta variable, según la Tabla 18 y la Figura 16, de las 264 personas; el 61% (161 personas), consideran que la calidad de servicio es aceptable; mientras que el 22.7% (60 personas), la consideran muy buena; finalmente, el 16.3% (43 personas), la consideran mala. Queda claro, que la mayor



parte, o sea el 83.7% (221 personas) la consideran como aceptable y muy buena, respectivamente.

## 5.1.2. Resultados descriptivos sobre la satisfacción de los usuarios

### 5.1.2.1. Dimensión 1: Expectativas de los usuarios

**Tabla 19**

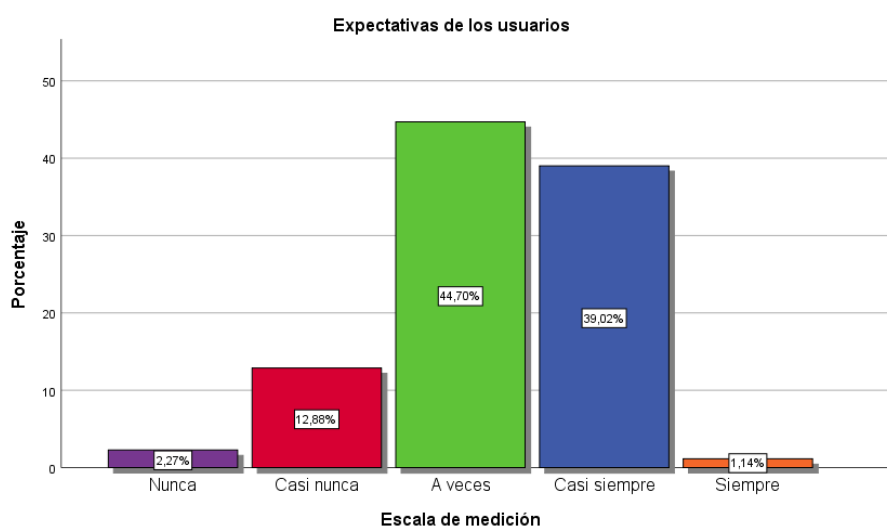
Coeficientes descriptivos sobre las expectativas de los usuarios.

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	2.3	2.3	2.3
Casi nunca	34	12.9	12.9	15.2
Válido A veces	118	44.7	44.7	59.8
Casi siempre	103	39.0	39.0	98.9
Siempre	3	1.1	1.1	100.0
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente. Software estadístico SPSS.

**Figura 17**

Estadística descriptiva sobre las expectativas de los usuarios.



Fuente. Software estadístico SPSS.

Tal como demuestra la Tabla 19 y la Figura 17, de las 264 personas; el 44.7% (118 personas) refieren que solo a veces se demuestra apoyo profesional, una atención respetuosa, un horario adecuado, un trato personalizado, una atención sin discriminación, y seguimiento al paciente; mientras que el 39% (103 personas) refieren que casi siempre; así mismo el 12.9% (34 personas) refieren que casi nunca; por otro

lado, el 2.3% (6 personas) refieren nunca; finalmente, el 1.1% (3 personas) refieren siempre. Por tanto, queda claro que la mayoría, es decir el 83.7% (221 personas), consideran que solo a veces y casi siempre, respectivamente, el servicio por parte de los enfermeros responde a las expectativas de los usuarios.

### 5.1.2.2. Dimensión 2: Percepción de los usuarios

**Tabla 20**

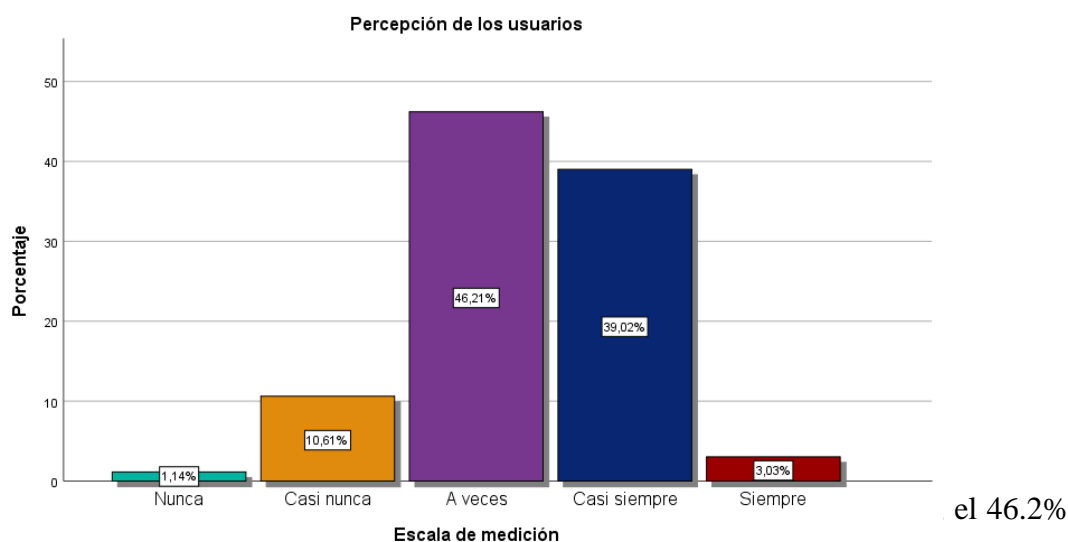
Coeficientes descriptivos sobre las percepciones de los usuarios.

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	1.1	1.1	1.1
Casi nunca	28	10.6	10.6	11.7
Válido A veces	122	46.2	46.2	58.0
Casi siempre	103	39.0	39.0	97.0
Siempre	8	3.0	3.0	100.0
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente. Software estadístico SPSS.

**Figura 18**

Estadística descriptiva sobre las percepciones de los usuarios.



(122 personas) refieren que solo a veces se demuestra ética profesional, orientación preventiva, trabajo de restauración, exámenes de control a los niños, mantenimiento de las vacunas, monitoreo de los historiales médicos, y atención preferencial; mientras que el 39% (103 personas) refieren que casi siempre; así mismo el 10.6% (34 personas)

refieren que casi nunca; por otro lado, el 3% (8 personas) refieren siempre; finalmente, el 1.1% (3 personas) refieren nunca. Por tanto, queda claro que la mayoría, es decir el 85.2% (225 personas), consideran que solo a veces y casi siempre, respectivamente, el servicio por parte de los enfermeros tiene una percepción positiva por los usuarios.

### 5.1.2.3. Percepción agrupada de la satisfacción de los usuarios

**Tabla 21**

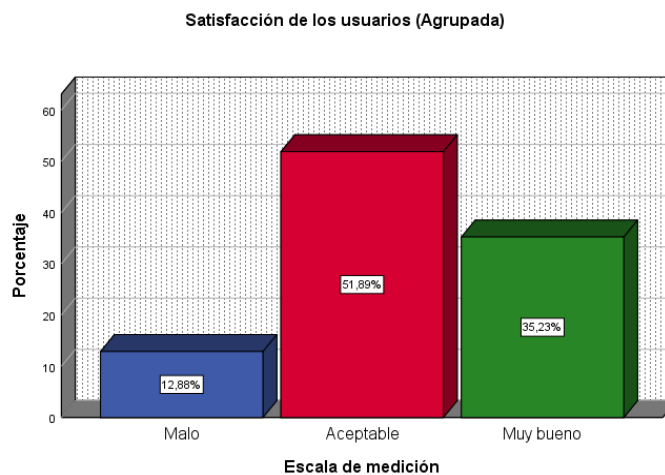
Coeficientes descriptivos agrupada sobre la satisfacción de los usuarios.

Calidad de servicio en enfermería (Agrupada)				
Esca la de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	34	12.9	12.9
	Aceptable	137	51.9	64.8
	Muy bueno	93	35.2	100.0
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente. Software estadístico SPSS.

**Figura 19**

Estadística descriptiva agrupada sobre la satisfacción de los usuarios.



Fuente. Software estadístico SPSS.

A modo de síntesis en el estudio de esta variable, según la Tabla 21 y la Figura 19, de las 264 personas; el 51.9% (137 personas), demuestran que la satisfacción de los usuarios es aceptable; mientras que el 35.2% (93 personas), demuestran que es muy buena; finalmente, el 12.9% (34 personas), demuestra que es mala. Queda claro, que la

mayor parte, o sea el 87.1% (230 personas) demuestran que la satisfacción es aceptable y muy buena, respectivamente.

### 5.1.3. Resultados descriptivos sobre la entrevista realizada

**Tabla 22**

Resumen de la entrevista realizada a 100 pacientes de forma aleatoria.

Ítems	Insatisfacción %	Neutro %	Satisfacción %
<b>Fiabilidad del servicio de enfermería</b>			
- Claridad y precisión de la información.	<b>26.4</b>	<b>54.3</b>	<b>19.3</b>
- Respeto a la programación de atención.			
- Manejo y control de la historia clínica.			
- Gestión de las citas.			
<b>Sensibilidad del servicio de enfermería</b>			
- Rapidez en la atención.	<b>28.8</b>	<b>48.1</b>	<b>23.1</b>
- Extracción de exámenes.			
- Toma de procedimientos.			
- Dispensación de los útiles y medicinas.			
<b>Seguridad del servicio de enfermería</b>			
- Respeto a la privacidad del paciente.	<b>28.6</b>	<b>51.5</b>	<b>19.9</b>
- Análisis y control detallado.			
- Manejo de tiempo para absolver las dudas.			
- Capacidad del profesional para transmitir seguridad.			
<b>Empatía del servicio de enfermería</b>			
- Trato respetuoso y amable.	<b>26.5</b>	<b>39.0</b>	<b>34.5</b>
- Interés del profesional por remediar la enfermedad.			
- Información sobre el tratamiento de las dosis y horarios.			
- Información sobre los procedimientos a realizar.			
<b>Elementos tangibles del servicio de enfermería</b>			
- Uso de carteles, afiches y materiales de orientación.	<b>22.0</b>	<b>43.6</b>	<b>34.4</b>
- Personal para orientar a los familiares del paciente.			
- Equipos y materiales de atención médica.			
- Comodidad y limpieza de los ambientes.			

*Fuente.* Resultado de la entrevista a los usuarios.



## 5.2. Contraste de las hipótesis

Para el desarrollo de este acápite, fundamentado en las variables categóricas, el nivel de estudio, y la escala de medición, se utilizó como estadígrafo de prueba Rho de

Spearman y el Cuadro de coeficientes de correlación de Roberto Hernández y Christian Mendoza.

**Tabla 23**

Coefficientes de correlación.

Ruta de investigación	Coefficiente	Significado	Nivel de significancia
Correlación negativa (-) 	-1	Correlación negativa perfecta.	
	-0.90	Correlación negativa muy fuerte.	
	-0.75	Correlación negativa considerable.	Significativa
	-0.50	Correlación negativa media.	(valor $p < 0.0$ )
	-0.25	Correlación negativa débil.	
	-0.10	Correlación negativa muy débil.	Altamente
	0.00	No existe correlación.	significativa
Correlación positiva (+) 	0.10	Correlación positiva muy débil.	(valor $p < 0.01$ )
	0.25	Correlación positiva débil.	
	0.50	Correlación positiva media.	No significativa
	0.75	Correlación positiva considerable.	(valor $p > 0.05$ )
	0.90	Correlación positiva muy fuerte.	
	1	Correlación positiva perfecta.	

*Fuente.* Trabajo de la tesista, fundamentada en el aporte de Roberto Hernández y Christian Mendoza.

### 5.2.1. Contraste de la hipótesis general

#### 1. Diseño de la hipótesis estadística

##### Hipótesis Nula

La correlación entre la calidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, no es positiva y significativa.

### Hipótesis Alterna

La correlación entre la calidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, es positiva y significativa.

#### 2. Nivel de confianza y nivel de significancia

- $(1 - \alpha) = 0.95$
- $(\alpha) = 0.05$

#### 3. Criterios de decisión

- Se admite la hipótesis nula, cuando  $(p > 0.05)$ .
- Se refuta la hipótesis nula, cuando  $(p < 0.05)$ .

#### 4. Matriz de correlación

**Tabla 24**

Correlación que prueba la hipótesis general.

			Calidad de servicio en enfermería	Satisfacción de los usuarios
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Calidad de servicio en enfermería</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,826**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	<b>Satisfacción de los usuarios</b>	N	264	264
		Coeficiente de correlación	,826**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	264	264

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

*Fuente.* Software estadístico SPSS.

#### 5. Decisión estadística

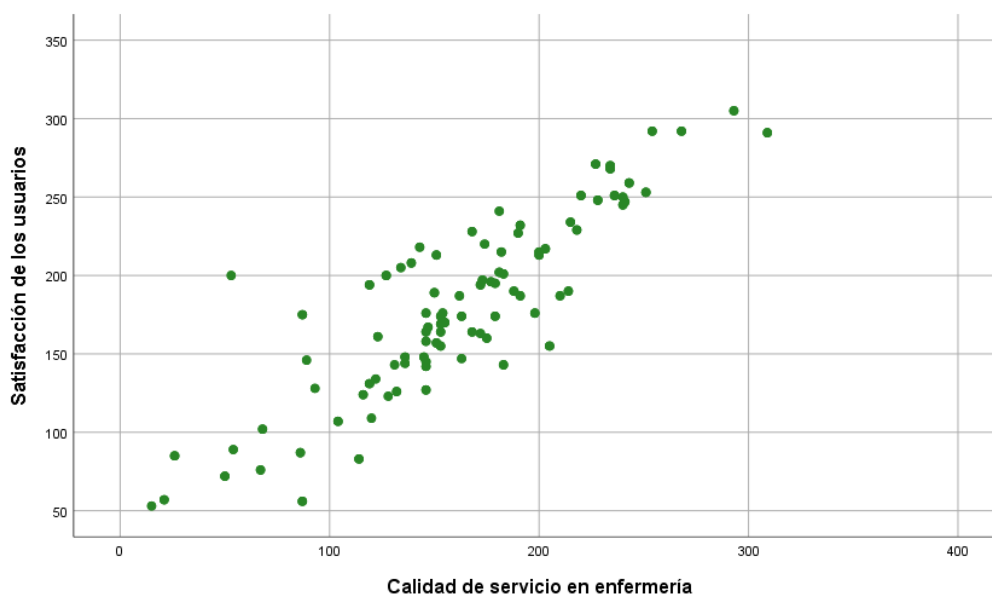
Según los criterios de decisión, el estadígrafo revela una correlación positiva considerable y significativa entre la calidad de servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, defendida por

( $\rho = 0.826^{**}$ ) y una significancia bilateral ( $p = 0.000$ ), negando así la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna (general).

## 6. Diagrama de dispersión

**Figura 20**

Dispersión de la hipótesis general.



*Fuente.* Software estadístico SPSS.

## 7. Conclusión

El gráfico reafirma el contraste de la hipótesis general, ya que, indica una correspondencia lineal positiva, como complemento la agrupación de los puntos la protege de forma significativa.

### 5.2.2. Contraste de la primera hipótesis específica

#### 1. Diseño de la hipótesis estadística

##### Hipótesis Nula

La correlación entre la fiabilidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, no es positiva y significativa.

### Hipótesis Alterna

La correlación entre la fiabilidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, es positiva y significativa.

#### 2. Nivel de confianza y nivel de significancia

- $(1 - \alpha) = 0.95$
- $(\alpha) = 0.05$

#### 3. Criterios de decisión

- Se admite la hipótesis nula, cuando  $(p > 0.05)$ .
- Se refuta la hipótesis nula, cuando  $(p < 0.05)$ .

#### 4. Matriz de correlación

**Tabla 25**

Correlación que prueba la primera hipótesis específica.

			Fiabilidad del servicio en enfermería	Satisfacción de los usuarios
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Fiabilidad del servicio en enfermería</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,576**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	264	264
	<b>Satisfacción de los usuarios</b>	Coefficiente de correlación	,576**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	264	264

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

*Fuente.* Software estadístico SPSS.

#### 5. Decisión estadística

Según los criterios de decisión, el estadígrafo revela una correlación positiva media y significativa entre la fiabilidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, defendida por  $(rho =$

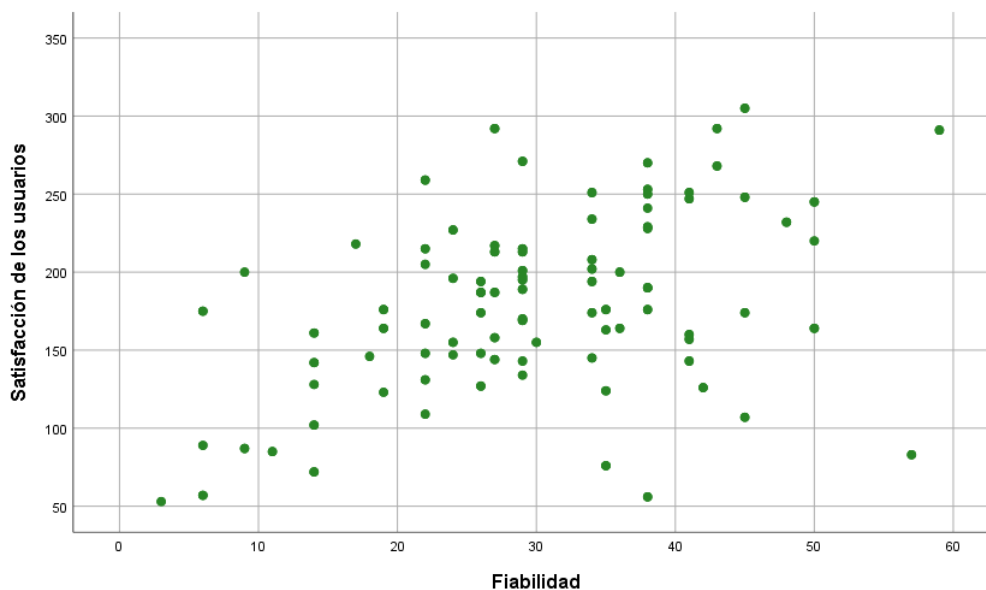


0.576\*\*) y una significancia bilateral ( $p = 0.000$ ), negando así la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna (específica 1).

## 6. Diagrama de dispersión

**Figura 21**

Dispersión de la hipótesis específica 1.



*Fuente.* Software estadístico SPSS.

## 7. Conclusión

El gráfico reafirma el contraste de la primera hipótesis específica, ya que, indica una correspondencia lineal positiva, como complemento la agrupación de los puntos la protege de forma significativa.

### 5.2.3. Contraste de la segunda hipótesis específica

#### 1. Diseño de la hipótesis estadística

##### Hipótesis Nula

La correlación entre la sensibilidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, no es positiva y significativa.

### Hipótesis Alterna

La correlación entre la sensibilidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, es positiva y significativa.

#### 2. Nivel de confianza y nivel de significancia

- $(1 - \alpha) = 0.95$
- $(\alpha) = 0.05$

#### 3. Criterios de decisión

- Se admite la hipótesis nula, cuando  $(p > 0.05)$ .
- Se refuta la hipótesis nula, cuando  $(p < 0.05)$ .

#### 4. Matriz de correlación

**Tabla 26**

Correlación que prueba la segunda hipótesis específica.

		Sensibilidad del servicio en enfermería	Satisfacción de los usuarios
<b>Rho de</b>	<b>Sensibilidad del servicio en enfermería</b>	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 264
	<b>Satisfacción de los usuarios</b>	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,611** ,000 264

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

*Fuente.* Software estadístico SPSS.

#### 5. Decisión estadística

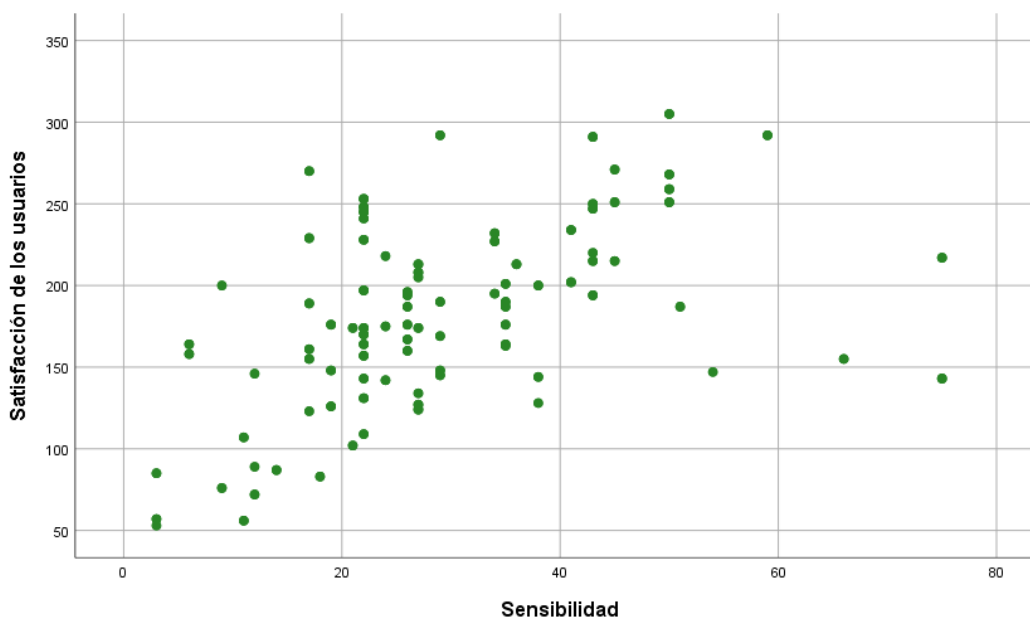
Según los criterios de decisión, el estadígrafo revela una correlación positiva media y significativa entre la sensibilidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, defendida por  $(rho =$

0.611\*\*) y una significancia bilateral ( $p = 0.000$ ), negando así la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna (específica 2).

## 6. Diagrama de dispersión

**Figura 22**

Dispersión de la hipótesis específica 2.



*Fuente.* Software estadístico SPSS.

## 7. Conclusión

El gráfico reafirma el contraste de la segunda hipótesis específica, ya que, indica una correspondencia lineal positiva, como complemento la agrupación de los puntos la protege de forma significativa.

### 5.2.4. Contraste de la tercera hipótesis específica

#### 1. Diseño de la hipótesis estadística

##### Hipótesis Nula

La correlación entre la seguridad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, no es positiva y significativa.

### Hipótesis Alterna

La correlación entre la seguridad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, es positiva y significativa.

#### 2. Nivel de confianza y nivel de significancia

- $(1 - \alpha) = 0.95$
- $(\alpha) = 0.05$

#### 3. Criterios de decisión

- Se admite la hipótesis nula, cuando  $(p > 0.05)$ .
- Se refuta la hipótesis nula, cuando  $(p < 0.05)$ .

#### 4. Matriz de correlación

**Tabla 27**

Correlación que prueba la tercera hipótesis específica.

			Seguridad del servicio en enfermería	Satisfacción de los usuarios
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Seguridad del servicio en enfermería</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,498**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	264	264
	<b>Satisfacción de los usuarios</b>	Coefficiente de correlación	,498**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	264	264

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

*Fuente.* Software estadístico SPSS.

#### 5. Decisión estadística

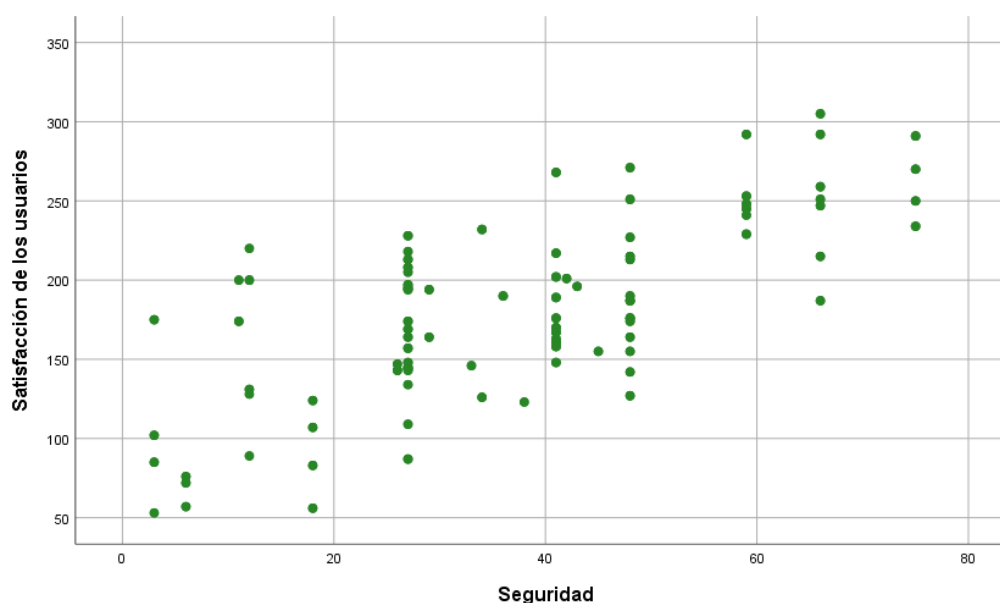
Según los criterios de decisión, el estadígrafo revela una correlación positiva débil y significativa entre la seguridad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, defendida por  $(rho =$

0.498\*\*) y una significancia bilateral ( $p = 0.000$ ), negando así la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna (específica 3).

## 6. Diagrama de dispersión

**Figura 23**

Dispersión de la hipótesis específica 3.



*Fuente.* Software estadístico SPSS.

## 7. Conclusión

El gráfico reafirma el contraste de la tercera hipótesis específica, ya que, indica una correspondencia lineal positiva, como complemento la agrupación de los puntos la protege de forma significativa.

### 5.2.5. Contraste de la cuarta hipótesis específica

#### 1. Diseño de la hipótesis estadística

##### Hipótesis Nula

La correlación entre la empatía del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, no es positiva y significativa.

### Hipótesis Alterna

La correlación entre la empatía del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, es positiva y significativa.

#### 2. Nivel de confianza y nivel de significancia

-  $(1 - \alpha) = 0.95$

-  $(\alpha) = 0.05$

#### 3. Criterios de decisión

- Se admite la hipótesis nula, cuando  $(p > 0.05)$ .

- Se refuta la hipótesis nula, cuando  $(p < 0.05)$ .

#### 4. Matriz de correlación

**Tabla 28**

Correlación que prueba la cuarta hipótesis específica.

			<b>Empatía del servicio en enfermería</b>	<b>Satisfacción de los usuarios</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Empatía del servicio en enfermería</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,586**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	264	264
	<b>Satisfacción de los usuarios</b>	Coefficiente de correlación	,586**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	264	264

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

*Fuente.* Software estadístico SPSS.

#### 5. Decisión estadística

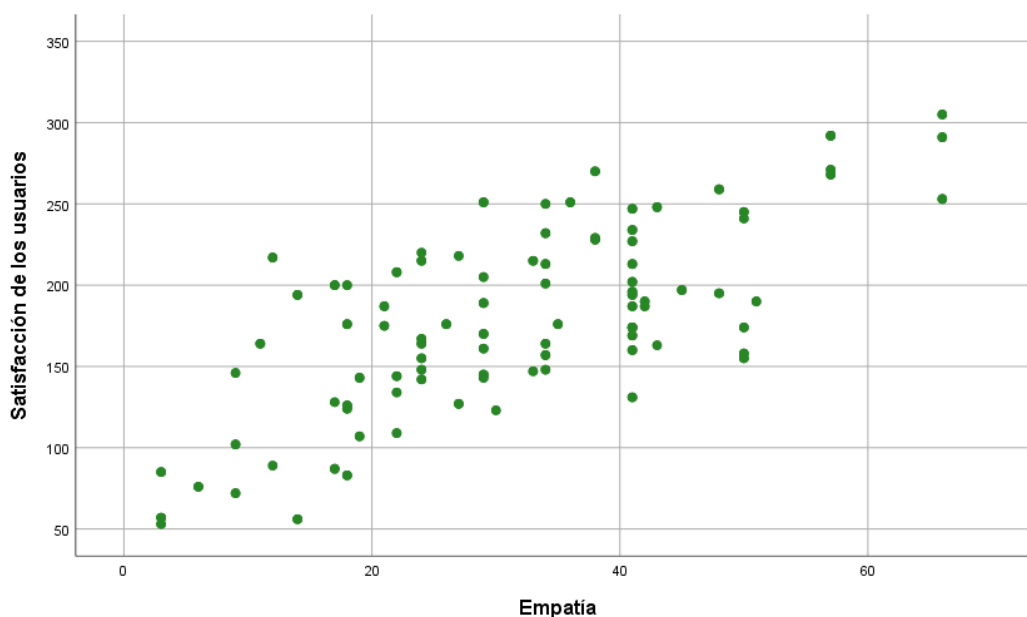
Según los criterios de decisión, el estadígrafo revela una correlación positiva media y significativa entre la empatía del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, defendida por  $(rho = 0.586^{**})$

y una significancia bilateral ( $p = 0.000$ ), negando así la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna (específica 4).

## 6. Diagrama de dispersión

**Figura 24**

Dispersión de la hipótesis específica 4.



*Fuente.* Software estadístico SPSS.

## 7. Conclusión

El gráfico reafirma el contraste de la cuarta hipótesis específica, ya que, indica una correspondencia lineal positiva, como complemento la agrupación de los puntos la protege de forma significativa.

### 5.2.6. Contraste de la quinta hipótesis específica

#### 1. Diseño de la hipótesis estadística

##### Hipótesis Nula

La correlación entre los elementos tangibles del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, no es positiva y significativa.

### Hipótesis Alterna

La correlación entre los elementos tangibles del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, es positiva y significativa.

#### 2. Nivel de confianza y nivel de significancia

- $(1 - \alpha) = 0.95$
- $(\alpha) = 0.05$

#### 3. Criterios de decisión

- Se admite la hipótesis nula, cuando  $(p > 0.05)$ .
- Se refuta la hipótesis nula, cuando  $(p < 0.05)$ .

#### 4. Matriz de correlación

**Tabla 29**

Correlación que prueba la quinta hipótesis específica.

			<b>Elementos tangibles</b>	<b>Satisfacción de los usuarios</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Elementos tangibles</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,765**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	264	264
<b>Satisfacción de los usuarios</b>		Coefficiente de correlación	,765**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	264	264

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

*Fuente.* Software estadístico SPSS.

#### 5. Decisión estadística

Según los criterios de decisión, el estadígrafo revela una correlación positiva considerable y significativa entre los elementos tangibles del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023,

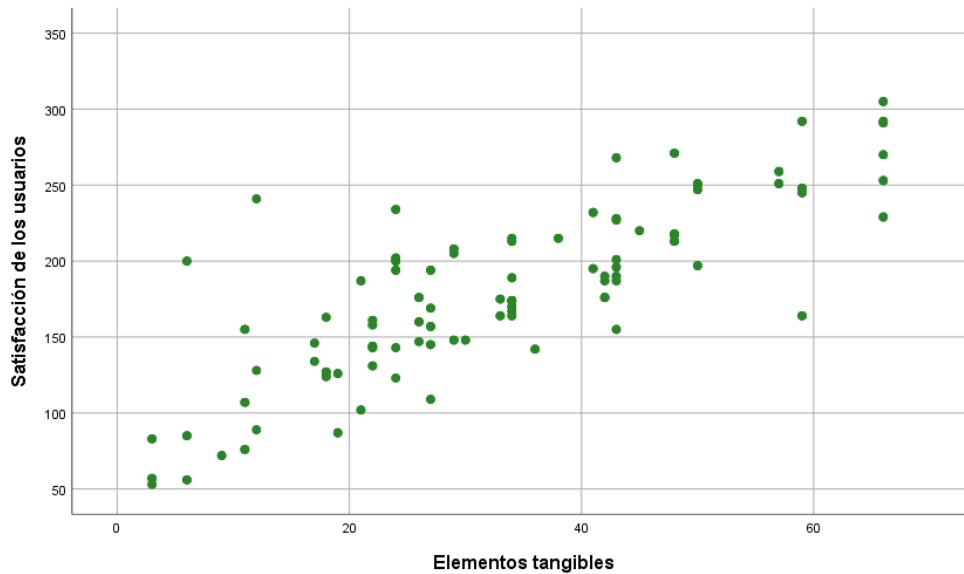


defendida por ( $\rho = 0.765^{**}$ ) y una significancia bilateral ( $p = 0.000$ ), negando así la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna (específica 5).

## 6. Diagrama de dispersión

**Figura 25**

Dispersión de la hipótesis específica 5.



*Fuente.* Software estadístico SPSS.

## 7. Conclusión

El gráfico reafirma el contraste de la quinta hipótesis específica, ya que, indica una correspondencia lineal positiva, como complemento la agrupación de los puntos la protege de forma significativa.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En coherencia a los problemas, los objetivos, y las hipótesis expresadas en la tesis, se llegaron a análisis y discusiones siguientes:

- En respuesta al problema y al objetivo general, se reveló una correlación positiva considerable y significativa entre la calidad de servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023; logro que es respaldado estadísticamente por un coeficiente de correlación considerable ( $\rho = 0.826^{**}$ ) y un ( $p = 0.000$ ).
- De igual forma, en respuesta al problema y al objetivo específico 1, se reveló una correlación positiva media y significativa entre la fiabilidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023; logro que es respaldado estadísticamente por un coeficiente de correlación considerable ( $\rho = 0.576^{**}$ ) y un ( $p = 0.000$ ).
- Así mismo, en respuesta al problema y al objetivo específico 2, se reveló una correlación positiva media y significativa entre la sensibilidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023; logro que es respaldado estadísticamente por un coeficiente de correlación considerable ( $\rho = 0.611^{**}$ ) y un ( $p = 0.000$ ).
- De igual manera, en respuesta al problema y al objetivo específico 3, se reveló una correlación positiva débil y significativa entre la seguridad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023; logro que es respaldado estadísticamente por un coeficiente de correlación considerable ( $\rho = 0.498^{**}$ ) y un ( $p = 0.000$ ).
- Por otra parte, en respuesta al problema y al objetivo específico 4, se reveló una correlación positiva media y significativa entre la empatía del servicio en enfermería y

la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023; logro que es respaldado estadísticamente por un coeficiente de correlación considerable ( $\rho = 0.586^{**}$ ) y un ( $p = 0.000$ ).

- Finalmente, en respuesta al problema y al objetivo específico 5, se reveló una correlación positiva considerable y significativa entre los elementos tangibles del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023; logro que es respaldado estadísticamente por un coeficiente de correlación considerable ( $\rho = 0.765^{**}$ ) y un ( $p = 0.000$ ).

Estos logros confirman las correlaciones que existen entre los factores estudiados y muestran que, si se mejora la calidad de servicio en el Puesto de Salud Tres de Diciembre de la provincia de Chupaca, con seguridad, la satisfacción de los usuarios mejorará significativamente, beneficiando así a la población en general.

Con respecto a las referencias peruanas y extranjeras consideradas en el trabajo, los resultados guardan similitud con:

- Torres M., quien también determinó que hay una correspondencia directa entre ambas variables, protegido estadísticamente, con una correlación de 0,70, y un valor de  $p=0.000$ ; con al cual se acepta la hipótesis. (3). Tesis que guarda similitud directa con el resultado de la tesis, y por ende respalda la relación existente entre la calidad de servicio en enfermería y a satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre de la provincia de Chupaca.
- Alván, G., y Quiroz L., quienes también determinaron que hay una correspondencia significativa entre ambos factores, respaldado estadísticamente, con una significancia bilateral de 0.000, y un coeficiente de 0.946. (4). Tesis que guarda similitud directa con el resultado de la tesis, y por ende respalda la relación existente entre la calidad de

servicio en enfermería y a satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre de la provincia de Chupaca.

- Pecho N., quien también determinó que hay una correspondencia significativa entre ambos factores, con un nivel medio de calidad de cuidado y un nivel satisfecho en el 37.4%. (5). Tesis que guarda similitud directa con el resultado de la tesis, y por ende respalda la relación existente entre la calidad de servicio en enfermería y a satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre de la provincia de Chupaca.
- Peralta Í., quien también determinó que hay una correspondencia significativa entre las variables, respaldado estadísticamente por una significancia bilateral igual a cero; del mismo modo, un coeficiente de 0.871. (7). Tesis que guarda similitud directa con el resultado de la tesis, y por ende respalda la relación existente entre la calidad de servicio en enfermería y a satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre de la provincia de Chupaca.
- Botón S., quien estableció que 71% se encuentran satisfechos con la atención en enfermería, lo que quiere decir que la mayor parte de la población encuestada considera que la atención es buena. (11). Tesis que guarda similitud directa con el resultado de la tesis, y por ende respalda la relación existente entre la calidad de servicio en enfermería y a satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre de la provincia de Chupaca.

Por tanto, queda claro que estos logros sustentan en particular el contraste de hipótesis presentadas en la tesis, confirmando una correspondencia positiva estadísticamente significativa entre la Calidad de servicio en enfermería y la Satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre de la provincia de Chupaca.

En el estudio de la primera variable (Calidad de servicio en enfermería), se rescató el trabajo realizado por Mejías y compañía, la calidad de servicio es el deleite de las insuficiencias

y esperanzas de los usuarios, dicho en otras palabras, es el proceso de definición del concepto más amplio de los deseos del usuario en una escala basada en el propósito del programa y las características del grupo objetivo (14).

En el estudio de la segunda variable (Satisfacción de los usuarios), se rescató el trabajo realizado por Philip Kotler y Kevin Keller, es un conjunto de sentimientos de placer o decepción que una persona (usuario) desarrolla al comparar el desempeño percibido de un servicio con las expectativas (21).

## CONCLUSIONES

1. En principio, en coherencia al objetivo general de la tesis, se determinó una correlación positiva considerable y significativa entre la calidad de servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, protegida por un ( $\rho = 0.826^{**}$ ) y una significancia bilateral ( $p = 0.000$ ). Métrica que coadyuva a refutar la hipótesis nula y admitir hipótesis alterna propuesta. Esto demuestra que, si se mejora la calidad de servicio, se mejorará notablemente la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, de la provincia de Chupaca.
2. Así también, en coherencia al primer objetivo específico de la tesis, se estableció una correlación positiva media y significativa entre la fiabilidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, defendida por ( $\rho = 0.576^{**}$ ) y una significancia bilateral ( $p = 0.000$ ). Métrica que coadyuva a refutar la hipótesis nula y admitir hipótesis alterna propuesta. Esto demuestra que, si se mejora la fiabilidad del servicio en enfermería, se mejorará notablemente la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, de la provincia de Chupaca.
3. Por otro lado, en coherencia al segundo objetivo específico de la tesis, se estableció una correlación positiva media y significativa entre la sensibilidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, defendida por ( $\rho = 0.611^{**}$ ) y una significancia bilateral ( $p = 0.000$ ). Métrica que coadyuva a refutar la hipótesis nula y admitir hipótesis alterna propuesta. Esto demuestra que, si se mejora la sensibilidad del servicio en enfermería, se mejorará notablemente la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, de la provincia de Chupaca.

4. Asimismo, en coherencia al tercer objetivo específico de la tesis, se estableció una correlación positiva débil y significativa entre la seguridad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, defendida por ( $\rho = 0.498^{**}$ ) y una significancia bilateral ( $p = 0.000$ ). Métrica que coadyuva a refutar la hipótesis nula y admitir hipótesis alterna propuesta. Esto demuestra que, si se mejora la seguridad del servicio en enfermería, se mejorará notablemente la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, de la provincia de Chupaca.
5. Por otra parte, en coherencia al cuarto objetivo específico de la tesis, se estableció una correlación positiva media y significativa entre la empatía del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, defendida por ( $\rho = 0.586^{**}$ ) y una significancia bilateral ( $p = 0.000$ ). Métrica que coadyuva a refutar la hipótesis nula y admitir hipótesis alterna propuesta. Esto demuestra que, si se mejora la empatía del servicio en enfermería, se mejorará notablemente la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, de la provincia de Chupaca.
6. Finalmente, en coherencia al quinto objetivo específico de la tesis, se estableció una correlación positiva considerable y significativa entre los elementos tangibles del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, defendida por ( $\rho = 0.765^{**}$ ) y una significancia bilateral ( $p = 0.000$ ). Métrica que coadyuva a refutar la hipótesis nula y admitir hipótesis alterna propuesta. Esto demuestra que, si se mejora el uso de los elementos tangibles del servicio en enfermería, se mejorará notablemente la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, de la provincia de Chupaca.

## RECOMENDACIONES

1. Publicar y compartir los resultados de la tesis con todos los profesionales de enfermería y médicos del Puesto de Salud Tres de Diciembre de Chupaca y actuar en consecuencia para mejorar la calidad de servicio con miras a mejorar la satisfacción de los usuarios y lograr que los usuarios estén más satisfechos con la fiabilidad, la sensibilidad, la seguridad, la empatía, y los elementos tangibles.
2. Adiestrar a los profesionales en enfermería, concretamente, en metodologías y técnicas utilizadas en la atención a los usuarios, e incrementar el índice de fiabilidad por parte de usuarios, para que todos los colaboradores cumplan con los requisitos, muestren interés en resolver problemas, realicen sus funciones en tiempo y forma y busquen mejoras en la satisfacción de los usuarios.
3. Monitorear de forma periódicamente, la sensibilidad (capacidad de respuesta) de los profesionales en enfermería y staff en general, a fin de identificar las mermas existentes, y mejorar el rendimiento de cada individuo y la atención sea rápida, empática y colaborativa; por ende, mejorar la satisfacción de los usuarios.
4. Llevar adelante los resultados alcanzado y gestionar las actividades cotidianas de los enfermeros a fin de mantener seguridad en el servicio, que se caracterice por un ambiente de confianza, amigable, limpio y transparente con cada usuario que visite el Puesto de Salud, por ende, hacer que su satisfacción mejore significativamente.
5. Ponerse en el lugar de los usuarios y realizar una atención más empática por parte de ellos profesionales de enfermería, a fin de generar una atención personalizada, directa, oportuna, y organizada, con atención inmediata a las expectativas y percepciones de los usuarios.
6. Hacer que los profesionales en enfermería, se capaciten constantemente, concretamente en el uso de los elementos tangibles del Puesto de Salud Tres de Diciembre de la



provincia de Chupaca, cambiando así la imagen institucional, en relación al uso de equipos modernos, instalaciones atractivas, limpieza del personal, insumos y herramientas para hacer más atractivos el servicio, y de esta manera incrementar el índice de satisfacción de los usuarios en general.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Suárez G, Robles R, Serrano G, Serrano h, Armijo A, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas. 2019; II(38): 153 - 169.
2. Febres R, Dextre S, Mercado M. Satisfacción del usuario externo en un hospital peruano durante la pandemia por covid-19. Revista Científica Ciencia Médica. 2022 julio 31; XXV(1): 21 - 27.
3. Torres M. Calidad de atención de enfermería y Satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco, 2021. Tesis de pregrado. Chíncha, Perú: Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Autónoma de Ica; 2021.
4. Alván G, Quiroz L. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos, 2020. Tesis de pregrado. Iquitos, Perú: Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Científica del Perú; 2021.
5. Pecho N. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020. Tesis de maestría. Callao, Perú: Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Nacional del Callao; 2020.
6. Lizana K. Calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de enfermedades Neoplásicas Lima 2018. Tesis de maestría. Lima, Perú: Facultad de Medicina Humana, Universidad de San Martín de Porres; 2019.
7. Peralta I. Satisfacción del paciente y calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari-Huánuco, 2019. Tesis de pregrado. Huánuco, Perú: Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud, Universidad Alas Peruanas; 2019.
8. Barragán K, Gutiérrez D. Satisfacción del paciente hospitalizado en el área covid en relación a la atención recibida por el personal de salud. Tesis de maestría. Santo Domingo, Ecuador: Dirección de Investigación y Postgrados, Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Santo Domingo; 2022.
9. Leyes S. Calidad de los cuidados de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los usuarios que asisten a la emergencia del Centro de Salud tipo C San Rafael. Tesis de maestría. Esmeraldas, Ecuador: Dirección de Posgrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2021.
10. Largo C, Zamaniego M. Calidad y nivel de satisfacción en la atención de los pacientes del Centro de Dialilife, Cuenca 2017. Tesis de pregrado. Cuenca, Ecuador: Facultad de Ciencias Médicas, Universidad de Cuenca; 2018.
11. Botón S. Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente CAP de Cunén, Quiché Guatemala, año 2017. Tesis de pregrado. Quetzaltenango, Guatemala: Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Rafael Ladívar; 2018.


12. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Tesis de maestría. Guayaquil, Ecuador: Sistema de Posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018.
13. Díaz J. Guía para implementar un Sistema de Gestión de Calidad México: LIBRERIAS GANDHI, S.A. DE C.V.; 2017.
14. Mejías A, Gutiérrez H, Duque D, D'Armas M, Cannarozzo M. Gestión de la Calidad. Una herramienta para la sostenibilidad organizacional. Primera ed. Ponte F, editor. Venezuela: Universidad de Carabobo.; 2018.
15. Gutiérrez H. Calidad y productividad. México: McGraw-Hill Educación.; 2020.
16. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Revista Perspectivas. 2014;(34): 181-209.
17. Vela Mori R, Zavaleta Cuevas L. Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de Cadenas Claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014. Tesis de pregrado. Trujillo, Perú: Universidad Antenor Orrego, Escuela Profesional de Administración; 2014.
18. Moya M. Estrategia: Calidad de Servicio. Revista Logistec. 2016 abril 21.
19. MINSA - INSN. Plan de Satisfacción del Usuario Externo en los Servicios de Emergencia/Consultorio Externo/Hospitalización del INSN -SB 2016 Lima: Ministerio de Salud; 2016.
20. Colegio de Enfermeros del Perú. Código de Ética y Deontología. Primera ed. Lima; 2009.
21. Kotler P, Keller K. Dirección de Marketing. Décima quinta ed. México: Pearson Educación.; 2016.
22. Escudero M. Servicio de Atención Comercial. Décimo quinta ed. España: Editorial Editex; 2015.
23. Kotler P, Armstrong G. Marketing. Décimo sexta ed. México: Editorial Pearson Educación de México S.A.; 2017.
24. Carvajal S, Leguina A, Espinosa P. Factores determinantes en la percepción de la imagen y calidad de servicio y sus efectos en la satisfacción del cliente. Un caso aplicado a la banca chilena. Revista de Ciencias Sociales (Ve), XIX (2). 2013 Abril; XIX(2): 255-267.
25. QuestionPro. www.questionpro.com. [Online].; 2020. Available from: <https://www.questionpro.com/es/satisfaccion-al-cliente.html>.
26. Castillo G. Diagnóstico de la dimensión del modelo SERVQUAL más importante para la satisfacción del usuario externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, año 2015. Tesis de pregrado. Cajamarca, Perú: Universidad Nacional de Cajamarca, Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas; 2016.
27. Arias J. Proyecto de tesis: Guía para la elaboración Arequipa, Perú: Ariasgonzales; 2020.

28. Benites S, Villanueva L. Retroceder investigando ¡Nunca! Rendirse con la tesis ¡Jamás! Lima, Perú.; 2015.
29. Valderrama S. Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta. Lima, Perú: San Marcos; 2015.
30. Cabel J, Castañeda R. Proyecto de investigación en ciencias médicas. Primera ed. Lima, Perú: San Marcos; 2014.
31. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.; 2018.
32. Palomino J, Peña J, Zevallos G, Orizano L. Metodología de la investigación: Guía para la elaborar un proyecto en salud y educación. Lima, Perú.: San Marcos; 2015.
33. Cabel J, Castañeda R. Proyecto de investigación en ciencias médicas. Lima, Perú: San Marcos; 2014.

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

“Calidad del Servicio en Enfermería y Satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>Problema General</b></p> <p>- ¿Cuál es la correlación entre la calidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>- Determinar la correlación entre la calidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>- La correlación entre la calidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, es positiva y significativa.</p>	<p><b>Variable I</b></p> <p>Calidad de servicio</p> <p>(D1) Fiabilidad</p> <p>(D2) Sensibilidad</p> <p>(D3) Seguridad</p> <p>(D4) Empatía</p> <p>(D5) Elementos tangibles</p>	<p>Investigación de tipo básica</p> <p>Investigación de nivel correlacional</p> <p>Investigación de diseño correlacional, no experimental de corte transversal</p>  <p>La población estará compuesta por 849 usuarios</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>- ¿Cuál es la correlación entre la fiabilidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023?</p> <p>- ¿Cuál es la correlación entre la sensibilidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023?</p> <p>- ¿Cuál es la correlación entre la seguridad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023?</p> <p>- ¿Cuál es la correlación entre la empatía del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023?</p> <p>- ¿Cuál es la correlación entre los elementos tangibles del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>- Establecer la correlación entre la fiabilidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023.</p> <p>- Establecer la correlación entre la sensibilidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023.</p> <p>- Establecer la correlación entre la seguridad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023.</p> <p>- Establecer la correlación entre la empatía del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023.</p> <p>- Establecer la correlación entre los elementos tangibles del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>- La correlación entre la fiabilidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, es positiva y significativa.</p> <p>- La correlación entre la sensibilidad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, es positiva y significativa.</p> <p>- La correlación entre la seguridad del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, es positiva y significativa.</p> <p>- La correlación entre la empatía del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, es positiva y significativa.</p> <p>- La correlación entre los elementos tangibles del servicio en enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, es positiva y significativa.</p>	<p><b>Variable II</b></p> <p>Satisfacción de los usuarios</p> <p>(D1) Expectativa de los usuarios</p> <p>(D2) Percepción de los usuarios</p>	<p>La muestra será 264 usuarios</p> <p>Las técnicas de recolección de datos son: la encuesta y la revisión documental</p> <p>Los instrumentos de recolección de datos son: el cuestionario y la ficha de revisión documental</p>

*Nota.* El cuadro presenta en resumen los aspectos más importantes de la investigación. Fuente: Trabajo de la tesista.

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de Variables

### Operacionalización de la primera variable.

Variable I	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
<b>Calidad de servicio</b>	Según Agustín Mejías y compañía, la calidad de servicio es el deleite de las insuficiencias y esperanzas de los usuarios, dicho en otras palabras, es el proceso de definición del concepto más amplio de los deseos del usuario en una escala basada en el propósito del programa y las características del grupo objetivo (14)	Ofrecer una calidad de servicio es actuar con fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y los elementos tangibles: por ello, el estudio de estas dimensiones se basará en 15 ítems.	<b>D1</b> Fiabilidad	1.1. Orden en la atención que brinda el personal de enfermería. 1.2. Atención inmediata a los requerimientos de los usuarios en enfermería. 1.3. Integridad en la atención de enfermería a los usuarios.	1., 2., 3.	Cuestionario	<b>Ordinal</b>  (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			<b>D2</b> Sensibilidad	2.1. Transparencia en la atención a los usuarios del servicio de enfermería. 2.2. Compromiso del personal para brindar un buen servicio en enfermería. 2.3. Atención oportuna a los requerimientos de los usuarios del servicio de enfermería.	1., 2., 3.		
			<b>D3</b> Seguridad	3.1. Respeto y privacidad al usuario en el servicio de enfermería. 3.2. Información confiable para la solución de las enfermedades de los usuarios. 3.3. Solución inmediata a los problemas que presentan los usuarios del servicio de enfermería.	1., 2., 3.		
			<b>D4</b> Empatía	2.1. Trato amable por parte de los enfermeros del Puesto de salud. 2.2. Interés de los profesionales de enfermería para remediar el malestar ellos usuarios. 2.3. Apoyo equitativo a los usuarios que acuden a el Puesto por el servicio de enfermería.	1., 2., 3.		
			<b>D5</b> Elementos tangibles	2.1. Uso de equipos médicos modernos para brindar una atención de calidad. 2.2. Uso de letreros y carteles adecuados en la orientación a los usuarios. 2.3. Diseño cómodo y ordenado de la infraestructura del Puesto de salud.	1., 2., 3.		

*Nota.* El cuadro representa cómo se realizó el estudio para la primera variable. Fuente: Trabajo de la tesista.

### Operacionalización de la segunda variable.

Variable II	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Reactivos	Ítems	Instrumento	Escala de medición
Satisfacción de los usuarios	Desde la perspectiva de Philip Kotler y Kevin Keller, es un conjunto de sentimientos de placer o decepción que una persona (usuario) desarrolla al comparar el desempeño percibido de un servicio con las expectativas (21).	Ofrecer una calidad de servicio es actuar con fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y los elementos tangibles: por ello, el estudio de estas dimensiones se basará en 15 ítems.	<b>D1</b> Expectativas de los usuarios	2.1. Apoyo de los enfermeros en la atención que necesitan. 2.2. Atención respetuosa al orden de llegada de los usuarios. 2.3. Respeto al horario de atención publicada en el Puesto de salud. 2.4. Orientación adecuada a los usuarios según sus requerimientos. 2.5. Trato personalizado por parte del personal de enfermería en el Puesto. 2.6. Atención equitativa a los usuarios por parte del personal de enfermería. 2.7. Monitoreo y seguimiento a la recuperación de los usuarios.	1., 2., 3., 4., 5., 6., 7.	Cuestionario	<b>Ordinal</b>  (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			<b>D2</b> Percepción de los usuarios	2.1. Comportamiento ético de los profesionales de enfermería. 2.2. Orientación para la prevención de la enfermedad en los usuarios. 2.3. Trabajo realizado en la restauración de la salud de los usuarios. 2.4. Desarrollo de exámenes de desarrollo y crecimiento de los niños. 2.5. Mantenimiento y conservación de las vacunas de los usuarios. 2.6. Valor que le brindan a cada uno de los usuarios que acuden a el Puesto. 2.7. Administración y control de los historiales médicos de los usuarios. 2.8. Atención a los usuarios de la tercera edad que acuden a el Puesto.	1., 2., 3., 4., 5., 6., 7., 8.		

*Nota.* El cuadro representa cómo se realizó el estudio para la segunda variable. Fuente: Trabajo de la tesista.



### Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

#### Operacionalización del instrumento de la Variable I.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
<b>Variable I</b>  Calidad de Servicio	<b>(D1)</b> Fiabilidad	1.1. Orden en la atención que brinda el personal de enfermería.	1. En el Puesto de salud existe orden en la atención que brinda el personal de enfermería.	Cuestionario de encuesta	<b>Ordinal</b>
		1.2. Atención inmediata a los requerimientos de los usuarios en enfermería.	2. En el Puesto de salud existe una atención inmediata a los requerimientos de los usuarios en enfermería.		
		1.3. Integridad en la atención de enfermería a los usuarios en todo momento.	3. En el Puesto de salud existe integridad en la atención de enfermería a los usuarios.		
	<b>(D2)</b> Sensibilidad	2.1. Transparencia en la atención a los usuarios del servicio de enfermería.	4. En el Puesto de salud existe transparencia en la atención a los usuarios del servicio de enfermería.		
		2.2. Compromiso del personal para brindar un buen servicio en enfermería.	5. En el Puesto de salud existe compromiso del personal para brindar un buen servicio en enfermería.		
		2.3. Atención oportuna a los requerimientos de los usuarios del servicio de enfermería.	6. En el Puesto de salud existe una atención oportuna a los requerimientos de los usuarios.		
	<b>(D3)</b> Seguridad	3.1. Respeto y privacidad al usuario en el servicio de enfermería.	7. En el Puesto de salud existe respeto y privacidad al usuario en el servicio de enfermería.		
		3.2. Información confiable para la solución de las enfermedades de los usuarios.	8. En el Puesto de salud existe información confiable para la solución de las enfermedades de los usuarios.		
		3.3. Solución inmediata a los problemas que presentan los usuarios del servicio de enfermería.	9. En el Puesto de salud existe una solución inmediata a los problemas que presentan.		
	<b>(D4)</b> Empatía	4.1. Trato amable por parte de los enfermeros del Puesto de salud.	10. En el Puesto de salud existe un trato amable por parte de los enfermeros del Puesto de salud.		
		4.2. Interés de los profesionales de enfermería para remediar el malestar ellos usuarios.	11. En el Puesto de salud existe interés de los profesionales de enfermería para remediar el malestar ellos usuarios.		
		4.3. Apoyo equitativo a los usuarios que acuden a el Puesto por el servicio de enfermería.	12. En el Puesto de salud existe un apoyo equitativo a los usuarios que acuden a el Puesto por el servicio de enfermería.		
	<b>(D5)</b> Elementos tangibles	5.1. Uso de equipos médicos modernos para brindar una atención de calidad.	13. En el Puesto de salud se usa equipos médicos modernos para brindar una atención de calidad.		
		5.2. Uso de letreros y carteles adecuados en la orientación a los usuarios.	14. En el Puesto de salud se usa letreros y carteles adecuados en la orientación a los usuarios.		
		5.3. Diseño cómodo y ordenado de la infraestructura del Puesto de salud.	15. En el Puesto de salud cuenta con un diseño cómodo y ordenado de la infraestructura del Puesto de salud.		

*Nota.* La tabla, nos muestra la operacionalización del instrumento, que se utilizará en el trabajo de campo para la primera variable.

## Operacionalización del instrumento de la Variable I.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
<b>Variable II</b>  Satisfacción de los usuarios	<b>(D1)</b> Expectativas de los usuarios	1.1. Apoyo de los enfermeros en la atención que necesitan.	1. En el Puesto de salud existe apoyo por parte de los enfermeros en la atención.	Cuestionario de encuesta	<b>Ordinal</b>
		1.2. Atención respetuosa al orden de llegada de los usuarios.	2. En el Puesto de salud existe una atención respetuosa al orden de llegada de los usuarios.		
		1.3. Respeto al horario de atención publicada en el Puesto de salud.	3. En el Puesto de salud existe respeto al horario de atención publicado.		
		1.4. Orientación adecuada a los usuarios según sus requerimientos.	4. En el Puesto de salud existe una orientación adecuada a los usuarios		
		1.5. Trato personalizado por parte del personal de enfermería en el Puesto.	5. En el Puesto de salud existe un trato personalizado por parte del personal de enfermería.		
		1.6. Atención equitativa a los usuarios por parte del personal de enfermería.	6. En el Puesto de salud existe una atención equitativa a los usuarios por parte del personal de enfermería.		
		1.7. Monitoreo y seguimiento a la recuperación de los usuarios.	7. En el Puesto de salud existe un monitoreo y seguimiento a la recuperación de los usuarios.		
	<b>(D2)</b> Percepción de los usuarios	2.1. Comportamiento ético de los profesionales de enfermería.	8. En el Puesto de salud existe un comportamiento ético de los profesionales de enfermería.		
		2.2. Orientación para la prevención de la enfermedad en los usuarios.	9. En el Puesto de salud existe una orientación para la prevención de la enfermedad en los usuarios.		
		2.3. Trabajo realizado en la restauración de la salud de los usuarios.	10. En el Puesto de salud existe un trabajo adecuado en la restauración de la salud.		
		2.4. Desarrollo de exámenes de desarrollo y crecimiento de los niños.	11. En el Puesto de salud se realiza exámenes de desarrollo y crecimiento de los niños.		
		2.5. Mantenimiento y conservación de las vacunas de los usuarios.	12. En el Puesto de salud existe un mantenimiento y conservación de las vacunas.		
		2.6. Valor que le brindan a cada uno de los usuarios que acuden a el Puesto.	13. En el Puesto de salud se valoran a los usuarios que acuden al local.		
		2.7. Administración y control de los historiales médicos de los usuarios.	14. En el Puesto de salud existe una administración y control de los historiales médicos.		
		2.8. Atención a los usuarios de la tercera edad que acuden a el Puesto.	15. En el Puesto de salud existe una atención a los usuarios de la tercera edad que acuden.		

*Nota.* La tabla, nos muestra la operacionalización del instrumento, que se utilizará en el trabajo de campo para la segunda variable.

## Anexo 4: Instrumento de investigación



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

### CUESTIONARIO 1

Con este cuestionario me presento a usted para que responda a las preguntas formuladas, cuyo resultado será de gran ayuda en la elaboración de la tesis: Calidad del Servicio en Enfermería y Satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, por tal motivo acudo a su persona, pidiendo toda honestidad; quedo agradecido por su apoyo.

#### Instrucciones:

En cada una de las afirmaciones o preguntas, marcar una sola respuesta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre

#### VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO EN ENFERMERÍA

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>FIABILIDAD</b>						
1	En el Puesto de salud existe orden en la atención que brinda el personal de enfermería.					
2	En el Puesto de salud existe una atención inmediata a los requerimientos de los usuarios en enfermería.					
3	En el Puesto de salud existe integridad en la atención de enfermería a los usuarios en todo momento.					
<b>SENSIBILIDAD</b>						
4	En el Puesto de salud existe transparencia en la atención a los usuarios del servicio de enfermería.					
5	En el Puesto de salud existe compromiso del personal para brindar un buen servicio en enfermería.					
6	En el Puesto de salud existe una atención oportuna a los requerimientos de los usuarios del servicio de enfermería.					
<b>SEGURIDAD</b>						
7	En el Puesto de salud existe respeto y privacidad al usuario en el servicio de enfermería.					
8	En el Puesto de salud existe información confiable para la solución de las enfermedades de los usuarios.					
9	En el Puesto de salud existe una solución inmediata a los problemas que presentan los usuarios del servicio de enfermería.					
<b>EMPATIA</b>						
10	En el Puesto de salud existe un trato amable por parte de los enfermeros del Puesto de salud.					
11	En el Puesto de salud existe interés de los profesionales de enfermería para remediar el malestar ellos usuarios.					
12	En el Puesto de salud existe un apoyo equitativo a los usuarios que acuden a el Puesto por el servicio de enfermería.					
<b>ELEMENTOS tangibles</b>						
13	En el Puesto de salud se usa equipos médicos modernos para brindar una atención de calidad.					
14	En el Puesto de salud se usa letreros y carteles adecuados en la orientación a los usuarios.					
15	En el Puesto de salud cuenta on un diseño cómodo y ordenado de la infraestructura del Puesto de salud.					

Agradezco su tiempo y atención.



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**CUESTIONARIO 2**

**Presentación:**

Con este cuestionario me presento a usted para que responda a las preguntas formuladas, cuyo resultado será de gran ayuda en la elaboración de la tesis: Calidad del Servicio en Enfermería y Satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023, por tal motivo acudo a su persona, pidiendo toda honestidad; quedo agradecido por su apoyo.

**Instrucciones:**

En cada una de las afirmaciones o preguntas, marcar una sola respuesta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre

**VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS</b>						
1	En el Puesto de salud existe apoyo por parte de los enfermeros en la atención que necesitan.					
2	En el Puesto de salud existe una atención respetuosa al orden de llegada de los usuarios.					
3	En el Puesto de salud existe respeto al horario de atención publicada en el Puesto de salud.					
4	En el Puesto de salud existe una orientación adecuada a los usuarios según sus requerimientos.					
5	En el Puesto de salud existe un trato personalizado por parte del personal de enfermería en el Puesto.					
6	En el Puesto de salud existe una atención equitativa a los usuarios por parte del personal de enfermería.					
7	En el Puesto de salud existe un monitoreo y seguimiento a la recuperación de los usuarios.					
<b>PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS</b>						
8	En el Puesto de salud existe un comportamiento ético de los profesionales de enfermería.					
9	En el Puesto de salud existe una orientación para la prevención de la enfermedad en los usuarios.					
10	En el Puesto de salud existe un trabajo adecuado en la restauración de la salud de los usuarios.					
11	En el Puesto de salud se realiza exámenes de desarrollo y crecimiento de los niños.					
12	En el Puesto de salud existe un mantenimiento y conservación de las vacunas de los usuarios.					
13	En el Puesto de salud se valoran a los usuarios que acuden a el Puesto.					
14	En el Puesto de salud existe una administración y control de los historiales médicos de los usuarios.					
15	En el Puesto de salud existe una atención a los usuarios de la tercera edad que acuden.					

Agradezco su tiempo y atención.

## Guía de entrevista

Ítems	Insatisfecho	No opina	Satisfecho
<b>Fiabilidad del servicio de enfermería</b>			
- Claridad y precisión de la información.			
- Respeto a la programación de atención.			
- Manejo y control de la historia clínica.			
- Gestión de las citas.			
<b>Sensibilidad del servicio de enfermería</b>			
- Rapidez en la atención.			
- Extracción de exámenes.			
- Toma de procedimientos.			
- Dispensación de los útiles y medicinas.			
<b>Seguridad del servicio de enfermería</b>			
- Respeto a la privacidad del paciente.			
- Análisis y control detallado.			
- Manejo de tiempo para absolver las dudas.			
- Capacidad del profesional para transmitir seguridad.			
<b>Empatía del servicio de enfermería</b>			
- Trato respetuoso y amable.			
- Interés del profesional por remediar la enfermedad.			
- Información sobre el tratamiento de las dosis y horarios.			
- Información sobre los procedimientos a realizar.			
<b>Elementos tangibles del servicio de enfermería</b>			
- Uso de carteles, afiches y materiales de orientación.			
- Personal para orientar a los familiares del paciente.			
- Equipos y materiales de atención médica.			
- Comodidad y limpieza de los ambientes.			

Gracias por su atención

## Anexo 5: Confiabilidad y validez del instrumento

### Confiabilidad

Confiabilidad (variable I).

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ÍTEM1	42.83	94.043	0.243	0.851
ÍTEM2	43.59	95.452	0.243	0.849
ÍTEM3	42.62	90.572	0.448	0.840
ÍTEM4	43.06	92.898	0.233	0.854
ÍTEM5	43.56	93.965	0.331	0.845
ÍTEM6	42.73	85.469	0.609	0.830
ÍTEM7	42.60	83.366	0.699	0.825
ÍTEM8	42.67	81.689	0.728	0.822
ÍTEM9	42.67	89.843	0.551	0.835
ÍTEM10	43.00	89.198	0.429	0.841
ÍTEM11	42.97	86.756	0.553	0.834
ÍTEM12	42.87	87.864	0.500	0.837
ÍTEM13	42.92	88.431	0.461	0.839
ÍTEM14	42.93	87.322	0.521	0.836
ÍTEM15	42.77	84.777	0.601	0.831

*Nota.* El cuadro muestra el Alfa de Cronbach para cada ítem considerada en el estudio de la variable I. Fuente: Software estadístico SPSS.

Confiabilidad del cuestionario (variable I).

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.847	15

*Nota.* El cuadro revela el Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable I. Fuente: Software estadístico SPSS.

### Confiabilidad (variable II).

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ÍTEM1	46.03	78.428	0.285	0.817
ÍTEM2	46.10	76.857	0.406	0.808
ÍTEM3	45.46	76.288	0.446	0.805
ÍTEM4	45.55	71.177	0.624	0.792
ÍTEM5	46.23	81.266	0.244	0.817
ÍTEM6	45.55	76.165	0.425	0.807
ÍTEM7	45.29	75.689	0.428	0.807
ÍTEM8	45.48	76.418	0.456	0.805
ÍTEM9	45.92	77.628	0.378	0.810
ÍTEM10	45.79	75.177	0.482	0.803
ÍTEM11	45.68	76.706	0.370	0.811
ÍTEM12	45.67	75.142	0.463	0.804
ÍTEM13	45.49	74.943	0.477	0.803
ÍTEM14	45.81	73.318	0.515	0.800
ÍTEM15	45.58	74.571	0.438	0.806

*Nota.* El cuadro muestra el Alfa de Cronbach para cada ítem considerada en el estudio de la variable II. Fuente: Software estadístico SPSS.

### Confiabilidad del cuestionario (variable II).

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.817	15

*Nota.* El cuadro revela el Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable II. Fuente: Software estadístico SPSS.

## Validez



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CALIDAD DEL SERVICIO EN ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL  
PUESTO DE SALUD TRES DE DICIEMBRE, CHUPACA 2023

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Juez : VIDAL CASTAÑEDA GUEDELIA
- 1.2. Grado Académico / mención : LICENCIADA EN ENFERMERÍA
- 1.3. DNI / Teléfono y/o cédula : 46791614 / 916204517
- 1.4. Cargo e Institución donde labora : CRED, INMUNIZACIONES – P.S. HUAMANCACA CHICO
- 1.5. Nombre del instrumento : CUESTIONARIO
- 1.6. Lugar y fecha : HUAMANCACA – 13/07/2023

2. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	DEFI CIENTE	BAJA	REGU LAR	BUENA	MUY BUENA
			1	2	3	4	5
01	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.				x	
02	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					x
03	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				x	
04	ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.				x	
05	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de la variable en cantidad y calidad suficiente.					x
06	PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					x
07	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.				x	
08	COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.				x	
09	METODOLOGA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					x
10	APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				x	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)			A	B	C	D	E
						6	4


CALIFICACIÓN GLOBAL: Coeficiente de validez =  $\frac{1xA+2xB+3xC+4xD+5xE}{50} = 1$

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el recuadro asociado)

CATEGORIA	INTERVALO
No valido, reformular	(0,20 – 0,40)
No valido, modificar	≥ 0,41 – 0,60)
Válido, mejorar	≥ 0,61 – 0,80)
Válido, aplicar	≥ 0,81 – 1,00)

4. Recomendaciones:

GOBIERNO REGIONAL JUNIN  
UNIDAD EJECUTORA 412 - SALUD CHUPACA  
IPRESS - P.S. HUAMANCACA CHICO

  
Gudelia Vidal Castañeda  
LIC. ENFERMERÍA  
FIRMA DEL JUEZ





UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CALIDAD DEL SERVICIO EN ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL  
PUESTO DE SALUD TRES DE DICIEMBRE, CHUPACA 2023  
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

5. DATOS GENERALES:

- 1.7. Apellidos y Nombres del Juez : ALANIA MANGUALAYA LUZ MERCEDES  
1.8. Grado Académico / mención : LICENCIADA EN ENFERMERÍA  
1.9. DNI / Teléfono y/o cédula : 42569280 / 927666424  
1.10. Cargo e Institución donde labora : ENFERMERA ASISTENCIAL – C.S. PEDRO SANCHEZ MEZA  
1.11. Nombre del instrumento : CUESTIONARIO  
1.12. Lugar y fecha : CHUPACA – 20/07/2023

6. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	DEPT	BAJA	REGU	BUENA	MUY
			CIENTE		LAR		BUENA
			1	2	3	4	5
01	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.					x
02	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					x
03	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					x
04	ORGANIZACION	Presentacion ordenada.					x
05	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de la variable en cantidad y calidad suficiente.				x	
06	PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					x
07	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.				x	
08	COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e items.				x	
09	METODOLOGA	La estrategia responde al proposito de la investigación.					x
10	APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					x
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)			A	B	C	D	E
						3	7

$$\text{CALIFICACIÓN GLOBAL: Coeficiente de validez} = \frac{1xA+2xB+3xC+4xD+5xE}{50} = 1$$

7. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORIA	INTERVALO
No válido, reformular	(0,20 – 0,40)
No válido, modificar	≥ 0,41 – 0,60)
Válido, mejorar	≥ 0,61 – 0,80)
Válido, aplicar	≥ 0,81 – 1,00)

8. Recomendaciones:

GOBIERNO REGIONAL JUNIN  
UNIDAD EJECUTORA 412 SALUD CHUPACA  
H/PRESS PEDRO SANCHEZ MEZA  
  
Luz M. Alania Mangualaya  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA  
FIRMA DEL JUEZ



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CALIDAD DEL SERVICIO EN ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL  
PUESTO DE SALUD TRES DE DICIEMBRE, CHUPACA 2023  
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

9. DATOS GENERALES:

- 1.13. Apellidos y Nombres del Juez : GARCIA NUÑEZ GENOVEVA  
1.14. Grado Académico / mención : LICENCIADA EN ENFERMERÍA  
1.15. DNI / Teléfono y/o cédula : 45942206 / 954107904  
1.16. Cargo e Institución donde labora : CRED, INMUNIZACIONES  
1.17. Nombre del instrumento : P.S. HUAMANCACA CHICO  
1.18. Lugar y fecha : HUAMANCACA – 21/07/2023

10. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	DEFI CIENTE	BAJA	REGU LAR	BUENA	MUY BUENA
			1	2	3	4	5
01	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.					x
02	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					x
03	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					x
04	ORGANIZACION	Presentación ordenada.				x	
05	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de la variable en cantidad y calidad suficiente.				x	
06	PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					x
07	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.					x
08	COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.				x	
09	METODOLOGA	La estrategia responde al proposito de la investigación.				x	
10	APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				x	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)			A	B	C	D	E
						5	5

$$\text{CALIFICACIÓN GLOBAL: Coeficiente de validez} = \frac{1xA+2xB+3xC+4xD+5xE}{50} = 1$$

11. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
No válido, reformular	(0,20 – 0,40)
No válido, modificar	≥ 0,41 – 0,60)
Válido, mejorar	≥ 0,61 – 0,80)
Válido, aplicar	≥ 0,81 – 1,00)

12. Recomendaciones:

.....  
.....

GOBIERNO REGIONAL JUNIN  
UNIDAD EJECUTORA 412 - SALUD CHUPACA  
IPRESS - P.S. HUAMANCACA CHICO

*Genoveva García Nuñez*  
LIC. EN ENFERMERIA  
C. E. 76302  
FIRMA DEL JUEZ

## Anexo 6: Base de datos

ID	CALIDAD DE SERVICIO EN ENFERMERÍA														
	FIABILIDAD			SENSIBILIDAD			SEGURIDAD			EMPATÍA			ELEMENTOS TANGIBLES		
	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15
1	2	3	3	1	3	4	4	4	3	2	4	2	3	3	4
2	2	4	3	3	3	5	5	5	4	2	2	4	2	3	5
3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
4	3	2	5	2	2	3	5	5	3	2	5	3	4	5	5
5	2	1	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	3	1	1
6	2	1	3	2	3	2	4	4	3	3	2	4	3	3	2
7	4	3	3	5	2	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4
8	2	5	4	2	3	3	1	1	3	3	4	4	3	4	3
9	2	2	4	2	3	2	5	2	4	2	4	2	3	3	5
10	4	2	3	3	3	2	4	4	3	3	4	2	3	4	3
11	4	2	3	1	3	5	1	5	4	3	4	3	3	3	5
12	5	2	3	3	2	4	4	4	2	5	4	1	5	3	3
13	3	3	3	5	5	5	4	3	4	2	2	2	4	4	4
14	2	2	4	1	4	3	3	3	5	4	4	3	3	5	3
15	4	4	3	5	5	5	3	1	4	3	3	1	3	2	3
16	5	3	4	1	2	1	4	2	3	2	2	4	5	3	5
17	3	3	3	1	1	2	3	4	4	4	3	5	3	2	3
18	5	1	3	1	3	4	4	4	3	1	4	1	1	4	3
19	4	4	3	4	3	5	5	5	4	2	3	4	4	3	5
20	3	2	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
21	4	3	5	3	2	3	5	5	3	4	5	3	3	5	5
22	1	3	3	3	1	3	4	4	4	4	1	3	5	1	4
23	3	3	5	4	2	3	5	5	3	4	5	4	4	5	5
24	3	3	3	5	1	5	4	4	4	4	1	5	5	1	4
25	4	2	5	3	1	1	1	1	4	3	1	3	3	1	1
26	5	2	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
27	3	2	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3
28	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
29	5	1	4	1	3	3	3	3	4	1	4	1	1	3	3
30	3	2	3	2	3	4	4	4	3	2	4	2	2	4	3
31	3	2	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
32	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	4	2	5	3	2	3	5	5	3	3	5	3	3	5	5
34	5	2	3	3	1	5	4	4	4	5	1	5	5	1	4
35	3	1	5	5	1	1	1	1	4	1	1	4	4	1	1
36	5	1	3	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	3	1
37	2	1	3	2	2	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4
38	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
39	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5
40	5	3	3	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3	3
41	3	3	3	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5
42	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
43	3	2	5	3	2	3	5	5	3	5	5	4	4	5	5
44	1	4	3	1	1	5	4	4	4	1	1	5	1	1	4
45	2	3	5	3	1	1	1	1	4	2	1	3	2	1	1
46	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
47	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
48	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
49	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
50	4	4	3	1	3	4	4	4	3	4	4	3	1	3	4

51	1	4	3	1	3	5	5	5	4	1	4	2	3	3	5
52	3	2	4	2	2	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3
53	4	4	5	4	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1
54	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	2
55	4	1	3	1	2	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3
56	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2	4	5	5	4	3
57	2	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3
58	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	2	4
59	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	2	2	4
60	3	3	3	5	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
61	5	2	3	3	2	3	3	3	3	5	2	3	3	3	5
62	3	2	5	3	1	5	4	4	4	1	3	5	5	4	1
63	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
64	2	3	1	4	2	1	1	1	1	2	2	1	4	1	2
65	2	3	4	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
66	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	2	5	3	3	5	5	5	5	4	3	3	3	5	4
68	3	1	4	1	3	4	4	4	4	4	3	4	1	4	2
69	4	1	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	1	5	2
70	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3
71	5	2	3	2	2	3	5	5	5	5	2	3	4	5	5
72	1	3	3	3	1	5	4	4	4	1	1	3	4	4	1
73	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
74	3	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2
75	1	2	1	4	2	2	1	1	1	4	2	1	4	1	4
76	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4
77	4	4	2	5	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4
78	4	3	1	4	3	1	3	4	2	2	3	1	2	4	2
79	4	3	5	5	3	3	2	2	2	2	4	2	2	5	4
80	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
81	5	2	3	3	2	3	3	5	5	5	4	3	2	2	2
82	3	1	5	3	1	5	3	4	4	3	3	5	1	4	1
83	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
84	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
85	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	4	2
86	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
87	1	3	2	5	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
88	2	2	4	5	2	5	4	1	3	4	1	4	3	4	1
89	2	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1	4	2	1	1
90	4	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	2	3	2	2
91	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
92	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	2
93	1	3	3	2	3	2	3	2	5	5	1	2	4	2	2
94	2	3	3	1	3	4	4	4	3	2	4	2	3	3	4
95	2	4	3	3	3	5	5	5	4	2	2	4	2	3	5
96	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
97	3	2	5	2	2	3	5	5	3	2	5	3	4	5	5
98	2	1	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	3	1	1
99	2	1	3	2	3	2	4	4	3	3	2	4	3	3	2
100	4	3	3	5	2	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4
101	2	5	4	2	3	3	1	1	3	3	4	4	3	4	3
102	2	2	4	2	3	2	5	2	4	2	4	2	3	3	5
103	4	2	3	3	3	2	4	4	3	3	4	2	3	4	3
104	4	2	3	1	3	5	1	5	4	3	4	3	3	3	5
105	5	2	3	3	2	4	4	4	2	5	4	1	5	3	3
106	3	3	3	5	5	5	4	3	4	2	2	2	4	4	4

107	2	2	4	1	4	3	3	3	5	4	4	3	3	5	3
108	4	4	3	5	5	5	3	1	4	3	3	1	3	2	3
109	5	3	4	1	2	1	4	2	3	2	2	4	5	3	5
110	3	3	3	1	1	2	3	4	4	4	3	5	3	2	3
111	5	1	3	1	3	4	4	4	3	1	4	1	1	4	3
112	4	4	3	4	3	5	5	5	4	2	3	4	4	3	5
113	3	2	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
114	4	3	5	3	2	3	5	5	3	4	5	3	3	5	5
115	1	3	3	3	1	3	4	4	4	4	1	3	5	1	4
116	3	3	5	4	2	3	5	5	3	4	5	4	4	5	5
117	3	3	3	5	1	5	4	4	4	4	1	5	5	1	4
118	4	2	5	3	1	1	1	1	4	3	1	3	3	1	1
119	5	2	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
120	3	2	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3
121	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
122	5	1	4	1	3	3	3	3	4	1	4	1	1	3	3
123	3	2	3	2	3	4	4	4	3	2	4	2	2	4	3
124	3	2	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
125	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
126	4	2	5	3	2	3	5	5	3	3	5	3	3	5	5
127	5	2	3	3	1	5	4	4	4	5	1	5	5	1	4
128	3	1	5	5	1	1	1	1	4	1	1	4	4	1	1
129	5	1	3	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	3	1
130	2	1	3	2	2	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4
131	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
132	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5
133	5	3	3	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3	3
134	3	3	3	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5
135	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
136	3	2	5	3	2	3	5	5	3	5	5	4	4	5	5
137	1	4	3	1	1	5	4	4	4	1	1	5	1	1	4
138	2	3	5	3	1	1	1	1	4	2	1	3	2	1	1
139	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
140	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
141	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
142	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
143	4	4	3	1	3	4	4	4	3	4	4	3	1	3	4
144	1	4	3	1	3	5	5	5	4	1	4	2	3	3	5
145	3	2	4	2	2	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3
146	4	4	5	4	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1
147	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	2
148	4	1	3	1	2	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3
149	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2	4	5	5	4	3
150	2	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3
151	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	2	4
152	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	2	2	4
153	3	3	3	5	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
154	5	2	3	3	2	3	3	3	3	5	2	3	3	3	5
155	3	2	5	3	1	5	4	4	4	1	3	5	5	4	1
156	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
157	2	3	1	4	2	1	1	1	1	2	2	1	4	1	2
158	2	3	4	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
159	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
160	3	2	5	3	3	5	5	5	5	4	3	3	3	5	4
161	3	1	4	1	3	4	4	4	4	4	3	4	1	4	2
162	4	1	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	1	5	2

163	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3
164	5	2	3	2	2	3	5	5	5	5	2	3	4	5	5
165	1	3	3	3	1	5	4	4	4	1	1	3	4	4	1
166	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
167	3	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2
168	1	2	1	4	2	2	1	1	1	4	2	1	4	1	4
169	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4
170	4	4	2	5	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4
171	4	3	1	4	3	1	3	4	2	2	3	1	2	4	2
172	4	3	5	5	3	3	2	2	2	2	4	2	2	5	4
173	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
174	5	2	3	3	2	3	3	5	5	5	4	3	2	2	2
175	3	1	5	3	1	5	3	4	4	3	3	5	1	4	1
176	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
177	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
178	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	4	2
179	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
180	1	3	2	5	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
181	2	2	4	5	2	5	4	1	3	4	1	4	3	4	1
182	2	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1	4	2	1	1
183	4	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	2	3	2	2
184	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
185	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	2
186	1	3	3	2	3	2	3	2	5	5	1	2	4	2	2
187	2	3	3	1	3	4	4	4	3	2	4	2	3	3	4
188	2	4	3	3	3	5	5	5	4	2	2	4	2	3	5
189	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
190	3	2	5	2	2	3	5	5	3	2	5	3	4	5	5
191	2	1	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	3	1	1
192	2	1	3	2	3	2	4	4	3	3	2	4	3	3	2
193	4	3	3	5	2	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4
194	2	5	4	2	3	3	1	1	3	3	4	4	3	4	3
195	2	2	4	2	3	2	5	2	4	2	4	2	3	3	5
196	4	2	3	3	3	2	4	4	3	3	4	2	3	4	3
197	4	2	3	1	3	5	1	5	4	3	4	3	3	3	5
198	5	2	3	3	2	4	4	4	2	5	4	1	5	3	3
199	3	3	3	5	5	5	4	3	4	2	2	2	4	4	4
200	2	2	4	1	4	3	3	3	5	4	4	3	3	5	3
201	4	4	3	5	5	5	3	1	4	3	3	1	3	2	3
202	5	3	4	1	2	1	4	2	3	2	2	4	5	3	5
203	3	3	3	1	1	2	3	4	4	4	3	5	3	2	3
204	5	1	3	1	3	4	4	4	3	1	4	1	1	4	3
205	4	4	3	4	3	5	5	5	4	2	3	4	4	3	5
206	3	2	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
207	4	3	5	3	2	3	5	5	3	4	5	3	3	5	5
208	1	3	3	3	1	3	4	4	4	4	1	3	5	1	4
209	3	3	5	4	2	3	5	5	3	4	5	4	4	5	5
210	3	3	3	5	1	5	4	4	4	4	1	5	5	1	4
211	4	2	5	3	1	1	1	1	4	3	1	3	3	1	1
212	5	2	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
213	3	2	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3
214	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
215	5	1	4	1	3	3	3	3	4	1	4	1	1	3	3
216	3	2	3	2	3	4	4	4	3	2	4	2	2	4	3
217	3	2	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
218	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3

219	4	2	5	3	2	3	5	5	3	3	5	3	3	5	5
220	5	2	3	3	1	5	4	4	4	5	1	5	5	1	4
221	3	1	5	5	1	1	1	1	4	1	1	4	4	1	1
222	5	1	3	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	3	1
223	2	1	3	2	2	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4
224	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
225	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5
226	5	3	3	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3	3
227	3	3	3	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5
228	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
229	3	2	5	3	2	3	5	5	3	5	5	4	4	5	5
230	1	4	3	1	1	5	4	4	4	1	1	5	1	1	4
231	2	3	5	3	1	1	1	1	4	2	1	3	2	1	1
232	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
233	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
234	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
235	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
236	4	4	3	1	3	4	4	4	3	4	4	3	1	3	4
237	1	4	3	1	3	5	5	5	4	1	4	2	3	3	5
238	3	2	4	2	2	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3
239	4	4	5	4	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1
240	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	2
241	4	1	3	1	2	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3
242	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2	4	5	5	4	3
243	2	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3
244	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	2	4
245	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	2	2	4
246	3	3	3	5	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
247	5	2	3	3	2	3	3	3	3	5	2	3	3	3	5
248	3	2	5	3	1	5	4	4	4	1	3	5	5	4	1
249	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
250	2	3	1	4	2	1	1	1	1	2	2	1	4	1	2
251	2	3	4	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
252	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
253	3	2	5	3	3	5	5	5	5	4	3	3	3	5	4
254	3	1	4	1	3	4	4	4	4	4	3	4	1	4	2
255	4	1	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	1	5	2
256	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3
257	5	2	3	2	2	3	5	5	5	5	2	3	4	5	5
258	1	3	3	3	1	5	4	4	4	1	1	3	4	4	1
259	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
260	3	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2
261	1	2	1	4	2	2	1	1	1	4	2	1	4	1	4
262	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4
263	4	4	2	5	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4
264	4	3	1	4	3	1	3	4	2	2	3	1	2	4	2

ID	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS														
	EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS							PERCEPCION DE LOS USARIOS							
	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15
1	4	2	2	4	5	3	4	4	1	2	5	2	3	3	3
2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	1	4	4	5
3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	1	3	4	4	3
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	1	4	4	4	5
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	3	3	4	4
6	3	4	4	4	3	3	3	4	1	3	3	2	2	3	5
7	2	3	5	5	2	3	5	5	3	3	4	5	5	5	4
8	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	2	3
9	4	3	5	3	3	4	5	2	1	2	2	2	2	3	4
10	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
11	5	4	4	3	3	5	5	5	2	2	4	1	4	1	3
12	4	4	4	3	4	4	1	3	4	4	4	3	3	4	3
13	1	5	4	4	4	5	4	3	3	5	4	4	1	1	5
14	2	2	4	4	2	4	4	3	4	5	3	4	4	2	5
15	2	3	3	4	2	3	4	2	3	3	4	4	3	3	2
16	1	5	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4	1	1	3
17	1	5	2	4	1	2	4	3	4	4	4	4	1	1	4
18	1	4	4	5	5	4	1	1	2	2	5	3	1	4	4
19	3	5	4	5	3	5	5	5	3	4	3	5	4	4	1
20	3	4	4	4	3	2	4	3	2	4	3	4	4	2	3
21	5	3	5	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	5	2
22	3	2	4	4	3	3	5	3	2	4	3	4	4	3	3
23	2	3	5	5	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5
24	4	3	4	5	2	4	4	5	3	3	2	2	4	3	3
25	1	2	4	2	4	1	1	3	3	3	5	1	1	1	3
26	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5
27	3	5	5	4	3	5	3	3	5	3	3	2	4	3	4
28	3	4	4	4	3	4	4	3	5	2	1	4	4	4	3
29	3	3	4	2	3	3	2	3	2	2	4	2	4	3	2
30	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	2
31	3	5	4	5	3	5	5	3	4	3	3	5	4	4	5
32	2	4	3	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3	3	5
33	5	3	3	5	3	5	5	5	2	3	4	1	4	5	5
34	2	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3
35	1	1	1	1	2	2	1	5	5	3	4	3	1	1	5
36	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	3	1	1	1	4
37	2	2	3	4	2	4	4	3	2	2	4	4	4	2	2
38	3	4	4	4	3	3	5	3	2	4	4	3	4	4	3
39	5	2	3	5	4	3	5	5	4	3	4	3	5	3	5
40	3	2	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
41	2	3	5	5	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5
42	2	3	5	3	2	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3
43	2	3	5	5	2	3	5	5	3	3	5	5	5	5	3
44	1	3	1	4	1	4	4	3	2	2	4	4	1	1	4
45	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2
46	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5
47	3	4	4	4	3	2	4	3	5	4	5	4	4	4	2
48	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	5
49	3	5	4	5	3	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5
50	4	2	4	5	4	2	1	3	2	2	4	4	4	3	2
51	4	4	4	3	4	5	4	4	4	1	3	2	1	1	5
52	1	3	3	5	4	3	4	4	5	2	5	2	1	2	5
53	1	3	3	1	3	3	2	5	1	2	2	1	1	2	1



54	3	2	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	3	4	2
55	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	5
56	5	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	3	4	2	4
57	5	3	3	4	3	5	5	5	3	3	4	3	4	4	3
58	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	5	3	4
59	4	3	2	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4
60	4	3	1	5	2	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3
61	4	2	5	3	2	3	3	5	3	3	5	5	5	3	5
62	3	2	5	3	1	5	4	1	3	3	1	5	5	4	1
63	4	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	3	1	1
64	1	1	5	1	2	1	5	2	3	3	2	2	3	1	2
65	5	3	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
66	3	2	5	3	4	3	5	4	4	4	3	3	5	3	4
67	2	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
68	5	1	4	1	5	4	1	3	3	3	3	3	5	4	4
69	2	1	3	1	3	5	5	4	2	1	2	2	4	5	2
70	3	1	1	1	2	3	4	3	1	1	3	3	3	2	2
71	5	3	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	4	5	5
72	5	3	4	3	1	5	4	1	3	3	1	1	5	4	1
73	3	1	2	2	2	2	3	2	1	1	3	4	3	3	1
74	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	2
75	3	2	4	4	2	2	4	4	4	4	1	4	4	3	4
76	5	2	5	3	2	3	5	4	3	3	4	4	4	3	4
77	3	1	3	5	3	2	3	4	5	5	4	4	4	2	4
78	3	3	3	4	3	1	5	4	4	4	4	4	4	4	2
79	3	3	4	5	2	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4
80	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	2	2	2	3	2	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5
82	2	2	4	5	2	5	4	1	3	4	1	4	3	4	1
83	2	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1	4	2	1	1
84	4	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	2	3	2	2
85	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
86	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	2
87	1	3	3	2	3	2	3	2	5	5	1	2	4	2	2
88	2	3	3	1	3	4	4	4	3	2	4	2	3	3	4
89	2	4	3	3	3	5	5	5	4	2	2	4	2	3	5
90	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
91	3	2	5	2	2	3	5	5	3	2	5	3	4	5	5
92	2	1	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	3	1	1
93	2	1	3	2	3	2	4	4	3	3	2	4	3	3	2
94	4	2	2	4	5	3	4	4	1	2	5	2	3	3	3
95	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	1	4	4	5
96	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	1	3	4	4	3
97	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	1	4	4	4	5
98	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	3	3	4	4
99	3	4	4	4	3	3	3	4	1	3	3	2	2	3	5
100	2	3	5	5	2	3	5	5	3	3	4	5	5	5	4
101	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	2	3
102	4	3	5	3	3	4	5	2	1	2	2	2	2	3	4
103	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
104	5	4	4	3	3	5	5	5	2	2	4	1	4	1	3
105	4	4	4	3	4	4	1	3	4	4	4	3	3	4	3
106	1	5	4	4	4	5	4	3	3	5	4	4	1	1	5
107	2	2	4	4	2	4	4	3	4	5	3	4	4	2	5
108	2	3	3	4	2	3	4	2	3	3	4	4	3	3	2
109	1	5	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4	1	1	3

110	1	5	2	4	1	2	4	3	4	4	4	4	1	1	4
111	1	4	4	5	5	4	1	1	2	2	5	3	1	4	4
112	3	5	4	5	3	5	5	5	3	4	3	5	4	4	1
113	3	4	4	4	3	2	4	3	2	4	3	4	4	2	3
114	5	3	5	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	5	2
115	3	2	4	4	3	3	5	3	2	4	3	4	4	3	3
116	2	3	5	5	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5
117	4	3	4	5	2	4	4	5	3	3	2	2	4	3	3
118	1	2	4	2	4	1	1	3	3	3	5	1	1	1	3
119	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5
120	3	5	5	4	3	5	3	3	5	3	3	2	4	3	4
121	3	4	4	4	3	4	4	3	5	2	1	4	4	4	3
122	3	3	4	2	3	3	2	3	2	2	4	2	4	3	2
123	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	2
124	3	5	4	5	3	5	5	3	4	3	3	5	4	4	5
125	2	4	3	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3	3	5
126	5	3	3	5	3	5	5	5	2	3	4	1	4	5	5
127	2	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3
128	1	1	1	1	2	2	1	5	5	3	4	3	1	1	5
129	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	3	1	1	1	4
130	2	2	3	4	2	4	4	3	2	2	4	4	4	2	2
131	3	4	4	4	3	3	5	3	2	4	4	3	4	4	3
132	5	2	3	5	4	3	5	5	4	3	4	3	5	3	5
133	3	2	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
134	2	3	5	5	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5
135	2	3	5	3	2	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3
136	2	3	5	5	2	3	5	5	3	3	5	5	5	5	3
137	1	3	1	4	1	4	4	3	2	2	4	4	1	1	4
138	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2
139	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5
140	3	4	4	4	3	2	4	3	5	4	5	4	4	4	2
141	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	5
142	3	5	4	5	3	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5
143	4	2	4	5	4	2	1	3	2	2	4	4	4	3	2
144	4	4	4	3	4	5	4	4	4	1	3	2	1	1	5
145	1	3	3	5	4	3	4	4	5	2	5	2	1	2	5
146	1	3	3	1	3	3	2	5	1	2	2	1	1	2	1
147	3	2	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	3	4	2
148	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	5
149	5	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	3	4	2	4
150	5	3	3	4	3	5	5	5	3	3	4	3	4	4	3
151	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	5	3	4
152	4	3	2	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4
153	4	3	1	5	2	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3
154	4	2	5	3	2	3	3	5	3	3	5	5	5	3	5
155	3	2	5	3	1	5	4	1	3	3	1	5	5	4	1
156	4	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	3	1	1
157	1	1	5	1	2	1	5	2	3	3	2	2	3	1	2
158	5	3	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
159	3	2	5	3	4	3	5	4	4	4	3	3	5	3	4
160	2	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
161	5	1	4	1	5	4	1	3	3	3	3	3	5	4	4
162	2	1	3	1	3	5	5	4	2	1	2	2	4	5	2
163	3	1	1	1	2	3	4	3	1	1	3	3	3	2	2
164	5	3	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	4	5	5
165	5	3	4	3	1	5	4	1	3	3	1	1	5	4	1

166	3	1	2	2	2	2	3	2	1	1	3	4	3	3	1
167	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	2
168	3	2	4	4	2	2	4	4	4	4	1	4	4	3	4
169	5	2	5	3	2	3	5	4	3	3	4	4	4	3	4
170	3	1	3	5	3	2	3	4	5	5	4	4	4	2	4
171	3	3	3	4	3	1	5	4	4	4	4	4	4	4	2
172	3	3	4	5	2	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4
173	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	2	2	2	3	2	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5
175	2	2	4	5	2	5	4	1	3	4	1	4	3	4	1
176	2	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1	4	2	1	1
177	4	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	2	3	2	2
178	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
179	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	2
180	1	3	3	2	3	2	3	2	5	5	1	2	4	2	2
181	2	3	3	1	3	4	4	4	3	2	4	2	3	3	4
182	2	4	3	3	3	5	5	5	4	2	2	4	2	3	5
183	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
184	3	2	5	2	2	3	5	5	3	2	5	3	4	5	5
185	2	1	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	3	1	1
186	2	1	3	2	3	2	4	4	3	3	2	4	3	3	2
187	4	2	2	4	5	3	4	4	1	2	5	2	3	3	3
188	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	1	4	4	5
189	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	1	3	4	4	3
190	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	1	4	4	4	5
191	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	3	3	4	4
192	3	4	4	4	3	3	3	4	1	3	3	2	2	3	5
193	2	3	5	5	2	3	5	5	3	3	4	5	5	5	4
194	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	2	3
195	4	3	5	3	3	4	5	2	1	2	2	2	2	3	4
196	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
197	5	4	4	3	3	5	5	5	2	2	4	1	4	1	3
198	4	4	4	3	4	4	1	3	4	4	4	3	3	4	3
199	1	5	4	4	4	5	4	3	3	5	4	4	1	1	5
200	2	2	4	4	2	4	4	3	4	5	3	4	4	2	5
201	2	3	3	4	2	3	4	2	3	3	4	4	3	3	2
202	1	5	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4	1	1	3
203	1	5	2	4	1	2	4	3	4	4	4	4	1	1	4
204	1	4	4	5	5	4	1	1	2	2	5	3	1	4	4
205	3	5	4	5	3	5	5	5	3	4	3	5	4	4	1
206	3	4	4	4	3	2	4	3	2	4	3	4	4	2	3
207	5	3	5	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	5	2
208	3	2	4	4	3	3	5	3	2	4	3	4	4	3	3
209	2	3	5	5	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5
210	4	3	4	5	2	4	4	5	3	3	2	2	4	3	3
211	1	2	4	2	4	1	1	3	3	3	5	1	1	1	3
212	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5
213	3	5	5	4	3	5	3	3	5	3	3	2	4	3	4
214	3	4	4	4	3	4	4	3	5	2	1	4	4	4	3
215	3	3	4	2	3	3	2	3	2	2	4	2	4	3	2
216	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	2
217	3	5	4	5	3	5	5	3	4	3	3	5	4	4	5
218	2	4	3	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3	3	5
219	5	3	3	5	3	5	5	5	2	3	4	1	4	5	5
220	2	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3
221	1	1	1	1	2	2	1	5	5	3	4	3	1	1	5

222	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	3	1	1	1	4
223	2	2	3	4	2	4	4	3	2	2	4	4	4	2	2
224	3	4	4	4	3	3	5	3	2	4	4	3	4	4	3
225	5	2	3	5	4	3	5	5	4	3	4	3	5	3	5
226	3	2	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
227	2	3	5	5	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5
228	2	3	5	3	2	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3
229	2	3	5	5	2	3	5	5	3	3	5	5	5	5	3
230	1	3	1	4	1	4	4	3	2	2	4	4	1	1	4
231	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2
232	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5
233	3	4	4	4	3	2	4	3	5	4	5	4	4	4	2
234	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	5
235	3	5	4	5	3	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5
236	4	2	4	5	4	2	1	3	2	2	4	4	4	3	2
237	4	4	4	3	4	5	4	4	4	1	3	2	1	1	5
238	1	3	3	5	4	3	4	4	5	2	5	2	1	2	5
239	1	3	3	1	3	3	2	5	1	2	2	1	1	2	1
240	3	2	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	3	4	2
241	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	5
242	5	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	3	4	2	4
243	5	3	3	4	3	5	5	5	3	3	4	3	4	4	3
244	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	5	3	4
245	4	3	2	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4
246	4	3	1	5	2	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3
247	4	2	5	3	2	3	3	5	3	3	5	5	5	3	5
248	3	2	5	3	1	5	4	1	3	3	1	5	5	4	1
249	4	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	3	1	1
250	1	1	5	1	2	1	5	2	3	3	2	2	3	1	2
251	5	3	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
252	3	2	5	3	4	3	5	4	4	4	3	3	5	3	4
253	2	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
254	5	1	4	1	5	4	1	3	3	3	3	3	5	4	4
255	2	1	3	1	3	5	5	4	2	1	2	2	4	5	2
256	3	1	1	1	2	3	4	3	1	1	3	3	3	2	2
257	5	3	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	4	5	5
258	5	3	4	3	1	5	4	1	3	3	1	1	5	4	1
259	3	1	2	2	2	2	3	2	1	1	3	4	3	3	1
260	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	2
261	3	2	4	4	2	2	4	4	4	4	1	4	4	3	4
262	5	2	5	3	2	3	5	4	3	3	4	4	4	3	4
263	3	1	3	5	3	2	3	4	5	5	4	4	4	2	4
264	3	3	3	4	3	1	5	4	4	4	4	4	4	4	2

## Anexo 7: Consentimiento Informado



**UPLA**  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de  
Ciencias de la Salud

Escuela Profesional  
de Enfermería

**"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"**

Huancayo, 27 de junio de 2023

**OFICIO N° 0355-2023-FCS-ENF-UPLA**

**Señora:**

Lic. Sonia Melgar Lazo

**JEFA RESPONSABLE DEL PUESTO DE SALUD DE TRES DE DICIEMBRE - CHUPACA**

Presente.-

**ASUNTO : SOLICITO APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS (ENCUESTA) DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**REFERENCIA : RESOLUCIÓN N° 2162-2023-D-FCC.SS.UPLA**

Con especial agrado me dirijo a usted para saludarla cordialmente a nombre de la Dirección de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes; al mismo tiempo, tengo a bien comunicarle que se ha aprobado la inscripción del Proyecto de Investigación titulado: "Calidad de Servicio en Enfermería y Satisfacción de los Usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023", presentado por la señorita Quinte Sedano Vianka Fiorella, bachiller de la Carrera Profesional de Enfermería con la finalidad de optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería, aprobado mediante la Resolución N° 2162-2023-D-FCC.SS.-UPLA de fecha 05.06.2023.

Por tanto, solicito que se autorice a la bachiller antes mencionada para que aplique el instrumento de recolección de datos (encuesta) de la Tesis antes citada en su prestigiosa institución con la finalidad de que elaboren el Informe Final correspondiente.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para reiterar mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud  
Escuela Profesional de Enfermería



MG. LINDA FLOR VILLA RICAPA  
Directora ( e )

Van adjunto:

> Resolución N° 2162-2023-D-FCC.SS.-UPLA

<sup>1</sup> Artículo 205°, inc. k) de la actualización del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Peruana Los Andes, aprobado mediante Resolución N° 0154-2020-CU-R de fecha 24.01.2020.

LFVR/Mariela

c.c.: Archivo.

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
REGIÓN SANTIAGO DE CHUPACA  
P.O. BOX 1188 DE DICIEMBRE  
SANTIAGO DE CHUPACA  
26  
2023

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Tres de Diciembre, 14 de Julio del 2023

**OFICIO N.º 0006-2023-P.S. TDD/JEF**

Señora:

Mg. Linda Flor Villa Ricapa

DIRECTORA DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

Presente.-

**ASUNTO: CARTA DE ACEPTACIÓN PARA LA  
REALIZACIÓN DE  
ENCUESTAS(DATOS) DE  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.**

-----

Con especial agrado me dirijo a usted para saludarla cordialmente a nombre del Puesto de Salud de Tres De Diciembre, al mismo tiempo, tengo bien a comunicarle en respuesta al oficio N° 0355-2023-FCS-ENF-UPLA que la señorita **VIANKA FIORELLA QUINTE SEDANO**, bachiller de la carrera Profesional de Enfermería, aprobado mediante resolución N° 2162-2023-D-FCC.SS-UPLA se le **autoriza realizar sus encuestas(datos) para su proyecto de investigación** con la finalidad que labore el informe final correspondiente.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para reiterar mi especial consideración y estima personal.

ATENTAMENTE:

  
PUESTO DE SALUD  
JEFATURA  
TRES DE DICIEMBRE  
MICRORED CHUBACA  
*Sonia Melgar Lazo*  
Lic. Sonia Melgar Lazo  
CEP. 16792



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

### Consentimiento informado

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada: Calidad del Servicio en Enfermería y Satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Tres de Diciembre, Chupaca 2023; mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por tesista responsable: Vianka Fiorella Quinte Sedano. Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido. Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.



Huancayo, 21 de mayo 2023.

PARTICIPANTE

**Responsable de la investigación:**

Apellidos y nombres: Quinte Sedano Vianka Fiorella

D.N.I.: 75542472

Nº de celular: 910058101

Email: Vianka.24.1999@gmail.com

Firma:

Apellidos y nombres: Quinte Sedano Vianka Fiorella



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

---

**COMPROMISO DE AUTORÍA**

Yo, Vianka Fiorella Quinte Sedano, identificada con DNI N° 75542472, Bachiller en Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Peruana Los Andes; me comprometo asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar, si en la elaboración de mi investigación titulada: **CALIDAD DE SERVICIO EN ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PUESTO DE SALUD TRES DE DICIEMBRE, CHUPACA 2023**; se haya considerado datos falsos, falsificación, plagio, u otra falta, y declaro bajo juramento que el trabajo de investigación se de mi autoría y los datos presentados son fidedignas.

Huancayo, 21 de mayo 2023.

---

VIANKA FIORELLA QUINTE SEDANO

DNI N° 75542472





UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

---

### DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, Vianka Fiorella Quinte Sedano, identificada con DNI N° 75542472, Bachiller en Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Peruana Los Andes; vengo realizando la tesis titulada: CALIDAD DE SERVICIO EN ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PUESTO DE SALUD TRES DE DICIEMBRE, CHUPACA 2023; en ese contexto, **declaro bajo juramento** que los datos que se generan como producto de la investigación, se ajusta al artículo 6 y 7 del Reglamento del Comité de Ética de Investigación, y a los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la Investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes.



Huancayo, 21 de mayo 2023.

---

VIANKA FIORELLA QUINTE SEDANO

DNI N° 75542472

## Anexo 8: Fotografías



