

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**La Calidad de Atención y la Satisfacción del Usuario en el
Centro Renal San Martín, Moyobamba, Región San Martín,
Perú – 2021**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor(es) : Bach. Quijada Ramos Carolina
Bach. Basilio Herrera Shunyta Kusun

Asesor : Mtra. Yuliana, Vargas Ariste.

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos.

Fecha de Inicio y
Culminación : 27.11.2021 – 26.11.2022

Huancayo – Perú
2022

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN EL CENTRO RENAL SAN MARTIN,
MOYOBAMBA, REGIÓN SAN MARTIN, PERÚ – 2021

PRESENTADA POR:

Bach. Quijada Ramos Carolina

Bach. Basilio Herrera Shunyta Kusun

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Licenciado en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO : _____
DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO

PRIMER MIEMBRO : _____
MG. DR. MAITA FRANCO ABDON CASIANO.

SEGUNDO MIEMBRO : _____
MTRO. MTRO. GUTIERREZ MEZA FREDI PAUL.

TERCER MIEMBRO : _____
MTRA. GUTARRA ELIAS ROCIO MIRELLA.

Huancayo, 21 de octubre del 2022

**LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN EL CENTRO RENAL SAN MARTIN,
MOYOBAMBA, REGIÓN SAN MARTIN, PERÚ – 2021**

ASESOR:

MTRA. GUTARRA ELIAS ROCIO MIRELLA

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso, por sus bendiciones y guía de mi camino; a mis padres por su apoyo incondicional y siempre estar presente cuando más los he necesitado.

Carolina y Shunyta.

AGRADECIMIENTO

A nuestros padres por su incansable lucha, su esfuerzo y sacrificio realizado; ya que, gracias a ellos, nuestras metas se han cumplido, por sus ánimos, compañía y por nunca dejarnos decaer.

A nuestro asesor por su constante asesoría en el desarrollo de la presente tesis y por brindarnos todos sus conocimientos para el cumplimiento de la misma.

A nuestros docentes de la Universidad Peruana Los Andes, por todas sus enseñanzas brindadas en sus aulas ayudando a nuestra superación profesional.

Carolina y Shunyta.

CONTENIDO

Hoja de aprobación de jurados	ii
Asesor:	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria:	¡Error! Marcador no definido.
Agradecimiento	¡Error! Marcador no definido.
Contenido	iv
Contenido de tablas	viii
Contenido de figuras	x
Resumen	xi
Abstrac	xii
Introducción	16
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	18
1.2. Delimitación del Problema	20
1.2.1. Delimitación espacial	20
1.2.2. Delimitación temporal	21
1.2.3. Delimitación conceptual o temática	21
1.3. Formulación del Problema	21
1.3.1. Problema general	21
1.3.2. Problemas específicos	21
1.4. Justificación	22
1.4.1. Justificación social o práctica	22
1.4.2. Justificación teórica o científica	22

1.4.3.	Justificación metodológica	23
1.5.	Objetivos de la Investigación	24
1.5.1.	Objetivo general	24
1.5.2.	Objetivos específicos	24
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO		
2.1.	Antecedentes (Nacionales e Internacionales)	25
2.1.1.	A Nivel Internacional	25
2.1.2.	A Nivel Nacional	31
2.2.	Bases Teóricas o Científicas	36
2.2.1.	Calidad de atención	36
2.2.2.	Satisfacción del usuario	40
A.	Definición.	41
2.3.	Marco Conceptual (de las Variables y Dimensiones)	43
CAPÍTULO III HIPÓTESIS		
3.1.	Hipótesis General	45
3.2.	Hipótesis Específicas	45
3.3.	Variables (definición conceptual y operacionalización)	45
3.3.1.	Definición conceptual de las variables	46
A.	Variable Independiente: Calidad de atención	46
B.	Variable Dependiente: Satisfacción del usuario	46
3.3.2.	Operacionalización de las variables	46
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA		
4.1.	Método de la Investigación	48
4.2.	Tipo de la Investigación	48
4.3.	Nivel de la Investigación	48

4.4.	Diseño de la Investigación	49
4.5.	Población y Muestra	49
4.5.1.	Población	49
4.5.2.	Muestra	49
4.6.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	50
4.6.1.	Técnicas de recolección de datos	50
4.6.2.	Instrumentos de recolección de datos	51
4.6.3.	Validación y confiabilidad	51
A.	Validez.	51
B.	Confiabilidad.	52
4.7.	Análisis y discusión de resultados	53
4.7.1.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	53
4.8.	Aspectos Éticos de la Investigación	53
CAPÍTULO V RESULTADOS		
5.1.	Descripción de Resultados	55
5.1.1.	Análisis de resultados	55
A.	Análisis de confiabilidad.	55
B.	Cálculo de Baremos.	57
C.	Normalidad de Datos.	64
5.2.	Contrastación de Hipótesis	65
5.2.1.	Hipótesis general	66
A.	Prueba de chi-cuadrada.	67
5.2.2.	Hipótesis específica 1	71
A.	Prueba de chi-cuadrada.	71
5.2.3.	Hipótesis específica 2	75

A.	Prueba de chi-cuadrada.	76
5.2.4.	Hipótesis específica 3	80
A.	Prueba de chi-cuadrada.	80
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS		85
CONCLUSIONES		89
RECOMENDACIONES		91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		92
Anexos		
Anexo N° 01: Matriz de Consistencia		95
Anexo N° 02: Matriz de Operacionalización de Variables		97
Anexo N° 03: Matriz de Operacionalización del Instrumento		98
Anexo N° 04: Instrumento de Medición		100
Anexo N° 05: Data del procesamiento de datos		102
Anexo N° 06: Consentimiento informado		103
Anexo N° 07: Validación de expertos		104
Anexo N° 08: Evidencias - fotografías.		110

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Cuadro de operacionalización de variables.	47
Tabla 2. Escala de confiabilidad del instrumento.	52
Tabla 3. Matriz de interpretación de coeficientes de correlación.	53
Tabla 4. Coeficiente de confiabilidad para expectativas del usuario.	55
Tabla 5. Coeficiente de confiabilidad para percepciones del usuario.	56
Tabla 6. Coeficiente de fiabilidad del instrumento de la variable independiente.	56
Tabla 7. Coeficiente de confiabilidad para la variable Servicio del Usuario.	57
Tabla 8. Niveles en el cálculo de Baremos para las variables.	57
Tabla 9. Frecuencia de niveles para la Calidad de Atención.	58
Tabla 10. Niveles de dimensiones de Calidad de Atención.	60
Tabla 11. Perfiles de usuarios en expectativas y percepciones de la calidad.	62
Tabla 12. Niveles de Satisfacción de los Usuarios.	63
Tabla 13. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro Wilk.	65
Tabla 14. Escala de correlación del coeficiente Spearman.	66
Tabla 15. Tabla de contingencia para la hipótesis general.	69
Tabla 16. Prueba Chi-Cuadrada para la hipótesis general.	70
Tabla 17. Prueba de Rho de Spearman para la hipótesis general.	70
Tabla 18. Tabla de contingencia para la hipótesis específica 1.	73
Tabla 19. Prueba Chi-Cuadrada para la hipótesis específica 1.	74
Tabla 20. Prueba de Rho de Spearman para la hipótesis específica 1.	75
Tabla 21. Tabla de contingencia para la hipótesis específica 2.	78
Tabla 22. Prueba Chi-Cuadrada para la hipótesis específica 2.	79
Tabla 23. Prueba de Rho de Spearman para la hipótesis específica 2.	79
Tabla 24. Tabla de contingencia para la hipótesis específica 3.	82

Tabla 25. Prueba Chi-Cuadrada para la hipótesis específica 3.	83
Tabla 26. Prueba de Rho de Spearman para la hipótesis específica 3.	84

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación del servicio de atención ambulatorio de Moyobamba.	20
Figura 2. Percepción de la calidad y satisfacción del cliente	37.
Figura 3. Niveles de Baremos para Calidad de Servicio.	59
Figura 4. Frecuencia de Niveles de las Dimensiones de Calidad de Servicio.	61
Figura 5. Perfil de la expectativa y percepción de la calidad de atención.	62
Figura 6. Niveles de Satisfacción del Usuario.	64
Figura 7. Gráfico del chi-cuadrado para la hipótesis general.	68
Figura 8. Gráfico para la chi-cuadrada de la hipótesis específica 1.	77
Figura 9. Gráfico para la chi-cuadrada para la hipótesis específica 2.	77
Figura 10. Gráfico de Chi-cuadrada para la hipótesis específica 3_	81

RESUMEN

En la presente investigación titulada “La calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín. Perú - 2021”; tuvo como objetivo Establecer la relación que existe entre Calidad de Atención y Satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021. La investigación es de nivel metodológico descriptivo-correlacional, y de diseño metodológico no experimental; siendo la muestra conformada por un total de 218 usuarios del Centro Renal San Martín de Moyobamba. Llegando a la conclusión de que la relación existente entre la variable Calidad de Atención y la Satisfacción del Usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021; cuyo valor del coeficiente de correlación llega a ser 0.086, teniendo una ínfima correlación entre dichas variables. Significando esto que los cambios realizados en la variable Calidad de Servicio, sucederán cambios leves en la Satisfacción del Usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba. Brindando la respectiva recomendación a la dirección general del centro médico, el cual es realizar mediciones periódicas a los usuarios sobre estas variables para conocer la cultura organizativa de la institución.

Palabras clave: Satisfacción del Usuario, Calidad de Atención, Relación de Satisfacción y Calidad.

ABSTRACT

In the present investigation entitled "The quality of care and user satisfaction in the San Martín de Moyobamba Renal Center, San Martín región Peru - 2021"; Its objective was to establish the relationship that exists between Quality of Care and User Satisfaction in the San Martín de Moyobamba Renal Center, San Martín region in the year 2021. The research is of a descriptive-correlational methodological level, and of a non-experimental methodological design; being the sample made up of a total of 218 users of the Renal Center San Martín de Moyobamba. Concluding that the relationship between the Quality of Care variable and User Satisfaction in the San Martín de Moyobamba Renal Center, San Martín region in the year 2021; whose value of the correlation coefficient reaches 0.086, having a negligible correlation between said variables. This means that the changes made in the Quality of Service variable will cause slight changes in User Satisfaction at the San Martín de Moyobamba Renal Center. Providing the respective recommendation to the general direction of the medical center, which is to carry out periodic measurements to the users on these variables to know the organizational culture of the institution.

Keywords: User Satisfaction, Quality of Care, Relationship between Satisfaction and Quality.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis propone implantar la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín, Moyobamba región San Martín en el año 2021, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín, Moyobamba región San Martín en el año 2021.

Con la intención de poder explicar de la mejor manera posible el trabajo realizado, el presente plan de tesis es estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I: En este capítulo se encuentra el planteamiento y la formulación del problema, el establecimiento de los objetivos, así como la justificación y delimitaciones del proyecto de investigación.

Capítulo II: Se exponen los antecedentes, en donde se investigan proyectos similares tanto a nivel nacional como internacional; asimismo se muestra las bases teóricas y el marco conceptual donde se desarrolla la información concerniente a las variables y dimensiones del proyecto.

Capítulo III: Se plantea la hipótesis general y específica de la presente tesis, además se muestra el cuadro de operacionalización de las variables.

Capítulo IV: Se detalla la metodología utilizada, se determinó la población y la muestra, por último, se establecieron las técnicas e instrumentos para la recolección y procesamiento de datos y los aspectos éticos establecidos para el desarrollo del presente proyecto.

Capítulo V: Se realiza la descripción de los resultados obtenidos al finalizar la aplicación de los instrumentos seleccionados, seguido del análisis de dichos resultados, y el capítulo finaliza en la contrastación de las hipótesis plasmadas en el tercer capítulo.

La presente tesis culmina con el desarrollo de la discusión de resultados, haciendo una comparación con trabajos anteriores de similares características. Finalmente, se plantea las conclusiones a las que se llegaron al finalizar el trabajo de investigación, así como también las recomendaciones brindadas, seguido de las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

Las autoras

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Nos encontramos en un nivel mundial donde es utópico el hablar sobre temas de calidad en la atención de los servicios de salud, y es más difícil referirse a sector público de la salud; esto debido a que, la atención es un simple servicio, ya que se ve reflejado la mayor parte es administrativa donde se toma más importancia al costo de la atención que el beneficio de los pacientes y sus familiares atendidos, de los servicios que proporciona la institución, los tiempos de atención en los servicios y la falta de personal calificado que solo se enfoca en rellenar los registros, y brindar una atención colectiva en vez de realizar individualmente, ya que no se evalúan temas de salud física óptima, la salud psicológica y el ambiente familiar.

Hay muchos problemas que engloban esta situación no solo la atención sin calidad produce la insatisfacción de los usuarios, lo que se produce por el incremento de los precios de atención médica y no solo aquello, sino que además la evolución de las expectativas del consumidor, sin nombrar que los complicados ecosistemas del sector salud y de tecnología. Todos los implicados en el proceso de atención médica tienen que invertir en atención basada en el costo brindado a los pacientes y sus parientes, de los modelos innovadores de prestación de atención, tecnologías digitales avanzadas, interoperabilidad de datos y modelos de trabajo alternativos para entrenarse para estas incertidumbres y edificar un ecosistema de salud inteligente.

Según (Revilla Arias, González Mustelier, & Valenzuela Fonseca, 2016), frente a el escenario que se ha dicho, el Ministerio de Salud Pública de la nación cubano hizo varios planes con el objetivo de robustecer y conseguir la calidad de

atención en términos de excelencia en los indicadores valorados para los nuevos servicios y tecnologías en el primer grado, una vez que anteriormente, dichos indicadores se evaluaban en el segundo grado; y que se lograría debido a los niveles de atención del personal profesional y el personal técnico calificado de los centros de salud.

En su momento, la Superintendencia de Salud (2017), “Dijo que la porción total de afiliados en el (SIS), alcanza un total de 16’424,522 de individuos, la misma que es la IAFAS pública con la más grande proporción de Afiliados, consecutivos por ESSALUD con un total de 10’093,332 afiliados activos en el instante del análisis. Referente a la calidad de atención de los afiliados al SIS, SUSALUD (2016) afirma que al II trimestre del año anterior, los reclamos en los diferentes centros de atención del SIS aumentaron en 84,7%, relacionadas al primer trimestre, y con interacción al II trimestre del 2015 en un 90.3%, los reclamos por la calidad de atención incrementaron en un 32.3%, debido a que hay un más grande porcentaje de disconformidad con la prescripción de medicamentos e insumos de la IPRESS, más grande disconformidad con el trato (aumentó en 5.9%) y en casi un 1% incrementó los reclamos por el déficit en el aseo, la infraestructura y equipamiento. El 14.4% es el aumento en los reclamos de la demora en la prestación de salud. Además, la más grande proporción de reclamos son puestos por aseguradas femeninas”...

Analizando esta problemática observamos que en el Centro Renal San Martín, Moyobamba, Región San Martín surgen los diversos problemas en la calidad de atención que brinda dicho centro de salud, donde se observa el poco profesionalismo en el área de atención al usuario, tiempo de espera para la atención muy larga, costo de atención médica que muchas veces es elevada, todo esto ha

generado que los usuarios no se sientan satisfechos con el servicio brindado para ellos, lo cual ha causado la pérdida de clientes.

Para poder dar solución a estos problemas encontrados planteamos la mejorar la calidad de atención en el Centro Renal San Martín en Moyobamba de la Región San Martín, consiguiendo que este establecimiento de salud logre una completa calidad de atención y satisfacción de todas las expectativas de los usuarios.

1.2. Delimitación del Problema

Para la determinación el problema central debemos hacer diversos estudios en distintos ámbitos, para al final determinar cuál es la situación de la organización y como está operando actualmente con su calidad de atención y satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.

1.2.1. Delimitación espacial

La investigación se realizó en el Centro Renal San Martín de la localidad de Moyobamba, región San Martín.

Figura 1.

Ubicación del servicio de atención ambulatorio de Moyobamba.



Fuente. Google Maps.

1.2.2. Delimitación temporal

Para poder realizar la siguiente investigación se realizará en el tiempo de seis meses que abarcaran las siguientes fechas desde febrero hasta agosto del año 2021.

1.2.3. Delimitación conceptual o temática

La investigación desarrollada se basó como eje principal en la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario, cada una con sus respectivas dimensiones.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existente entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021?

1.3.2. Problemas específicos

1. ¿Qué relación existe entre expectativas de la calidad de atención y estructura de la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021?
2. ¿Qué relación existe entre percepciones de la calidad de atención y proceso de la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021?
3. ¿Qué relación existe ente calidad de atención y resultado de la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021?

1.4. Justificación

La implantación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021, lo cual permitirá aumentar la satisfacción de los usuarios y así obtener un mejor resultado donde se logrará una correcta gestión dentro de las áreas de la calidad de la atención y la satisfacción del usuario.

1.4.1. Justificación social

Según el libro de (Ñaupas Pitán, Mejía Mejía, & Novoa Ramírez, 2014), nos dice que “Cuando la investigación va a resolver problemas sociales que afecte a un grupo social”.

Se puede ver hoy en día que hay empresas en el sector salud que no llevan calidad de atención y de la satisfacción del usuario de manera que se pueda llevar una adecuada calidad de servicio a los usuarios y así poder obtener un eficiente servicio y así lograr los objetivos planteados por cada organización.

La implantación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de atención ambulatorio de Moyobamba en el año 2021 se realizará porque existe la necesidad de gestionar en un cien por cien estas áreas y así poder brindar un servicio eficiente que deje satisfechos a los usuarios.

1.4.2. Justificación teórica o científica

Según el libro de (Ñaupas Pitán, Mejía Mejía, & Novoa Ramírez, 2014), nos dice que “Cuando se señala la importancia que tiene la implementación de un problema en el desarrollo de una teoría científica”,

es por ello que en el presente estudio de investigación se justifica teóricamente, porque la empresa objeto de estudio requiere un desarrollo la calidad de la atención y la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba de la Región San Martín en el año 2021, ya que todo esto iniciara desde la atención del cliente hasta la satisfacción de los usuarios que ayude a mejorar estos puntos tratados anteriormente y lograr la fidelización de los usuarios.

1.4.3. Justificación metodológica

Según el libro de (Ñaupas Pitán, Mejía Mejía, & Novoa Ramírez, 2014), nos dice que “Cuando se indica que el uso de determinadas técnicas e instrumentos de investigación pueden servir para otras investigaciones similares” lo cual podemos decir que la justificación metodológica se realizará en base los indicadores de la calidad de atención, ya que facilitará la implantación de la calidad de la atención y la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba de la Región San Martín en el año 2021, lo cual permitirá proporcionar condiciones de calidad de servicio, para ello se hará uso de métodos nuevos y confiables relacionados con el tema de investigación como el método estándar para la recolección de datos sobre la satisfacción del cliente, lo cual se realizara mediante encuestas, al momento de usar esta técnica facilitara la recolección de datos ayudando así lograr el objetivo del trabajo de investigación planteada.

1.5. Objetivos de la Investigación

1.5.1. Objetivo general

Establecer la relación existente entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.

1.5.2. Objetivos específicos

1. Establecer la relación que existe entre expectativas de la calidad de atención y estructura de la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.
2. Establecer la relación que existe entre percepciones de la calidad de atención y proceso de la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.
3. Establecer la relación que existe entre calidad de atención y resultado de la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes (Internacionales y nacionales)

2.1.1. A Nivel Internacional

Orozco Twyman (2019) en su investigación titulada: *Elaboración de índice de calidad de la atención médica para evaluar inversiones de CESFAM y propuesta de mejoras metodológicas*, tesis para optar el del grado de Magíster en Gestión y Políticas Públicas, de la Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Escuela profesional de Ingeniería Industrial en Santiago de Chile.

“El presente trabajo tiene como fin plantear cambios metodológicos en general a la metodología que existe de preparación de proyectos de inversión para CESFAM, adaptarla al caso de restauración sin alteración de capacidad y formular un indicador que considere la calidad de la atención médica, con esta averiguación se concluye que con esta indagación tuvo como fin plantear mejoras metodológicas para la evaluación de inversiones públicas en CESFAM y, especialmente, la situación de restauración sin alteración de capacidad junto con llevar a cabo un índice que refleje la calidad de la atención médica de las diversas alternativas evaluadas. Cada una de estas inquietudes que nacen desde el taller llevado a cabo por la Seremi RM del Ministerio de Desarrollo Social y Familia denominado “El Estudio de Proyectos de Salud: Visualizando espacios de mejoramiento metodológico”, debido a que desde la primera ronda de entrevistas y de una revisión bibliográfica para profundizar en diversos tópicos mencionados por ellos, se elaboró un índice que incluye 5 magnitudes: Capacidad de resolutiva

(34%), Administración institucional (26%), Condiciones de estabilidad del paciente (18%), Atención del paciente (11%) y Estado de infraestructura (11%)”...

Dulce Claudia, Torres Martínez (2018) “*El nivel de satisfacción del cliente en el restaurante El Kioskito, Tejupilco, México*, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Autónoma de México, Unidad Académica Profesional Tejupilco”.

“La presente investigación realizada en el Restaurante El Kioskito mostrará el nivel de satisfacción que tienen los clientes de acuerdo a lo que el restaurante ofrece, con el fin de que la organización conozca más acerca de las perspectivas que los clientes tienen, conocer las deficiencias y hacer mejoras para poder incrementar la satisfacción del cliente y la fidelidad de los mismos” ...

Conclusiones:

Según las encuestas los resultados en el apartado de productos arrojaron que los comensales se hallan satisfechos referente a cantidades de platillos, no obstante, se deben mejorar en este aspecto para lograr tener del todo a los comensales satisfechos, esto se puede conseguir incrementando la cantidad con una totalmente nueva guarnición o en su caso modificando las guarniciones práctico de los consumidores.

Los datos arrojados en cuanto al servicio está la atención recibida del personal, la era de espera al servir la orden y el servicio de meseros, los datos arrojados se descubrieron que los consumidores se hallan satisfechos con el servicio, 85 sin embargo existe un 10% de poco satisfecho es por

esto que se sugiere capacitar a los meseros y a todo el personal para que brinden un mejor servicio.

Los resultados que se obtuvieron en interacción a la localización del restaurante, la mayor parte de los individuos se sienten satisfechos con la localización, aunque este a las afueras de la metrópoli, empero es fundamental estar en constante innovación, darles mantenimiento a las instalaciones y proteger pequeños detalles que ocasionan enorme efecto a la vista de los consumidores.

Los costos de los platillos a la mayor parte de los consumidores se les realizan disponibles por la calidad de los platillos, aunque una optimización que puede hacer el restaurante es tener costos equilibrados en sus platillos sin perder en la inversión para tener a sus consumidores en una satisfacción balanceada.

GINNA KATHERINE SALAS LEAL (2017) *“Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta,* tesis para optar el grado de Maestría en Mercadeo, Universidad Manizales Villavicencio, Colombia”.

“Desde la perspectiva metodológica, se trata de una investigación mixta, toda vez que hace uso de las técnicas cualitativas y cuantitativas. En donde el enfoque cuantitativo permitió la prueba de hipótesis; mientras que el enfoque cualitativo amplió la recolección y el análisis de la información”. (Hernández et al., 2014).

“Adicionalmente, la presente indagación usó un diseño investigativo de análisis de caso de triangulación concurrente, donde, se analizó la calidad

del servicio de la Contraloría Departamental del Meta relacionadas con los sujetos de control fiscal originarios de veintiocho municipios del departamento del Meta”.

“Para la investigación de la calidad del servicio, se empleó el modelo Service Performance, conocido por la abreviatura SERVPERF planteado por Cronin y Taylor (1992), abarcando 5 magnitudes de la calidad del servicio: Tangibilidad, confiabilidad, capacidad de contestación, estabilidad y empatía”.

El propósito de este análisis ha sido examinar mediante entrevistas semiestructuradas y encuestas, la calidad del servicio en la zona público en el departamento del Meta.

La sustentación teórica relacionada con la calidad del servicio, pertenece a los recursos teóricos de la iniciativa de esta indagación, estando estrechamente relacionada con el área público, donde el actor primordial ha sido el cliente quien permitió detectar ocupaciones de optimización.

Llano Ruiz & Hermida Cruz (2016) en su tesis titulada: *“Calidad de la Atención de Enfermería Relacionado con el Grado de Satisfacción de los Pacientes en el Servicio de Cirugía del Hospital Enrique Garcés de la Ciudad de Quito. Noviembre 2015-febrero 2016*, tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería de la Universidad Central del Ecuador de la Facultad de Ciencias Médicas de la Carrera de Enfermería en Quito-Ecuador”...

Este presente trabajo tiene como fin general el de examinar el nivel de satisfacción en funcionalidad de la calidad de la atención en la zona de

Enfermería a los pacientes hospitalizados, donde que la variable a ser medida fue la calidad de atención. Para la indagación se hace uso de un tipo de averiguación detallada de corte transversal. La población que constituye la presente averiguación son los pacientes del Servicio de Cirugía del Nosocomio Enrique Garcés; donde que la muestra escogida sube a 50 pacientes. El lapso en el cual se desarrolló la presente indagación comprende a partir del mes de noviembre del año 2015, hasta febrero del 2016. La medición de la variable se fundamenta en el modelo de Avedis Donabedian, donde que está establecido un profundo estudio de la calidad en sus posibilidades de composición, proceso y resultado.

En la investigación se llega a la conclusión de que por medio de la exploración de los resultados conseguidos de los datos recolectados de los pacientes del servicio de Cirugía del Nosocomio Enrique Garcés se llega a contrastar la conjetura de que la percepción en los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Nosocomio Enrique Garcés es admirable con en relación a la calidad de atención. Siendo así el cuidado óptimo brindado por los enfermeros hacia los pacientes, brindando un trato respetuoso, tanto en la intimidad de los pacientes como en las elecciones de atención, teniendo presente la afabilidad y clara comunicación.

Olga Lorena, Santamaría Castellanos (2017) *Análisis de la calidad del servicio posventa y la satisfacción de clientes de los Concesionarios de la Industria Automotriz en Colombia*, tesis para optar el grado de Magister en Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Colombia.

El objetivo del presente análisis es examinar la percepción de calidad del servicio de los concesionarios automotrices de la nación, identificando los componentes que impactan en la satisfacción de los consumidores y que son relevantes en el mercado de los concesionarios.

Como herramienta de medición se usó el modelo SERVPERF (Service Performance), escala iniciativa por Cronin y Taylor (1992), distinguida por su validez, utilidad y eficiencia para medir la calidad del servicio en los negocios con la probabilidad de comprender diversos sectores y en esta situación aplicada a los concesionarios con presencia a grado nacional.

Se hizo un muestreo no probabilístico por cuotas con los consumidores de 2 concesionarios Chevrolet de Colombia, dando sitio a 139 encuestas personales para el estudio, complementada con entrevistas a hondura a consumidores de concesionarios de otras marcas y a los Gerentes de Servicio Posventa.

Se identificaron los componentes que influyen en la satisfacción de los consumidores de los concesionarios y el nivel de complacencia, así como la relevancia de todas las magnitudes consumir con las expectativas de los consumidores. Al final, se destacan las oportunidades de optimización para este mercado tan competitivo.

Hernández Hernández (2016) en su tesis titulada: *Calidad de atención y grado de satisfacción del personal de salud versus usuario externo en la Clínica Hospital B Issste Zamora*, tesis para obtener el título

profesional de Licenciada en Enfermería y Obstetricia de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Este presente trabajo tiene como objetivo es determinar el grado de satisfacción y calidad de atención del personal de salud con la del usuario externo en la Clínica Hospital B Issste Zamora donde se llevaron a cabo alrededor de 538 encuestas de las cuales el 30% corresponden al usuario interno y el resto al usuario externo.

La investigación fue llevada a cabo en un hospital de segundo nivel del Instituto de Seguridad y Servicio Sociales de los Trabajadores del Estado en la ciudad e Zamora Michoacán donde se atienden la mayoría de su población. Se concluye que se evaluó la satisfacción del usuario externo mediante la aplicación de 538 encuestas en la consulta externa, con predominio del sexo femenino en 56.9% existiendo diversidad en la actividad laboral de los participantes, con predominio de las amas de casa en el 27.7%.

Se tomaron en cuenta todos los turnos laborales predominantes el turno matutino con un 43.1% de las categorías evaluadas por el derecho habiente fue la de enfermería con una media 17.25, médicos un 15.4% y administración de 11.3%. La relación entre la ocupación del usuario externo y en nivel de satisfacción del personal por su actividad laboral, esta es mayor en enfermería.

2.1.2. A Nivel Nacional

Calderón Saldaña & Macetas Fernández (2018) en su tesis titulada: *Nivel de calidad de servicio en la Clínica San Francisco de Asís S.A. en la*

ciudad de Cajamarca, año 2017, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Privada del Norte de la Facultad de Negocios en la Carrera de Administración en Cajamarca, Perú.

Este presente trabajo tiene como fin decidir el grado de calidad de servicio en la clínica San Francisco de Asís S.A. en la urbe de Cajamarca, en el año 2017.

Conclusiones:

“Según los datos procesados la brecha de recursos tangibles de la Clínica San Francisco de Asís S.A., es la más baja puntuación registrada de cada una de las otras ya que los usuarios evidencian una insatisfacción frente al aspecto (apariencia) de sus instalaciones, debido a que piensan que en sus instalaciones hay escasa iluminación, que no existe suficiente espacio en los pasadizos de cada ingreso y sala de espera, que no hay grupos modernos para ser atendidos, ya que; ciertos de dichos recursos no son acordes con los métodos requeridos o se hallan en mal estado y difíciles de operar. Sin embargo, los usuarios expresan estar conforme con la limpieza y la presentación del personal doctor y administrativo” ...

Guevara Carranza (2018) en la tesis titulada: *Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018*, tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado en la Universidad Cesar Vallejo, Perú.

El presente trabajo tiene como decidir la interacción existente entre el grado de satisfacción y la calidad de atención del cliente externo afiliado

al SIS en el servicio de medicina general del Nosocomio José Soto Cadenillas - Chota año 2018, con aquel se hizo la caracterización del cliente afiliado al SIS está en medio de las edades de 20 a 29 años lo cual hace un 26.8 %, con influencia de género femenino un 59.9 %, con un nivel de instrucción secundaria del 51 %, provenientes del área urbana en un 75.1%, cuyo estado civil en su más grande proporción son soltero (as) 35.4 %, además los usuarios se hallan insatisfechos con el servicio en un 74,7 %, mientras tanto que un 25, 3% se hallan satisfechos, en medio de las magnitudes de la satisfacción se establece a la validez la cual tiene el elevado porcentaje de insatisfacción 94.2 % seguido de la variable lealtad en un 92, 6 % y al final la fiabilidad en un 86 % de usuarios insatisfechos (223 personas).

Romaní Meza & Terbullino Ramírez (2018) en la tesis titulada: *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Ramiro Prialé El Tambo-Huancayo 2018*, tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Continental, Facultad de Ciencias de la Empresa, Escuela Académico Profesional de Administración, Huancayo, Perú”.

“El presente trabajo tiene como objetivo determinar la relación que existe entre de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Ramiro Prialé, El Tambo - Huancayo 2018 donde se concluye que se determina que existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Ramiro Prialé El Tambo – Huancayo 2018, aseveración que se hace como

resultado de la prueba de correlación estadística de Rho Spearman, hallando que el coeficiente de correlación obtenido es positivo y significativo (0.699) con un nivel de confianza del 95%, además del nivel de la calidad de servicio en el Puesto de Salud Ramiro Prialé, El Tambo – Huancayo 2018 es media, afirmación que se hace como resultado de la prueba de valor de la Chi cuadrada calculada es $X^2_c=31,969$ y el p-valor (0,000) es menor al nivel de significación ($\alpha=0,050$) con un 95% de nivel de confianza”...

Sánchez Chirinos (2020) en su tesis titulada: *Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé - ESSALUD de Huancayo 2019*, tesis para obtener el título profesional de Médico Cirujano de la Universidad Nacional del Centro del Perú de la Facultad de Medicina Humana, Huancayo - Perú.

El presente trabajo tiene como objetivo determinar la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé - Es Salud de Huancayo en el año 2019.

Donde se concluye que la satisfacción universal del cliente externo en el servicio de emergencia del Nosocomio Nacional Ramiro Prialé Prialé, en el año 2019 ha sido 26.9% y la insatisfacción 73.1% y se identificó que la Confiabilidad percibida por el cliente externo en el servicio de emergencia ha sido en su mayoría la insatisfacción en un 72.3%. Además, se identificó que la función de contestación percibida por el cliente externo en el servicio de emergencia ha sido en su mayoría la insatisfacción en un 79.3%.

Además, se identificó que la Capacidad de respuesta percibida por el usuario externo en el servicio de emergencia fue mayormente la insatisfacción en un 79.3%.

Se identificó que la Estabilidad percibida por el cliente externo en el servicio de emergencia ha sido en su mayoría la insatisfacción en un 70.4%. Al final se identificó que la Empatía percibida por el cliente externo en el servicio de emergencia ha sido en su mayoría insatisfacción en un 74.9%. 6 y al final se identificó que los Puntos tangibles percibida por el cliente externo en el servicio de emergencia ha sido en su mayoría insatisfacción en un 68.2%.

Bonnie, Brake Ladera (2019) en su tesis: Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de radiología del Hospital Nacional Hipólito Unanue – 2019, para optar título profesional de Licenciada en Tecnología Médica, especialidad Radiología, Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima.

La indagación se planteó detectar la interacción de la calidad de atención con la satisfacción del cliente del Servicio de Radiología del Nosocomio Nacional Hipólito Unanue en el año 2019. El tipo de indagación es elemental y el grado de la averiguación es correlacional. La población estuvo constituida por 46 788 tomando como alusión el primer semestre del año 2018. De esa forma, al ejercer la formula estadística, la muestra estuvo constituida por 419 usuarios. El instrumento empleado ha sido la encuesta de Servperf para la variable calidad de atención y una pregunta universal para evaluar la satisfacción, las dos de tipo Likert.

Conclusiones: desde los datos, se ha podido concluir que la calidad de atención se relaciona de manera significativa con la satisfacción del cliente del Servicio de Radiología del Nosocomio Nacional Hipólito Unanue en el año 2019.

2.2. Bases Teóricas o Científicas

2.2.1. Calidad de atención

Según lo menciona la (Real Academia de la Lengua Española , 2017) nos dice que el término de la calidad se refiere a las cualidades de algo.

En la actualidad el mencionar la calidad de servicio termina representando tendencias en las diferentes disciplinas tales como la gerencia, la administración, entre muchas otras áreas; debido a que el nivel de la calidad del servicio representa una de las principales bases de supervivencia de todas las organizaciones. Si se toma en cuenta la calidad del servicio con relación a los servicios de los profesionales como pueden ser la capacidad y velocidad de las respuestas que cubren las necesidades de las expectativas de los clientes de la organización. Teniendo en cuenta el punto de vista de la toma de conciencia como una de las primeras reglas en el servicio de calidad para conocer las necesidades de los clientes y sus expectativas. (Lechuga Santillan, 2007, pág. 107).

En lo que respecta a la presente investigación, la calidad se asume como la percepción que se tiene de los clientes con respecto a ciertas dimensiones del servicio enfocándose en la confiabilidad, la

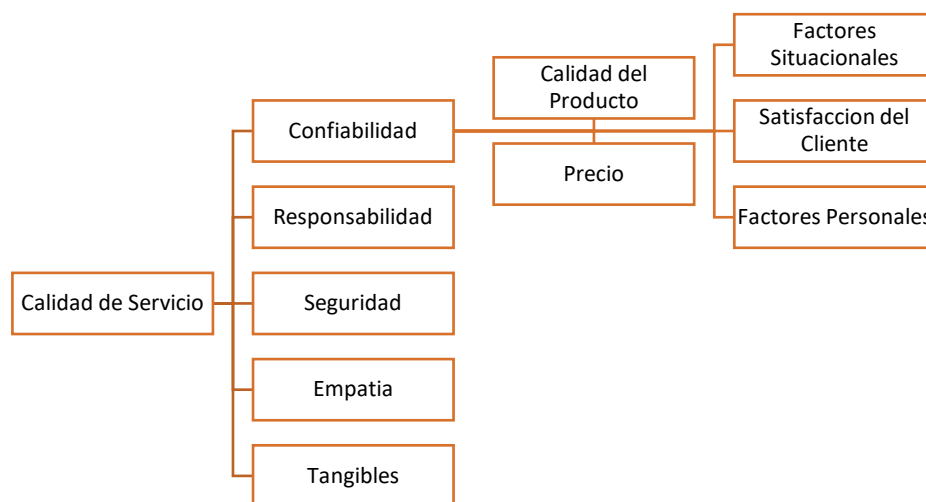
responsabilidad, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles. (Zeitham, Bitner, & Gremler, 2002).

Los componentes que se tienen en cuenta para la calidad del servicio, se basan en lo mencionado por Gronroos y otros investigadores que indican que la percepción de la calidad del servicio es considerado como el resultado de los procesos de evaluación por parte de los clientes al comparar las percepciones del servicio adquirido con respecto a sus expectativas. Teniendo en cuenta muchas investigaciones desarrolladas por Valarie Zeithaml, Leonard Berry y A. Parasuraman, se identifican a diez (10) criterios usados por los clientes para evaluar la calidad de un servicio adquirido; estos criterios fueron agrupados a cinco (05) dimensiones, los cuales son:

- Tangibles.
- Confiabilidad.
- Respuesta.
- Certidumbre.
- Empatía.

Figura 2.

Percepción de calidad y satisfacción del cliente.



Fuente. (Zeitham, Bitner, & Gremler, 2002)

Según lo indican (Razo González, Díaz Castillo, & Chávez Hernández, 2016), la calidad tiene sus orígenes en las ciencias administrativas, la calidad busca generar éxito en las producciones de las empresas, teniendo en cuenta sus atributos para generar expectativas de superación; para el sector salud, el tema de calidad del servicio es un concepto nuevo, debido a que se busca ofrecen mejor calidad de vida en las personas que son usuarios de la entidad médica.

(Salinas Rodríguez, 2006), llegó a definir a la calidad de atención en los servicios de salud como:

“Cuando el usuario externo se siente conforme con el servicio recibido y el usuario interno satisfecho con el servicio prestado, oportuna del motivo de su consulta y con un trato que demuestre el respeto de sus derechos”. (Salinas Rodríguez, 2006, pág. 12)

(Álvarez Heredia, 2015), menciona que el concepto de calidad ha pasado por varios cambios en lo que respecta la historia de la humanidad, ya que, para los hombres primitivos, sus características de calidad de sus productos recolectados eran con la elaboración de sus instrumentos y

establecer formas de protección y supervivencia; para cuando sucedió el periodo artesanal, las personas realizaban intercambios entre sus productos, conocidos como trueques, teniendo como calidad la observación directa a la comunicación con el cliente y el vendedor.

Cuando el comercio apareció, el concepto de calidad era la garantía, puesto que; para los albañiles, la calidad del servicio se basaba en que su construcción no caiga, caso contrario, lo pagaban con su vida. En la época del periodo industrial, la calidad era la ventaja competitiva frente a la competencia; y para el periodo moderno, ya con la aparición de las guerras, el término de calidad se basaba en seguir normas de exigencia en la fabricación, mejorando sus estadísticas y periodos de utilidad en los productos y servicios.

Para la teoría de Deming, existen 14 criterios para evaluar la calidad de un producto o servicio, estos criterios evalúan mejoras en productividad y ventajas competitivas de las empresas, siguiendo los siguientes principios:

- Creación de conciencia para la mejora de los productos y servicios, incluyendo planes de competencia y permanencia en el mercado.
- Adopción de nuevas filosofías de producción.
- No tener en cuenta la práctica del precio en el mercado.
- Identificación de las posibles causas que generan el problema.
- Capacitación constante del personal de producción.
- Modernizar los métodos de supervisión en la producción.

Al analizar los problemas de la calidad, se presentan fundamentos de preceptos básicos los cuales se encuentran orientados al cliente, a la mejora continua y al sistema de calidad. (Drummond, 2001).

Es claro que, a través de la historia, los criterios de calidad comenzaron en las organizaciones productoras, con el pasar el tiempo, la calidad tenía que centrarse en la prestación de servicios, por ende, es necesario conocer la diferencia que existe entre un producto y un servicio.

Según lo indica (Álvarez Heredia, 2015), la calidad se define desde la vista del usuario (cliente), el cual al entrar en contacto con el servicio, presenta un juicio valorativo que aborda en punto de vista objetivo (recursos y forma de atención) y el subjetivo (solución a la necesidad presentada). A parte de ello, los factores son influencias por características personales y culturales.

2.2.2. Satisfacción del usuario

Según lo indica la (Real Academia de la Lengua Española , 2017), el servicio busca conseguir o dar lo suficiente para dejar contento al cliente.

Por ende, la satisfacción del usuario es un tema muy esencial para las organizaciones, sin importar el rubro al que pertenezca y no es necesario ser el primero en llegar al mercado; es claro que los tiempos han cambiado, por ende, la forma de pensar de los consumidores también lo hicieron, llevando a que se modifiquen los hábitos de elección de un servicio o producto.

(DuBrin, 2000) Nos menciona que la estrategia principal para conseguir calidad en los productos ofertados es el satisfacer las necesidades de los clientes, tomando como ejemplo que muchas empresas exitosas tienen su ventaja competitiva en la mencionada estrategia. Así mismo, es necesario mencionar que el cubrir las satisfacciones del cliente permitirá conservar a todos los clientes que tiene la empresa produciendo altas rentabilidades.

Conociendo esto, se puede asumir que la satisfacción del usuario es la sensación que llega a experimentar un usuario frente a las expectativas que tenía previo a la adquisición del producto o servicio. En caso de que los resultados de esta comparativa reflejan que la perspectiva es inferior a la expectativa entonces el servicio o producto entregado genera insatisfacción; por otro lado, si las perspectivas del cliente son mayores a sus expectativas, entonces los clientes han adquirido un producto adecuado a sus necesidades. (Kotler & Keller, 2006).

A. Definición.

La definición más estandarizada es la diferencia generada entre las perspectivas y expectativas de un servicio o producto adquirido por el cliente.

Revisando la literatura sobre el tema, se puede mencionar a los factores de satisfacción:

- Factores individuales:

En estos factores se encuentran los demográficos, sociales, económicos, culturales y las experiencias con el servicio.

- **Factores familiares/sociales:**

En este grupo se encuentran las experiencias mencionadas por el entorno cercano (amigos y familiares), creando expectativas sobre marcas y productos.

- **Factores del servicio de salud:**

Aquí entran a tallar el acceso geográfico y los que dependen por las instituciones médicas, teniendo en cuenta como: el tiempo de espera para recibir la atención, la eficacia de los tratamientos, la cordialidad recibida por parte del personal, la privacidad frente a ciertos casos, entre otras razones.

En tiempos actuales, los últimos estudios reflejaron que la satisfacción de los usuarios en temas de servicio sanitario se ha convertido en instrumentos con valor creciente, puesto que, en ellos se reflejan la eficiencia de la organización frente a diversos casos que se presentan a diario en toda institución médica.

El mencionar que se reconozca que la satisfacción del cliente resulta bastante fundamental en el trabajo llevado a cabo por los expertos justifica que esta se haya incorporado como una medida de calidad. La investigación de la satisfacción además se está usando como herramienta para legitimar las distintas reformas sanitarias, debido a que la crítica del cliente es fundamental para lograr utilizarlo

sistemáticamente para lograr mejorar en una organización los servicios.

2.3. Marco Conceptual (de las Variables y Dimensiones)

Aspectos tangibles

Son aquellos objetos que los usuarios distinguen en la infraestructura de la organización al momento de adquirir un servicio o producto, se consideran como aspectos tangibles a los equipos, la maquinaria, el personal y la limpieza de la infraestructura. (Aldana de Vega & Vargas Quiñones, 2007)

Calidad

Se considera como todo atributo de un producto o servicio que influye de forma directa en la calidad de brindar satisfacción a determinadas necesidades; debido a que la satisfacción es un asunto individual, son las personas que difieren con respecto a los factores que contribuirán en la calidad de los productos o servicios. (DuBrin, 2000, pág. 78).

Calidad de servicio

“La calidad es la percepción del cliente referente a ciertas dimensiones del servicio ofrecido como: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibles”. (Zeitham, Bitner, & Gremler, 2002, pág. 93).

Capacidad de respuesta

“Se considera como capacidad de respuesta a la disposición del servicio prestado para brindar a los usuarios ofreciéndolo en el tiempo oportuno”. (Hernández Hernández, 2016).

Empatía

“Es la capacidad con la que cuenta una persona para ponerse en la posición de otra, llegando a comprender las necesidades de esta.” (Guevara Carranza, 2018).

Evaluación de la satisfacción del usuario

“Es un juicio de un valor para poder comparar los resultados extraídos y constatar una mejor atención a los usuarios en los servicios de salud”. (Aldana de Vega & Vargas Quiñones, 2007)

Expectativa del usuario

“Es la percepción del usuario al momento de adquirir un servicio o producto, el cual acude un usuario”. (Hernández Hernández, 2016)

Fiabilidad

“Es la habilidad que tiene el usuario de poder cumplir satisfactoriamente un servicio adquirido”. (Romaní Meza & Terbullino Ramírez, 2018)

Satisfacción del usuario

Es la sensación del usuario al diferenciar sus expectativas frente a las percepciones que adquiere al momento de obtener un servicio o producto; si las percepciones son menores a las expectativas, entonces hablamos de insatisfacción por parte del usuario; pero si dichas percepciones son superiores a las expectativas entonces el usuario ha quedado satisfecho. (Kotler & Keller, 2006, pág. 144).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

Existe relación directa y significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.

3.2. Hipótesis Específicas

1. Existe relación directa y significativa entre expectativas de la calidad de atención y estructura de la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.
2. Existe relación directa y significativa entre percepciones de la calidad de atención y proceso de satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.
3. Existe relación directa y significativa entre calidad de atención y resultado de la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.

3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización)

Esta sección es para determinar las variables dependientes e independientes denotadas con Variable Dependiente y Variable Independiente respectivamente, lo cual sirvieron para la generación del problema, objetivo e hipótesis, ya que esto se genera desde el punto central de la investigación como guía de su desarrollo.

3.3.1. Definición conceptual de las variables

A. Variable Independiente: Calidad de atención

Es la conformidad del cliente del servicio o producto adquirido, teniendo en cuenta el punto de vista del usuario interno de la organización, para soluciones administrativas, generando eficiencia y oportunidades para futuras sugerencias en el trato y respeto a los derechos de los usuarios.

B. Variable Dependiente: Satisfacción del usuario

Es la medida de la diferencia generada entre las expectativas y las percepciones de los usuarios internos y externos de la organización, donde que la organización busca cumplir todas las expectativas de los usuarios de los servicios y productos brindados.

3.3.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Instrumentos de recolección de datos	Escala de medición
Variable independiente: Calidad de atención.	Es la conformidad del cliente del servicio o producto adquirido, teniendo en cuenta el punto de vista del usuario interno de la organización, para soluciones administrativas, generando eficiencia y oportunidades para futuras sugerencias en el trato y respeto a los derechos de los usuarios.	La calidad de atención se obtiene mediante el uso del instrumento SERVQUAL, donde se plasma la diferencia existente entre las expectativas y las percepciones por parte de los usuarios.	Expectativas	Aspectos tangibles Confiability	Cuestionario SERVQUAL	Alto: >60%
				Capacidad de respuesta		Regular: 40%-60%
			Percepciones	Seguridad		Bajo: <40%
				Empatía		
Variable dependiente: Satisfacción del usuario.	Es la medida de la diferencia generada entre las expectativas y las percepciones de los usuarios internos y externos de la organización, donde que la organización busca cumplir todas las expectativas de los usuarios de los servicios y productos brindados.	Es el resultado que se obtiene al comparar el desempeño del servicio teniendo en cuenta las percepciones de los usuarios.	Estructura	Seguridad Accesibilidad	Cuestionario de satisfacción	Alto: 12-16
			Proceso	Respeto al usuario Información completa		Medio: 6-11
						Oportunidad
			Resultado	Eficiencia Satisfacción global		Bajo: 0-5

Fuente. Elaboración propia.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de la Investigación

(González, 2016). “El método de investigación que se usara en la presente investigación es **el** método científico ya que se envuelve la observación de fenómenos naturales y luego, la postulación de hipótesis y su comprobación mediante la experimentación. Todas las ideas, hipótesis, teorías; todo el conocimiento científico está sujeto a revisión, a estudio y a modificación” ...

4.2. Tipo de la Investigación

Hernández (2014). “La presente investigación es de tipo básico porque genera nuevos conocimientos sobre la problemática. La presente investigación es de tipo básico porque genera nuevos conocimientos sobre la problemática”.

La investigación será de tipo descriptiva, ya que se observará, mediante la implementación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de atención ambulatorio de Moyobamba en el año 2021 y así obtener datos de mejora.

4.3. Nivel de la Investigación

Hernández (2014). “El nivel es correlacional “El investigador busca establecer el vínculo o variación conjunta entre dos o más variables”. pág. 28.

Porque se va comparar el grado de correlación existente entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de atención ambulatorio de Moyobamba en el año 2021.

4.4. Diseño de Investigación

Hernández (2014) “El diseño es no experimental, descriptivo correlacional. El estudio descriptivo correlacional es definido como aquel en el que “el investigador busca establecer el vínculo o variación conjunta entre dos o más variables”. Además, es transversal o transaccional, pues su propósito es describir variables y analizar su incidencia en un momento determinado” ... pág. 28

4.5. Población y Muestra

4.5.1. Población

La población está constituida por 500 pacientes, los cuales son atendidos de forma regular y acuden a los consultorios de medicina externa del Centro Renal San Martín de Moyobamba de la Región San Martín en el año 2021.

4.5.2. Muestra

Para poder calcular la muestra del total de la población de clientes del Centro Renal San Martín de Moyobamba de la Región San Martín, que permitirá tener una visión global de la problemática que tiene la organización, donde cabe resaltar que la muestra es 100% exacta, es decir una representación significativa del universo.

Para ello se emplea la siguiente fórmula para el cálculo de la muestra:

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

Donde:

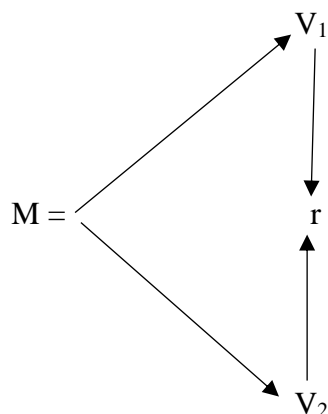
- **n**: Tamaño de la muestra (a calcular).

- **Z:** Nivel de confianza, a un 95% (1.96).
- **N:** Universo o población general (500).
- **p:** Es la variable positiva, a un 50% (0.5).
- **q:** Es la variable negativa, a un 50% (0.5).
- **E:** Es la precisión o error, a un 5% (0.05)

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 500 \times 0,5 \times 0,5}{(500 - 1) \times 0,05^2 + (1,96)^2 \cdot 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 218$$

La muestra para la investigación es 218 pacientes del Centro Renal San Martín de Moyobamba de la Región San Martín.



Donde:

M = Muestra

V1. Variable 1

V2: Variable 2

r: Correlación entre variables.

4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.6.1. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas para recolectar datos son procedimientos sistemáticos y metodológicos encargados de facilitar el recojo de información y la

implementación de métodos de dichos datos recolectados. En la presente investigación, la técnica utilizada es:

“La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado”.

La encuesta para poder tomar los datos necesarios para la solución del problema.

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado en la presente tesis fue el cuestionario por cada variable y sus indicadores respectivos, el cual se detalla en la sección de anexos.

“El cuestionario es un instrumento básico de la observación en la encuesta y en la entrevista, se formula una serie de preguntas que permiten medir una o más variables. Posibilita observar los hechos a través de la valoración que hace de los mismos el encuestado o entrevistado, limitándose la investigación a las valoraciones subjetivas de éste”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

4.6.3. Validación y confiabilidad

A. Validez.

Para la presente investigación, el instrumento a utilizar, fue aplicado anteriormente en un proyecto similar titulado: “Satisfacción del Asegurado al SIS y calidad de Atención que Brinda los Consultorios Externos de Medicina del Hospital de Pomabamba, de

Enero a Junio 2017” a manos de su autor Br. Juan Miguel Escudero Ortega. (2017). Debido a esto, se puede decir que el cuestionario a ser empleado cuenta con la respectiva validación.

B. Confiabilidad.

Para brindar la confiabilidad del instrumento a ser empleado, se emplea el estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach.

Mediante cálculos empleados y con la ayuda del software estadístico SPSS en su versión 22; se determina el grado de fiabilidad mediante valores numéricos que se encuentran entre 1–5.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

- **K**: Número de ítems.
- S_i^2 : Sumatoria de varianzas de los ítems.
- S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems.
- α : Coeficiente de Alfa de Cronbach.

Para el análisis del coeficiente de alfa de Cronbach, se hará uso de la siguiente escala mostrada en la tabla que se presenta a continuación:

Tabla 2.

Escala de confiabilidad del instrumento.

Escala	Confiabilidad
< 0.60	Inaceptable
0.60 – 0.65	Indeseable

0.66 – 0.70	Mínimamente aceptable
0.71 – 0.80	Respetable
0.81 – 0.90	Buena
0.91 – 1.00	Muy buena

Fuente. Elaboración propia.

4.7. Análisis y discusión de resultados

4.7.1. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para las técnicas de procesamiento de los datos se hará uso del programa estadístico SPSS en su versión 25; donde se calculará y analizará la data obtenida mediante la medida de su tendencia central y calculando la variabilidad de los datos estudiados.

La siguiente tabla muestra la matriz de interpretación a utilizarse en los coeficientes de correlación para el análisis de los datos obtenidos:

Tabla 3.

Matriz de interpretación de coeficientes de correlación.

Coefficiente de correlación	Interpretación
0.00 – 0.20	Ínfima correlación
0.21 – 0.40	Escasa correlación
0.41 – 0.60	Moderada correlación
0.61 – 0.80	Buena correlación
0.81 – 1.00	Muy buena correlación

Fuente. (Romaní Meza & Terbullino Ramírez, 2018).

4.8. Aspectos éticos de la Investigación

Con respecto a los aspectos éticos de la presente investigación, se toma en cuenta a los siguientes aspectos:

- El desarrollo de la presente investigación no tiene perjuicios en los participantes de la toma de datos (la muestra).

- Se pide el consentimiento de los participantes previa información del uso de sus datos; donde que dichos participantes consentirán el ser evaluados y hacer uso de la información brindada para fines estadísticos.
- La investigación tiene carácter confidencial, para asegurar la protección de la identidad de cada participante y la evaluación del mismo.
- La investigación es equitativa, puesto que no hará diferencias de identidad de género, religión, situación económica, origen étnico, entre otros aspectos.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de Resultados

Para la descripción de los resultados se realizaron análisis estadísticos descriptivos e inferenciales para conseguir la correlación existente entre las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario junto a sus respectivas dimensiones.

5.1.1. Análisis de resultados

A. Análisis de confiabilidad.

Para comprobar que los datos obtenidos al aplicar los instrumentos correspondientes, son confiables, se realiza la prueba con el coeficiente del alfa de Cronbach a cada instrumento empleado.

a. *Instrumento para la variable independiente.*

A continuación, se presenta una tabla que representa el valor del coeficiente del alfa de Cronbach para el instrumento de la calidad de servicio, este análisis se realiza para las preguntas con respecto a las expectativas del encuestado.

Tabla 4.

Coeficiente de confiabilidad para expectativas del usuario.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	22

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla se muestra el valor del coeficiente de Cronbach que asciende a 0.934, lo cual refleja que el instrumento aplicado

en el cuestionario para conocer las expectativas de los usuarios tiene muy buena confiabilidad. En la siguiente tabla, se muestra el análisis de confiabilidad para el instrumento empleado para conocer las perspectivas de los usuarios.

Tabla 5.

Coefficiente de confiabilidad para percepciones del usuario.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,982	22

Fuente. Elaboración propia.

Como se puede apreciar en la tabla, el valor obtenido para el alfa de Cronbach es de 0.982, el cual refleja que el instrumento empleado para conocer las perspectivas del usuario tiene muy buena confiabilidad. A continuación, se muestra el análisis de confiabilidad para el instrumento empleado para obtener datos de la variable “Calidad de Servicio”.

Tabla 6.

Coefficiente de fiabilidad del instrumento de la variable independiente.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	22

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla se muestra el alfa de Cronbach obtenido en el análisis, obteniendo un valor de 0.968, el cual refleja que los datos obtenidos por el instrumento empleado para la variable “Calidad de Servicio” gozan de confiabilidad.

b. Instrumento para la variable dependiente.

En la tabla se muestra el análisis de confiabilidad para los datos obtenidos mediante el instrumento empleado en la variable “Satisfacción del Usuario”.

Tabla 7.

Coefficiente de confiabilidad para la variable Servicio del Usuario.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,830	16

Fuente. Elaboración propia.

Como se puede apreciar en la anterior tabla, se muestra que el coeficiente del alfa de Cronbach es de 0.83; el cual refleja que el instrumento empleado para obtener datos de la variable “Satisfacción del Usuario”, goza de buena confiabilidad.

B. Cálculo de Baremos.

Los datos obtenidos mediante los instrumentos empleados previamente, son trasladados al cálculo de Baremos; llegando a transformar los valores a niveles establecidos para su posterior análisis. Como se muestra a continuación en la tabla 10:

Tabla 8.

Niveles en el cálculo de Baremos para las variables.

Calidad de Atención		Satisfacción del Usuario	
	Nivel		Nivel
A	Alto	A	Alto
R	Regular	M	Medio
B	Bajo	B	Bajo

Fuente. Elaboración propia.

Como se puede apreciar en la tabla; los niveles empleados para la variable “Calidad de Atención” serán de Alto, Regular y Bajo; mientras que para la variable “Satisfacción del Usuario”, los niveles a ser utilizados serán Alto, Medio y Bajo.

a. Dimensiones de la calidad de servicio.

A continuación, se muestra la tabla 9 que contiene las frecuencias en niveles de la variable “Calidad de Atención”.

Tabla 9.

Frecuencia de niveles para la Calidad de Atención.

		Frecuencia	Porcentaje
Calidad de Atención	Bajo	8	3,70%
	Regular	150	68,80%
	Alto	60	27,50%
	Total	218	100,00%

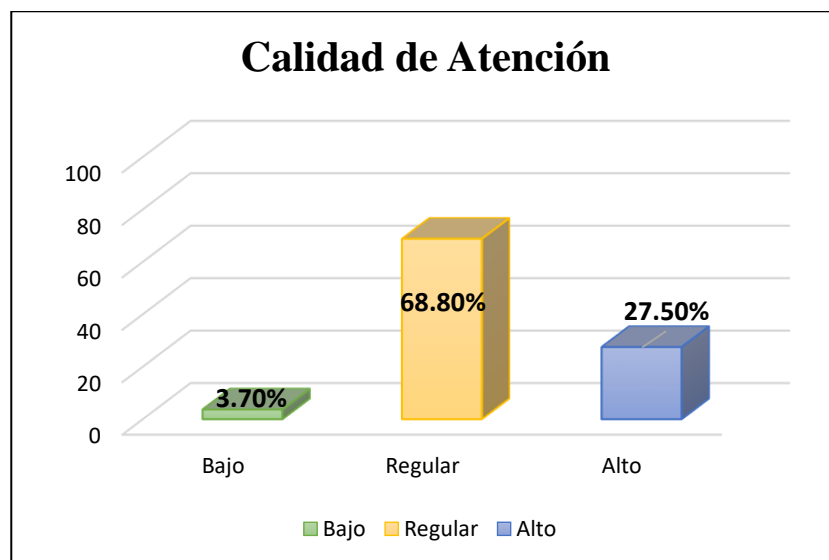
Fuente. Elaboración propia.

Como se puede apreciar en la anterior tabla, hay una gran cantidad de encuestas ubicados dentro del nivel “Regular”. Llegando a abarcar en total 68.80%, equivalente a 150 encuestados.

En la siguiente figura se muestra un gráfico de barras que representa los datos de frecuencias obtenidos en los niveles de Baremos para la variable “Calidad de Atención”.

Figura 3.

Niveles de Baremos para Calidad de Servicio.



Fuente. Elaboración propia.

En la figura se muestran los porcentajes de los usuarios encuestados, con respecto a los niveles de la Calidad de Atención brindada por el Centro Renal San Martín de Moyobamba; en donde se puede apreciar que para el nivel bajo se tiene 3.70%, un 68.80% para el nivel regular y 27.50% para el nivel alto.

En la tabla 10 se muestra los niveles de Baremos para cada dimensión de la variable Calidad de Atención, mostrándose la frecuencia obtenida para cada una de ellas por separado.

Tabla 10.*Niveles de dimensiones de Calidad de Atención.*

		Frecuencia	Porcentaje
Fiabilidad	Bajo	2	0,90%
	Regular	97	44,50%
	Alto	119	54,60%
Capacidad de Respuesta	Bajo	10	4,60%
	Regular	169	77,50%
	Alto	39	17,90%
Seguridad	Bajo	10	4,60%
	Regular	170	78,00%
	Alto	38	17,40%
Empatía	Bajo	3	1,40%
	Regular	89	40,80%
	Alto	126	57,80%
Elementos tangibles	Bajo	12	5,50%
	Regular	168	77,10%
	Alto	38	17,40%
Total		218	100,00%

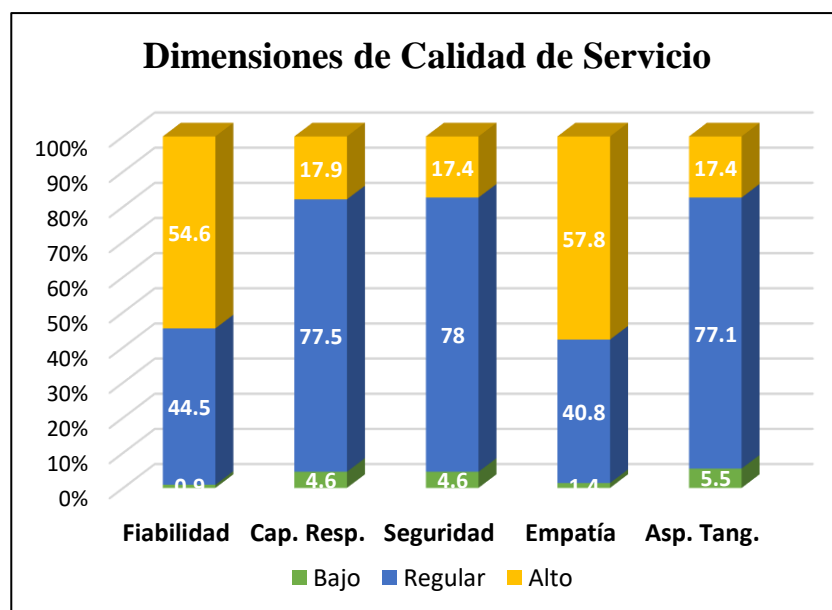
Fuente. Elaboración propia.

Como se puede apreciar en la tabla, los encuestados consideran que en las dimensiones de la variable “Calidad de Atención” el nivel asciende hasta el “regular”.

En la figura 4, se muestra las frecuencias de los niveles en un gráfico de barras apiladas de las dimensiones de la variable Calidad de Servicio.

Figura 4.

Frecuencia de Niveles de las Dimensiones de Calidad de Servicio.



Fuente. Elaboración propia.

En la anterior figura se muestra las frecuencias obtenidas mediante análisis estadístico descriptivo de los niveles de las dimensiones de Calidad de Servicio, en donde se muestra que la mayoría de las dimensiones (Capacidad de respuesta, Seguridad y Aspectos tangibles) presentan altos números en el nivel regular.

A continuación; en la tabla 13, se muestra los perfiles de las expectativas y percepciones de las distintas dimensiones de la Calidad de Servicio y la brecha existente entre ambos perfiles en los 218 encuestados.

Tabla 11.

Perfiles de usuarios en expectativas y percepciones de la calidad.

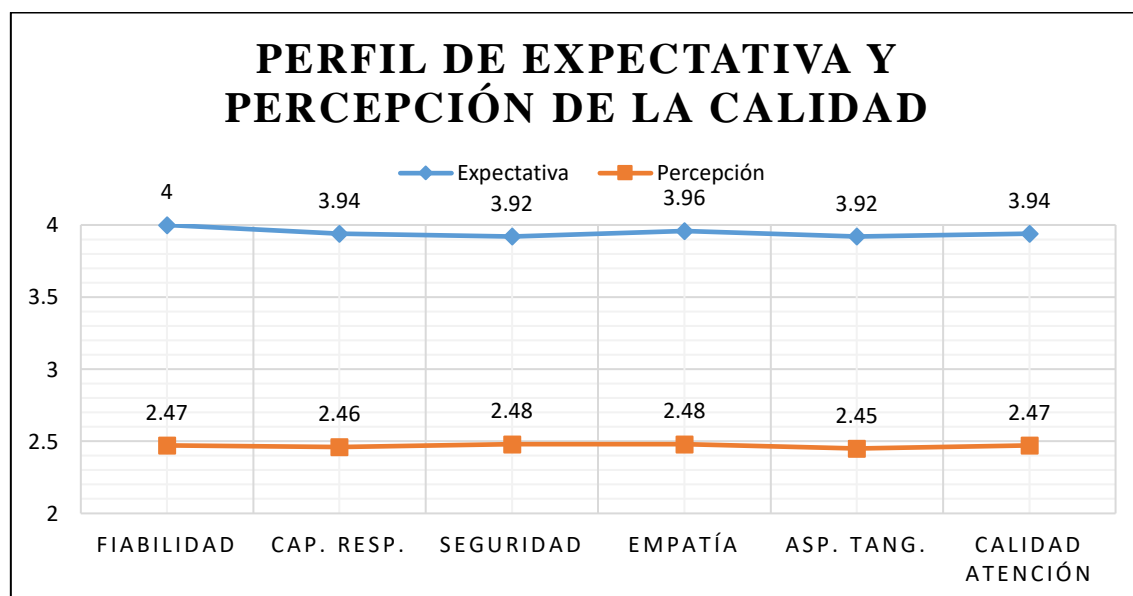
	Fiabilidad	Cap. Resp.	Seguridad	Empatía	Asp. Tang.	Calidad de Atención
Expectativa	4.00	3.94	3.92	3.96	3.92	3.94
Percepción	2.47	2.46	2.48	2.48	2.45	2.47
Brecha (P-E)	-1.53	-1.48	-1.44	-1.48	-1.47	-1.47

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla se aprecia los perfiles en expectativas y percepciones de la calidad de atención obtenidos de los usuarios encuestados. En los resultados se puede apreciar que existe una media de 3.94 en el perfil de expectativa y de 2.47 en el perfil de percepción por parte de los encuestados, generando una brecha existente entre la percepción y la expectativa de 1.47 faltante para llegar de lo obtenido a lo esperado.

Figura 5.

Perfil de la expectativa y percepción de la calidad de atención.



Fuente. Elaboración propia.

En la figura se puede apreciar que los promedios de las expectativas oscilan cerca al valor 4; mientras que en las percepciones los promedios oscilan entre 2.50.

b. Dimensiones de la satisfacción del usuario.

En la tabla 12 se muestran los niveles de Baremos para la variable “Satisfacción de los Usuarios”, donde se muestran las frecuencias de dichos niveles.

Tabla 12.

Niveles de Satisfacción de los Usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción de Usuario	Bajo	81	37,20%
	Medio	42	19,20%
	Alto	95	43,60%
	Total	218	100,00%

Fuente. Elaboración propia.

En la anterior tabla se puede apreciar que la satisfacción de los usuarios se encuentra repartido por los diversos niveles, llegando a ser el 37.20% del total en el nivel bajo, 19.20% en el nivel medio y 43.60% para el nivel alto.

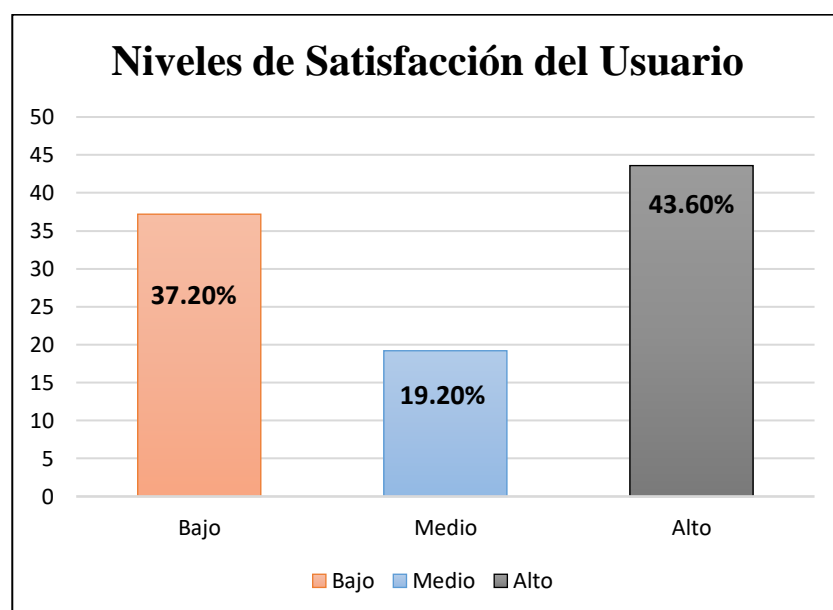
A continuación, en la figura 6 se muestra un gráfico de barras representando las frecuencias en los niveles de Baremos de los datos obtenidos en la encuesta aplicada para conocer la Satisfacción del Usuario.

En la figura mostrada los porcentajes obtenidos al aplicar la encuesta a los usuarios con respecto al nivel de satisfacción

obtenida, los resultados obtenidos fueron que el 46.30% de los encuestados considera un nivel de satisfacción bajo, para el 24.80% de los encuestados el nivel de satisfacción es de nivel medio y el 28.90% considera que el nivel de satisfacción del usuario es alto.

Figura 6.

Niveles de Satisfacción del Usuario.



Fuente. Elaboración propia.

C. Normalidad de Datos.

A continuación, se muestra una tabla con los resultados obtenidos al aplicar la prueba de bondad de ajuste de Shapiro Wilk y Kolmogorov-Smirnov; este análisis estadístico ayuda a conocer la normalidad de los datos.

Tabla 13.*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro Wilk.*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	o	gl	Sig.	Estadístico	gl
Fiabilidad	,118	218	,000	,972	218	,000
Capacidad Respuesta	,133	218	,000	,960	218	,000
Seguridad	,108	218	,000	,970	218	,000
Empatía	,115	218	,000	,964	218	,000
Aspectos Tangibles	,139	218	,000	,966	218	,000
Calidad Atención	,096	218	,000	,959	218	,000
Satisfacción Usuario	,211	218	,000	,864	218	,000

Fuente. Elaboración propia.

Como se puede observar en la tabla, se decide tomar la prueba de Kolmogorov-Smirnov para las pruebas de normalidad de los datos, debido a que Kolmogorov-Smirnov es aplicado para datos mayores a 50. En la tabla 15 se muestra que los valores de p (sig.) son menores al coeficiente alfa (0.05); demostrando que los datos obtenidos de las encuestas aplicadas no siguen una distribución normal.

5.2. Contrastación de Hipótesis

Para realizar el contraste de las hipótesis planteadas en anteriores capítulos de la presente tesis, es necesario realizar análisis estadísticos inferenciales; este análisis llevará a brindarle las respuestas para las preguntas planteadas al principio de la presente investigación.

En la siguiente tabla se muestra la escala de medición para las correlaciones mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman, el cual será utilizado para el contraste de hipótesis planteada al inicio del proyecto.

Tabla 14.*Escala de correlación del coeficiente Spearman.*

Coefficiente de Correlación	Interpretación
-1.00 – -0.81	Muy buena correlación inversa
-0.80 – -0.61	Buena correlación inversa
-0.60 – -0.41	Moderada correlación inversa
-0.40 – -0.21	Escasa correlación inversa
-0.20 – -0.01	Ínfima correlación inversa
0.00 – 0.20	Ínfima correlación directa
0.21 – 0.40	Escasa correlación directa
0.41 – 0.60	Moderada correlación directa
0.61 – 0.80	Buena correlación directa
0.81 – 1.00	Muy buena correlación directa

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla se muestra la escala de medición para el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, estas interpretaciones ayudarán en la contrastación de las hipótesis, donde que, si el resultado del coeficiente es positivo, entonces la correlación entre las variables es directa; en caso de que el coeficiente resulta ser negativo, la correlación entre las variables analizadas será inversa.

A continuación, se realiza el análisis estadístico Chi-cuadrado para validar el grado de correlación entre las variables “Calidad de la Atención” y “Satisfacción del Usuario”.

5.2.1. Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.

A. Prueba de chi-cuadrada.

a. Planteamiento de hipótesis.

- **H₀**: La calidad de atención no se relaciona con satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.
- **H_a**: La calidad de atención se relaciona con satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.

b. Nivel de significancia.

Para el análisis de la presente hipótesis, se utilizará el nivel de significancia $\alpha=0.05$.

c. Estadístico de prueba de chi-cuadrada calculado.

$$x_{cal}^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = 2,296$$

d. Región crítica.

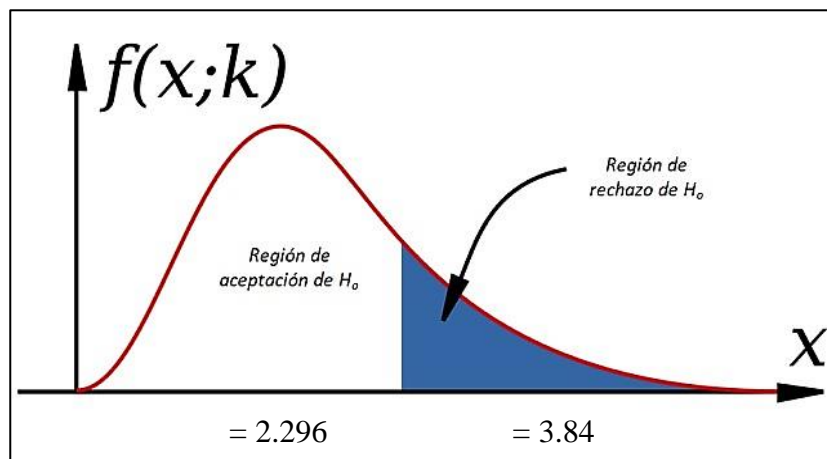
Para rechazar la **H₀** debe cumplirse lo siguiente:

$$x_{cal}^2 \geq x_{tabla}^2 (r - 1)(k - 1) = 1gl; 1-\alpha = 0.95 = 3.84$$

Si el caso es contrario, no se rechaza la hipótesis nula.

Figura 7.

Gráfico del chi-cuadrado para la hipótesis general.



Fuente. Elaboración propia.

e. Decisión.

Al observar la figura 7, se muestra que el $x_{cal}^2(2.296)$ se encuentra en la zona de aceptación de la hipótesis nula. Debido a este resultado, no existen evidencias para indicar que la calidad de la atención no se encuentra relacionado con la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.

En la siguiente tabla, se muestra la contingencia de los niveles de las variables: Calidad de Atención (alto, regular bajo) y la Satisfacción del Usuario (alto, medio y bajo). Realizando un recuento de las frecuencias esperadas dentro de las frecuencias obtenidas.

Tabla 15.*Tabla de contingencia para la hipótesis general.*

		Satisfacción del Usuario			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Calidad de Atención	Bajo	Recuento	4	2	2	8
		Frecuencia esperada	3,0	1,5	3,5	8,0
		% dentro de Calidad de Atención	50,00%	25,00%	25,00%	100,00%
		% dentro de Satisfacción del Usuario	4,90%	4,80%	2,10%	3,70%
	Regular	Recuento	57	30	63	150
		Frecuencia esperada	55,7	28,9	65,4	150,0
		% dentro de Calidad de Atención	38,00%	20,00%	42,00%	100,00%
		% dentro de Satisfacción del Usuario	70,40%	71,40%	66,30%	68,80%
	Alto	Recuento	20	10	30	60
		Frecuencia esperada	22,3	11,6	26,1	60,0
		% dentro de Calidad de Atención	33,30%	16,70%	50,00%	100,00%
		% dentro de Satisfacción del Usuario	24,70%	23,80%	31,60%	27,50%
Total	Recuento	81	42	95	218	
	Frecuencia esperada	81,0	42,0	95,0	218,0	
	% dentro de Calidad de Atención	37,20%	19,30%	43,60%	100,00%	
	% dentro de Satisfacción del Usuario	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla 15 se muestra una matriz de contingencia entre las variables Calidad de Atención y la Satisfacción del Usuario, en donde se aprecia el recuento en los distintos niveles de Baremos. Se puede apreciar que el recuento es mayor en el nivel Regular de la variable Calidad de Atención y en el nivel Alto de la variable Satisfacción del Usuario.

A continuación, se muestra la prueba de Chi-cuadrada para la hipótesis general, donde se aprecia un valor de 2.296; el cual indica que la zona crítica en donde se ubica dicho valor, y que éste se encuentra dentro de la región de aceptación de la **H₀**.

Tabla 16.*Prueba Chi-Cuadrada para la hipótesis general.*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrada de Pearson	2,296^a	4	,682
Razón de verosimilitud	2,358	4	,670
Asociación lineal por lineal	1,672	1	,196
N de casos válidos	218		

Fuente. Elaboración propia.

Para determinar la correlación con el coeficiente de Rho de Spearman, se emplea una confiabilidad del 95% y una significancia $\alpha=0.05$; el resultado obtenido se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 17.*Prueba de Rho de Spearman para la hipótesis general.*

		Satisfacción del Usuario
	Coefficiente de correlación	,086
Rho de Spearman	Calidad de Atención	
	Sig. (bilateral)	,206
	N	218

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla se puede apreciar que entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba en la región San Martín en el año 2021; se encuentra evidencia estadística que entre ambas variables la correlación es ínfimamente directa ($R = 0.086$); indicando que la relación entre ellas es muy baja. Este nivel de correlación se comprueba también que es no significativa debido a que el valor sig. bilateral ($P\text{-valor} = 0.206$), el cual es mayor al nivel de

significancia (0.05); con esto se puede decir que no se rechaza la **H₀**.

En conclusión, los resultados estadísticos indican que actualmente la relación existente entre ambas variables estudiadas es muy baja.

5.2.2. Hipótesis específica 1

Existe relación directa y significativa entre expectativas de la calidad de atención y estructura de la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.

A. Prueba de chi-cuadrada.

a. Planteamiento de hipótesis.

- **H₀**: Las expectativas de la calidad de atención no se relaciona con la estructura de la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.
- **H_a**: Las expectativas de la calidad de atención se relaciona con la estructura de la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.

b. Nivel de significancia.

En el análisis de la primera hipótesis específica se utiliza el nivel de significancia $\alpha=0.05$.

c. **Estadístico de prueba de chi-cuadrada calculado.**

$$x_{cal}^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = 1,567$$

d. **Región crítica.**

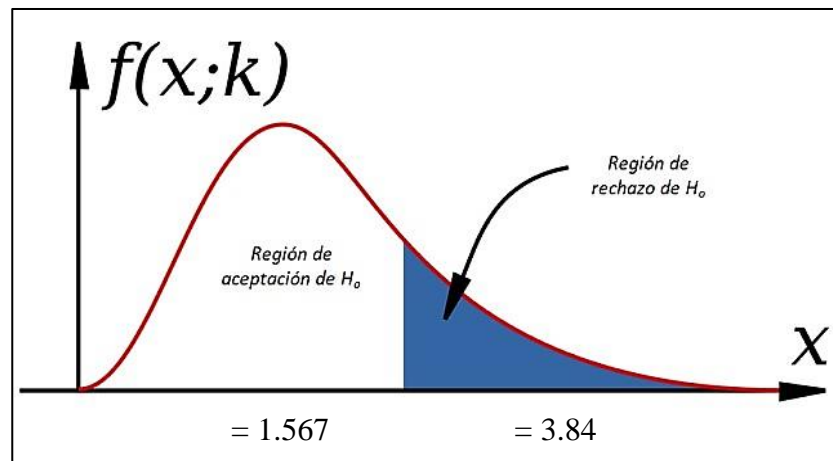
Si se desea rechazar la **H₀**, se debe cumplir la siguiente ecuación:

$$x_{cal}^2 \geq x_{tabla}^2(r-1)(k-1) = 1gl; 1-\alpha = 0.95 = 3.84$$

Si no se cumple la ecuación, entonces se rechazará la hipótesis nula.

Figura 8.

Gráfico para la chi-cuadrada de la hipótesis específica 1.



Fuente. Elaboración propia.

e. **Decisión.**

En la figura 8 se observa que el $x_{cal}^2(1,567)$ se encuentra en la zona de aceptación de la hipótesis nula. Con este resultado queda demostrado que no existen suficientes evidencias para mencionar que la expectativa sobre la calidad de atención no se

encuentra relacionado con la estructura de la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.

A continuación, se muestra la tabla de contingencia entre los niveles de Baremos de las Expectativas de la Calidad de Atención y la Estructura de la Satisfacción del Usuario. Se realizaron recuentos de las frecuencias esperadas y obtenidas.

Tabla 18.

Tabla de contingencia para la hipótesis específica 1.

		Estructura de la Satisfacción del Usuario			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Expectativas de la Calidad de Atención	Bajo	Recuento	3	2	4	9
		Frecuencia esperada	2,2	3,2	3,6	9,0
		% dentro de Expectativas	33,30%	22,20%	44,40%	100,00%
		% dentro de Estructura	5,60%	2,60%	4,70%	4,10%
	Regular	Recuento	42	58	63	163
		Frecuencia esperada	40,4	58,3	64,3	163,0
		% dentro de Expectativas	25,80%	35,60%	38,70%	100,00%
		% dentro de Estructura	77,80%	74,40%	73,30%	74,80%
	Alto	Recuento	9	18	19	46
		Frecuencia esperada	11,4	16,5	18,1	46,0
		% dentro de Expectativas	19,60%	39,10%	41,30%	100,00%
		% dentro de Estructura	16,70%	23,10%	22,10%	21,10%
Total	Recuento	54	78	86	218	
	Frecuencia esperada	54,0	78,0	86,0	218,0	
	% dentro de Expectativas	24,80%	35,80%	39,40%	100,00%	
	% dentro de Estructura	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla se muestra una matriz de contingencia entre las dimensiones de las Expectativas de la Calidad de Atención y la

Estructura de la Satisfacción del Usuario, en donde se aprecia el recuento en los distintos niveles de Baremos. En la anterior tabla se puede apreciar que el recuento es mayor en el nivel Regular de las expectativas de la Calidad de Atención y en el nivel Alto de la estructura de la Satisfacción del Usuario.

La siguiente tabla muestra la prueba Chi-cuadrada para la hipótesis específica 1, donde se aprecia un valor de 1.567; en el cual se indica que la zona crítica en donde se ubica dicho valor se encuentra dentro de la región de aceptación de la **H₀**.

Tabla 19.

Prueba Chi-Cuadrada para la hipótesis específica 1.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrada de Pearson	1,567^a	4	,815
Razón de verosimilitud	1,645	4	,801
Asociación lineal por lineal	0,419	1	,517
N de casos válidos	218		

Fuente. Elaboración propia.

Para determinar la correlación entre ambas dimensiones de las variables con el coeficiente de Rho de Spearman, se emplea una confiabilidad del 95% y una significancia $\alpha=0.05$; el resultado obtenido se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 20.*Prueba de Rho de Spearman para la hipótesis específica 1.*

		Estructura de la Satisfacción del Usuario	
Rho de Spearman	Expectativas de la Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	,041
		Sig. (bilateral)	,548
		N	218

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla se aprecia que entre las expectativas de la calidad de atención y la estructura de la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba en la región San Martín en el año 2021; se encuentra evidencia estadística que entre ambas variables la correlación es ínfimamente directa ($R = 0.041$); indicando que la relación entre ellas es muy baja.

Se comprueba que el nivel de correlación no es significativo debido a que el valor sig. bilateral (P-valor = 0.548), el cual es mayor al nivel de significancia (0.05); con esto se puede decir que no se rechaza la **H₀**.

En conclusión, los resultados estadísticos indican que actualmente la relación existente entre las expectativas de la calidad de la atención y la estructura de la satisfacción del usuario es muy baja.

5.2.3. Hipótesis específica 2

Existe una relación directa y significativa entre percepciones de la calidad de atención y proceso de la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.

A. Prueba de chi-cuadrada.

a. Planteamiento de hipótesis.

- **H₀**: Las percepciones de la calidad de atención no se relaciona con el proceso de satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.
- **H_a**: Las percepciones de la calidad de atención se relaciona con el proceso de satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.

b. Nivel de significancia.

Para el análisis de la hipótesis específica 2 se utiliza el nivel de significancia $\alpha=0.05$.

c. Estadístico de prueba de chi-cuadrada calculado.

$$x_{cal}^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = 2,578$$

d. Región crítica.

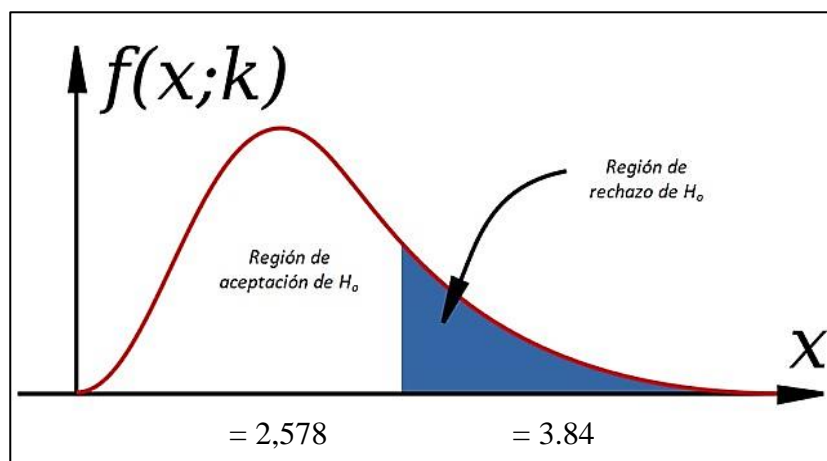
Para rechazar la **H₀**, debe cumplirse lo siguiente:

$$x_{cal}^2 \geq x_{tabla}^2 (r - 1)(k - 1) = 1gl; 1 - \alpha = 0.95 = 3.84$$

En caso contrario la hipótesis nula es rechazada.

Figura 9.

Gráfico para la chi-cuadrada de la hipótesis específica 2.



Fuente. Elaboración propia.

e. Decisión.

Como se puede apreciar en la figura, se observa que el $\chi^2_{cal}(2.578)$ no se encuentra en la zona de rechazo de la H_0 . Con este resultado aún no existen suficientes evidencias para mencionar que las percepciones en la calidad de atención no se encuentran relacionados con el proceso en la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba en la región San Martín en el año 2021.

En la tabla 21 se muestra la matriz de contingencia entre los niveles de Baremos de las Percepciones de la Calidad de Atención y el Proceso en la Satisfacción del Usuario. Se realizaron recuentos de las frecuencias esperadas y obtenidas.

Tabla 21.

Tabla de contingencia para la hipótesis específica 2.

		Proceso de la Satisfacción del Usuario			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Percepciones de la Calidad de Atención	Bajo	Recuento	0	3	0	3
		Frecuencia esperada	0,7	1,8	0,6	3,0
		% dentro de Percepciones	0,00%	100,0%	0,00%	100,0%
		% dentro de Proceso	0,00%	2,3%	0,00%	1,40%
	Regular	Recuento	19	54	16	89
		Frecuencia esperada	20,4	52,3	16,3	89,0
		% dentro de Percepciones	21,30%	60,70%	18,00%	100,00%
		% dentro de Proceso	38,00%	42,20%	40,00%	40,80%
	Alto	Recuento	31	71	24	126
		Frecuencia esperada	28,9	74,0	23,1	126,0
		% dentro de Percepciones	24,60%	56,30%	19,00%	100,00%
		% dentro de Proceso	62,00%	55,50%	60,00%	57,80%
Total	Recuento	50	128	40	218	
	Frecuencia esperada	50,0	128,0	40,0	218,0	
	% dentro de Percepciones	22,90%	58,70%	18,30%	100,00%	
	% dentro de Proceso	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración propia.

La anterior tabla muestra la tabla de contingencia entre las dimensiones de las Percepciones de la Calidad de Atención y el Proceso en la Satisfacción del Usuario, en donde se aprecia el recuento en los distintos niveles de Baremos. En la anterior tabla se puede apreciar que el recuento es mayor en el nivel Alto de las percepciones de la Calidad de Atención y en el nivel Medio del proceso de la Satisfacción del Usuario.

En la tabla 24 se muestra la prueba Chi-cuadrada para la hipótesis específica 2, en donde se aprecia un valor de 2.578; en el cual se indica que la zona crítica en donde se ubica dicho valor se encuentra dentro de la región de aceptación de la **H₀**.

Tabla 22.

Prueba Chi-Cuadrada para la hipótesis específica 2.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrada de Pearson	2,278^a	4	,631
Razón de verosimilitud	3,663	4	,453
Asociación lineal por lineal	0,075	1	,784
N de casos válidos	218		

Fuente. Elaboración propia.

Para determinar la correlación entre ambas dimensiones de las variables con el coeficiente de Rho de Spearman, se emplea una confiabilidad del 95% y una significancia $\alpha=0.05$; dicho resultado estadístico se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 23.

Prueba de Rho de Spearman para la hipótesis específica 2.

		Proceso en la Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Percepciones de la Calidad de Atención	Coefficiente de correlación -0,020
	Sig. (bilateral)	,774
	N	218

Fuente. Elaboración propia.

En la anterior tabla, se aprecia que entre las percepciones de la calidad de atención y el proceso en la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba en la región San Martín en el año 2021; se encuentra evidencia

estadística que entre ambas variables la correlación es ínfimamente inversa ($R = -0.02$); indicando que la relación entre ellas es muy baja.

Se comprueba también, que el nivel de correlación no es significativo debido a que el valor sig., bilateral ($P\text{-valor} = 0.774$), el cual es mayor al nivel de significancia (0.05); con esto se puede decir que se acepta la **H₀**.

En conclusión, los resultados estadísticos indican que actualmente la relación existente entre las percepciones de la calidad de la atención y el proceso en la satisfacción del usuario es muy baja de forma inversa.

5.2.4. Hipótesis específica 3

Existe relación directa y significativa entre calidad de atención y resultado de la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.

A. Prueba de chi-cuadrada.

a. Planteamiento de hipótesis.

- **H₀**: La calidad de atención no se relaciona con el resultado de la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.
- **H_a**: La calidad de atención se relaciona con el resultado de la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.

b. Nivel de significancia.

Para el análisis de la hipótesis específica 3 se utiliza el valor de significancia $\alpha=0.05$.

c. Estadístico de prueba de chi-cuadrada calculado.

$$x_{cal}^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = 3,254$$

d. Región crítica.

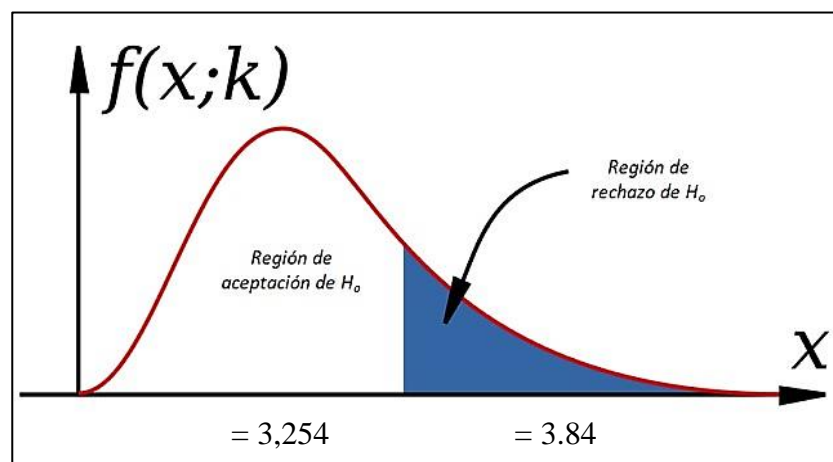
La siguiente ecuación debe cumplirse para rechazar la **H₀**.

$$x_{cal}^2 \geq x_{tabla}^2(r-1)(k-1) = 1gl; 1-\alpha = 0.95 = 3.84$$

En caso de no cumplirse la ecuación, entonces la hipótesis nula será rechazada.

Figura 10.

Gráfico de Chi-cuadrada para la hipótesis específica 3.



Fuente. Elaboración propia.

e. Decisión.

La anterior figura muestra el valor de $x_{cal}^2(3,254)$, el cual demuestra que no está en la región de rechazo de la **H₀**. El

resultado obtenido no es suficiente para mencionar que la calidad de atención no se encuentra relacionado con el resultado en la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.

La siguiente tabla muestra la matriz de contingencia entre los niveles de Baremos de la Calidad de Atención y el Resultado en la Satisfacción del Usuario; donde se realizan recuentos de las frecuencias esperadas y obtenidas.

Tabla 24.

Tabla de contingencia para la hipótesis específica 3.

		Resultado en la Satisfacción del Usuario			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Calidad de Atención	Bajo	Recuento	1	4	3	8
		Frecuencia esperada	1,6	2,4	4,0	8,0
		% dentro de Calidad	12,50%	50,00%	37,50%	100,0%
		% dentro de Resultado	2,30%	6,10%	2,80%	3,70%
	Regular	Recuento	30	48	72	150
		Frecuencia esperada	29,6	45,4	75,0	150,0
		% dentro de Calidad	20,00%	32,00%	48,00%	100,00%
		% dentro de Resultado	69,80%	72,70%	66,10%	68,80%
	Alto	Recuento	12	14	34	60
		Frecuencia esperada	11,8	18,2	30,0	60,0
		% dentro de Calidad	20,00%	23,30%	56,70%	100,00%
		% dentro de Resultado	27,90%	21,20%	31,20%	27,50%
Total	Recuento	43	66	109	218	
	Frecuencia esperada	43,0	66,0	109,0	218,0	
	% dentro de Calidad	19,70%	30,30%	50,00%	100,00%	
	% dentro de Resultado	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla se muestra la contingencia entre la Calidad de Atención y el Resultado en la Satisfacción del Usuario, en donde se aprecia el recuento en los distintos niveles de Baremos. Se puede apreciar también, que el recuento es mayor en el nivel Regular de la Calidad de Atención y en el nivel Alto del resultado de la Satisfacción del Usuario.

En la tabla 25 se muestra la prueba Chi-cuadrada para la hipótesis específica 3, en donde se aprecia un valor de 3.254; en el cual se indica que la zona crítica en donde se ubica dicho valor se encuentra dentro de la región de aceptación de la **H₀**.

Tabla 25.

Prueba Chi-Cuadrada para la hipótesis específica 3.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrada de Pearson	3,254^a	4	,516
Razón de verosimilitud	3,198	4	,525
Asociación lineal por lineal	0,536	1	,464
N de casos válidos	218		

Fuente. Elaboración propia.

Para determinar la correlación entre la variable de la Calidad de Atención y la dimensión en el resultado de la Satisfacción del Usuario con el coeficiente de Rho de Spearman, se emplea una confiabilidad del 95% y una significancia $\alpha=0.05$; dicho resultado estadístico se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 26.*Prueba de Rho de Spearman para la hipótesis específica 3.*

		Resultado en la Satisfacción del Usuario	
		Coefficiente de correlación	0,063
Rho de Spearman	Calidad de Atención	Sig. (bilateral)	,355
		N	218

Fuente. Elaboración propia.

La anterior tabla muestra que entre la calidad de atención y el resultado en la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021; se encuentra evidencia estadística que entre ambas variables la correlación es ínfimamente directa ($R = 0.063$); indicando que la relación entre ellas es muy baja.

También se comprueba que el nivel de correlación no es significativo debido a que el valor sig. bilateral (P-valor = 0.355), el cual es mayor al nivel de significancia (0.05); con esto se puede decir que se acepta la **H₀**.

En conclusión, los resultados estadísticos indican que actualmente la relación existente entre la calidad de la atención y el resultado en la satisfacción del usuario es directa pero muy baja.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Como lo mencionan Razo, Díaz y Chávez (2016); el término de calidad se inicia con las ciencias administrativas, centrándose en el producto o servicio para que tenga éxito en la organización, en donde sus atributos deben superar las expectativas planteadas. Pero este concepto es algo nuevo en el sector salud; en donde la calidad de la atención es muy importante, ya que si se ofrece una buena calidad de atención entonces la calidad de vida de los usuarios mejorará inmediatamente.

Aldana y Vargas (2007); mencionan que las organizaciones deben orientarse a la estandarización, mediante la supervisión y la organización del trabajo; marcando directrices para la calidad y proponiendo principios; en total 14, de gestión para la cultura organizacional.

Según lo indica Díaz (2002); el paradigma de la desconfirmación de las expectativas es una de las teorías más conocidas en el ámbito de la satisfacción del usuario; dicho paradigma es el resultado entre lo que el usuario esperaba recibir y termina recibiendo. Es debido a esta teoría que al confirmar las expectativas que se obtiene una gran insatisfacción en el paciente que tiene expectativas exigentes y termina recibiendo una mala asistencia.

Según lo mencionan Llano y Hermida (2016) abordando sobre la “Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de Cirugía del Hospital Enrique Garcés de la Ciudad de Quito”; realizan el estudio con 50 pacientes como muestra. Donde se demuestra que la percepción de los pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Enrique Garcés sobre la calidad es excelente, considerando que el cuidado brindado

por el personal de enfermería es óptimo y respetuoso; tanto en la intimidad de los pacientes y sus decisiones, siendo amables y comunicativos.

Orozco (2019), en Chile realizó la “Elaboración del índice de calidad de la atención médica para evaluar inversiones de CESFAM y propuso mejoras metodológicas”, llegando a la conclusión de que el grado de calidad en la Capacidad Resolutiva asciende al 34%, la Gestión Institucional al 26%, las Condiciones de Seguridad del Paciente hasta 18%, la Atención del paciente al 11% y el Estado de la Infraestructura al 11%.

Como lo menciona Romaní y Terbullino (2018), realizaron el estudio de la “Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Ramiro Prialé, El Tambo, Huancayo 2018”; demostraron mediante una prueba de correlación estadística de Rho de Spearman que existe relación directa entre ambas variables, obteniendo el valor del coeficiente de 0.699 a un nivel de confianza del 95%.

Para el objetivo general, se busca determinar la relación existente entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba de la región San Martín en el año 2021; donde el valor del coeficiente de correlación es de 0,086; demostrando que se tiene una ínfima correlación directa entre ambas variables. Esto significa que cualquier cambio positivo realizado en la Calidad del Servicio, tendrá repercusiones positivas en la Satisfacción del Usuario del Centro Renal San Martín de Moyobamba.

De la misma forma, para el primer objetivo específico planteado, que busca determinar la relación que existe entre las expectativas de la calidad de atención y la estructura de la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de

Moyobamba de la región San Martín en el año 2021; el 37.20% de los usuarios consideran su satisfacción en la atención recibida como baja, y el 43.60% consideran que es alto su nivel de satisfacción. Los resultados obtenidos llegan a coincidir con Hernández (2016) en el que afirma que el nivel de satisfacción que los pacientes obtienen es muy importantes.

Para el segundo objetivo específico, el cual busca determinar la relación que existe entre las percepciones de la calidad de atención y el proceso de la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba de la región San Martín en el año 2021; donde el 68.80% se manifiesta que su calidad de atención es de nivel regular, mientras que el 27.50% demuestra que el nivel es alto en la calidad de atención recibida. Estos hallazgos son contrastados con Calderón y Macetas (2018), donde afirma que la calidad de atención es muy primordial en el centro de salud y los usuarios manifiestan estar de acuerdo con la limpieza y presentación del personal médico y administrativo.

Para el tercer objetivo específico donde se determina la relación que existe entre la calidad de atención y el resultado del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba de la San Martín en el año 2021; en la tabla 16 se demuestra que los coeficientes obtenidos como resultado fueron ínfimamente directos para todas las dimensiones de las variables estudiadas. Comprobándose de esta forma que existe relación entre la calidad de atención y los resultados en la satisfacción del usuario.

Finalmente, se determina que existe relación entre las variables de Calidad de Atención y la Satisfacción del Usuario del Centro Renal San Martín de Moyobamba de la región San Martín en el año 2021, siendo el grado de relación

entre ambas variables de 0.089, lo que indica que su relación es ínfimamente directa.

CONCLUSIONES

1. Se concluye con la investigación realizada que existe una ínfima relación directa entre la Calidad de Atención y la Satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín 2021; mediante análisis estadísticos, obteniendo un coeficiente de 0.086; lo cual significa que, si se realiza algún cambio positivo en las dimensiones de la Calidad de Atención, entonces sucederán cambios positivos en la Satisfacción de los Usuarios de dicho centro médico.
2. Se concluye, después de analizar las expectativas de la calidad de atención brindada y la estructura de la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín; que la mayoría de los usuarios se identifican a mayor porcentaje dentro del nivel de regular en las expectativas de la calidad de atención y al nivel alto de la estructura de la satisfacción del usuario; seguido del nivel regular en las expectativas de la calidad y el nivel medio en la estructura de la satisfacción; demostrando que la relación entre ambas dimensiones es ínfimamente directa.
3. Al finalizar la presente investigación se concluye que la relación existente entre las percepciones de la calidad de atención y el proceso de la satisfacción del usuario del Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín es ínfimamente inversa; encontrándose la mayoría de los usuarios dentro del grupo que considera que el nivel de las percepciones de la calidad de atención es alto y del proceso de la satisfacción del usuario al nivel medio; esto quiere decir que cualquier cambio positivo dentro de la calidad de atención, la satisfacción del usuario tendrá resultados negativos.
4. Se concluye, al finalizar la presente investigación que la relación existente es ínfimamente directa entre la calidad de atención y el resultado de la satisfacción del

usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín; el cual indica que, si se realiza algún cambio en la calidad de la atención, repercute en el resultado de la satisfacción del usuario. Observándose que la mayoría de los usuarios se encuentran dentro del nivel regular de la calidad de atención recibida y del nivel alto de los resultados en la satisfacción del usuario obtenida.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda fomentar a todo el personal del Centro Renal San Martín de Moyobamba a ofrecer una oportuna atención, ágil y con calidad a los usuarios del centro médico; teniendo en cuenta las expectativas y necesidades de los pacientes y sus familiares.
2. Se recomienda promover la comunicación entre los pacientes y el personal médico en fin de comprender que es una herramienta importante para intervenir e identificar las necesidades del usuario, para de esta forma poder medir la satisfacción de los mismos frente al cuidado brindado.
3. Se sugiere a los directivos del Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín deben realizar mediciones periódicas de la cultura dentro de la institución, en pos de conocer la calidad de la atención brindada y que tan satisfechos están los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldana, L. & Vargas, M. (2007). *Calidad de Servicio*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Álvarez, F. (2015). *Calidad y Auditoría en Salud* (Tercera ed.). Eco Ediciones.
- Calderón J. & Macetas, L. (2018). *Nivel de Calidad de Servicio en la Clínica San Francisco de Asís S.A en la Ciudad de Cajamarca, en el año 2017*. Universidad Privada del Norte, Cajamarca-Perú.
- Drummond, H. (2001). *La Calidad Total: el movimiento de la calidad*. España: Ediciones Deusto S.A.
- DuBrin, A. (2000). *Fundamentos de administración*. International Thomson.
- Guevara, J. (2018). *Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018*. Universidad de César Vallejo, Chiclayo-Peru.
- Hernández, F. (2016). *Calidad de la Atención y Grado de Satisfacción del Personal de Salus Versus Usuario Externo en la Clínica Hospital B Issste Zamora*. Universidad Nacional Autónoma de México, México. Recuperado el <http://132.248.9.195/ptd2016/octubre/0751108/0751108.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Education,.
- Lechuga, E. (2007). *Más allá del Cargo y el Abono*. México: Ediciones Fiscales.
- Llano, C., & Hermida, P. (2016). *Calidad de la Atención de Enfermería Relacionado con el Grado de Satisfacción de los Pacientes en el Servicio de Cirugía del Hospital*

- Enrique Garcés de la Ciudad de Quito. noviembre 2015-febrero 2016.*
Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Obtenido de
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6233/1/T-UCE-0006-032.pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E. & Novoa, E. (2014). *Metodología de la Investigación: cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis* (Vol. III). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Orozco, F. (2019). *Elaboración de índice de calidad de la atención médica para evaluar inversiones de CESFAM y propuesta de mejoras metodológicas.* Universidad de Chile, Santiago de Chile.
- Razo, A., Díaz, R. & Chávez, L. (18 de Agosto de 2016). *Calidad de la atención y calidad de vida: Atención gerontológica centrada en las personas.* CONAMED.
- Real Academia de la Lengua Española , D. (2017).
- Revilla, H., González, D. & Valenzuela, L. (2016). *Calidad de la atención de salud brindada en un servicio de rehabilitación integral de base comunitaria.* Universidad de Ciencias Medicas de Santiago de Cuba, Cuba.
- Romaní, T. & Terbullino, I. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Puesto de Salud de Ramiro Prialé El Tambo - Huancayo 2018.* Universidad Continental, Huancayo, Perú . Obtenido de
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/5162/1/IV_FCE_308_TE_Romani_Terbullino_2018.pdf
- Salas, G. (2017) *Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta*, tesis para optar el grado de Maestría en Mercadeo, Universidad Manizales Villavicencio, Colombia.

Salinas, J. (08 de Noviembre de 2006). *Evaluación de la calidad en servicios de atención y orientación psicológica: conceptos e indicadores.*

Sánchez, J. (2020). *Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale - ESSALUD de Huancayo 2019.* Universidad del Centro del Perú, Huancayo, Perú . Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5830/S%c3%a1nchez%20Chirinos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Santamaría, O. (2017) *Análisis de la calidad del servicio posventa y la satisfacción de clientes de los Concesionarios de la Industria Automotriz en Colombia,* tesis para optar el grado de Magister en Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Colombia.

Torres, D. (2018) *El nivel de satisfacción del cliente en el restaurante El Kioskito, Tejupilco, México,* tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Autónoma de México, Unidad Académica Profesional Tejupilco.

Zeitham, V., Bitner, M., & Gremler, R. (2002). *Marketing de Servicios* (II ed.). México.

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

Título: La calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín, Moyobamba, Región San Martín, Perú - 2021.

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Escala de Medición	Metodología
¿Qué relación existe entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021?	Establecer la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.	Existe relación directa y significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.	VI: Calidad de Atención	Expectativas: - Aspectos tangibles. - Confiabilidad. - Capacidad de respuesta.	Alto: >60%	Método: Método científico.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		Percepciones: - Seguridad. - Empatía.	Regular: 40%-60%	Tipo: Básica.
¿Qué relación existe entre expectativas de la calidad de atención y estructura de la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021?	Establecer la relación que existe entre expectativas de la calidad de atención y estructura de la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.	Existe relación directa y significativa entre expectativas de la calidad de atención y estructura de la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.	VD: Satisfacción del Usuario.	Estructura: - Seguridad. - Accesibilidad.	Nominal: Alto: 12-16.	Diseño: No experimental.
¿Qué relación existe entre percepciones de la calidad de atención y proceso de la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021?	Establecer la relación que existe entre percepciones de la calidad de atención y proceso de la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.	Existe relación directa y significativa entre percepciones de la calidad de atención y proceso de la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.		Proceso: - Respeto al usuario. - Información completa. - Oportunidad.	Medio: 6-11. Bajo: 0-5.	Población: 500 pacientes. Muestra: 218 pacientes. Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario

¿Qué relación existe ente calidad de atención y resultado de la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021?	Establecer la relación que existe entre calidad de atención y resultado de la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.	Existe relación directa y significativa entre calidad de atención y resultado de la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín de Moyobamba, región San Martín en el año 2021.	<p>Resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia. - Satisfacción global. 	<p>Procesamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SPSS versión 22.
--	--	--	---	---

Fuente. Elaboración propia.

Anexo N° 02: Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Instrumentos de recolección de datos	Escala de medición
Variable independiente: Calidad de atención.	Es la conformidad del cliente del servicio o producto adquirido, teniendo en cuenta el punto de vista del usuario interno de la organización, para soluciones administrativas, generando eficiencia y oportunidades para futuras sugerencias en el trato y respeto a los derechos de los usuarios.	La calidad de atención se obtiene mediante el uso del instrumento SERVQUAL, donde se plasma la diferencia existente entre las expectativas y las percepciones por parte de los usuarios.	Expectativas	Aspectos tangibles	Cuestionario SERVQUAL	Alto: >60%
				Confiabilidad		Regular: 40%-60%
			Percepciones	Capacidad de respuesta		Bajo: <40%
				Seguridad		
				Empatía		
Variable dependiente: Satisfacción del usuario.	Es la medida de la diferencia generada entre las expectativas y las percepciones de los usuarios internos y externos de la organización, donde que la organización busca cumplir todas las expectativas de los usuarios de los servicios y productos brindados.	Es el resultado que se obtiene al comparar el desempeño del servicio teniendo en cuenta las percepciones de los usuarios.	Estructura	Seguridad	Cuestionario de satisfacción	Alto: 12-16
				Accesibilidad		Medio: 6-11
			Proceso	Respeto al usuario		Bajo: 0-5
				Información completa		
			Resultado	Oportunidad		
				Eficiencia		
	Satisfacción global					

Fuente. Elaboración propia.

Anexo N° 03:

Matriz de Operacionalización del Instrumento

Variables	Dimensiones/ indicadores	Ítems	Escala
Calidad de Atención	Dimensión 1: Expectativas	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.	Alto Regular Medio Bajo
		Que la consulta con el médico se realice en el horario programado.	
	Aspectos tangibles	Que la atención se realice respetando la programación y orden de llegada.	
		Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.	
	Confiabilidad	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	
		Que la atención en caja o en el módulo de admisión sea rápida.	
	Capacidad de respuesta	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida.	
	Dimensión 2: Percepción	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida.	
		Seguridad	
	Simpatía		
		Que el médico le realice exámenes completos y minuciosos para el problema de salud que motiva su atención.	

Satisfacción del usuario	Dimensión 1: Estructura	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	Alto Regular Medio Bajo	
		Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza.		
		Que el personal le trate con amabilidad, respeto y paciencia.		
	Seguridad	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.		
	Accesibilidad	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.		
	Dimensión 2: Proceso	Información completa		Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá (medicamentos, dosis, efectos)
		Oportunidad		Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.
		Dimensión 3: Resultados		Eficiencia
	Satisfacción global			Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.
				Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.
		Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.		

Fuente: Elaboración propia.

Anexo N° 04: Instrumento (Cuestionario)

Encuesta de calidad de atención y satisfacción del usuario

PRESENTACION:

El presente cuestionario se presentan una serie de preguntas, elaboradas con el propósito de determinar la relación entre **La calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín, Moyobamba, región San Martín, Perú - 2021** y realizar un análisis con la información recabada; para ello se le pide responder todas las preguntas con sinceridad y absoluta libertad, recordando que es confidencial y anónima. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere y marque con una (x):

NOTA:

Para cada ítem se considera la escala de 1 a 3 donde:

1	2	3	4
Alto	Regular	Medio	Bajo

Ítems		1	2	3	4
01	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.				
02	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado.				
03	Que la atención se realice respetando la programación y orden de llegada.				
04	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.				
05	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.				
06	Que la atención en caja o en el módulo de admisión sea rápida.				
07	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida.				
08	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida.				
09	Que la atención en farmacia sea rápida.				
10	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.				
11	Que el médico le realice exámenes completos y minuciosos para el problema de salud que motiva su atención.				
12	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.				
13	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza.				
14	Que el personal le trate con amabilidad, respeto y paciencia.				
15	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.				

16	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.				
17	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá (medicamentos, dosis, efectos)				
18	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.				
19	Que los letreros, carteles y flechas del centro médico sean adecuados para orientar a los pacientes.				
20	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.				
21	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.				
22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.				

Gracias por su colaboración.

Anexo N° 05: Data del procesamiento de datos

Cuestionario de Tesis Carolina.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 132 de 132 variables

	E01	E02	E03	E04	E05	E06	E07	E08	E09	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	VI01				
151	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	5	4	3	4	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3					
152	3	4	4	4	3	4	3	2	3	5	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2					
153	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5					
154	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	5	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2	3	4				
155	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	5	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3				
156	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	4				
157	3	4	3	4	3	4	5	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	1	3			
158	4	4	5	4	5	3	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	4				
159	2	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3				
160	1	3	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	1	4	5	5	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	3	3			
161	3	5	5	3	4	5	3	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3		
162	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	3	2	2		
163	4	3	4	5	4	3	5	4	3	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	2	3	3		
164	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4		
165	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	5		
166	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	2	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	3	2	3	2	3	3	3			
167	3	4	5	3	3	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	4	3	4	5	4	4		
168	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	3	4	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	3		
169	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3		
170	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3		
171	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5		
172	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3	4	5	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	1	3		
173	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	3	2	4		
174	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5		
175	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo N° 06: Consentimiento Informado**EXPRESIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO**

El que suscribe Gerente General del Centro Renal San Martín SAC. De Moyobamba región San Martín, identificado con D.N.I. Nro. 16775814, autorizo a las bachilleres en Administración: Carolina, Quijada Ramos y Shunyta, Basilio Herrera, egresadas de la Universidad Peruana Los Andes de Huancayo, para poder realizarla investigación titulada **La calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín, Moyobamba, región San Martín, Perú - 2021**, brindándole todas las facilidades para el correcto desarrollo de la investigación

Asimismo, doy el consentimiento en brindar todo tipo de información requerida, para un mejor desarrollo de la investigación generando una alianza que beneficiara a ambas partes.

Al firmar este documento he sido informado y acepto libre y voluntariamente brindar la información necesaria para contribuir en ella, que se realizará en la empresa que represento.

Moyobamba, junio 2021.

CENTRO RENAL SAN MARTÍN S.A.C.

.....
Carlos A. Salazar Orbe
GERENTE GENERAL

Anexo N° 07: Validación de expertos.

Anexo 08: VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento, cuestionarios de Calidad de atención y satisfacción del usuario, que hace parte de la investigación: **La calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín, Moyobamba región San Martín, Perú - 2021**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Remo Eusebio, Zacarías Rodríguez

Formación académica: Maestro en Administración Estratégica de Empresas.

Áreas de experiencia profesional: Logística

Tiempo: 12 años, actual: Docente universitario.

Institución: Universidad Peruana Los Andes.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Instrumento: Cuestionarios de calidad de atención y satisfacción del usuario

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEM	COMENTARIOS
D1: Expectativas	1	3	3	3	3	3	
	2	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	
	4	3	3	3	3	3	
D2: Percepciones	5	3	3	3	3	3	
	6	3	3	3	3	3	
	7	3	3	3	3	3	
	8	3	3	3	3	3	
D3: Estructura	9	3	3	3	3	3	
	10	3	3	3	3	3	
	11	3	3	3	3	3	
	12	3	3	3	3	3	
D4 Proceso	13	3	3	3	3	3	
	14	3	3	3	3	3	
	15	3	3	3	3	3	
	16	3	3	3	3	3	
D5 Resultados	17	3	3	3	3	3	
	18	3	3	3	3	3	
	19	3	3	3	3	3	
	20	3	3	3	3	3	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	21	3	3	3	3	3	
	22	3	3	3	3	3	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	3	3	3	3	3	

Evaluación final por el experto: por criterios y items, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro I

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Items	Calificación
Ramo Eusebio, Zacarias Rodríguez	Maestro en Administración Estratégica de Empresas	22	Nivel moderado



Mg. Ramo, Zacarias Rodríguez

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento, cuestionarios de Calidad de atención y satisfacción del usuario, que hace parte de la investigación: **La calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín, Moyobamba región San Martín, Perú - 2021**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Juan, Espinoza Montes.

Formación académica: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Áreas de experiencia profesional: Investigación y Personal.

Tiempo: 22 años, actual: Personal administrativo.

Institución: Universidad Nacional del Centro del Perú.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Instrumento: Cuestionarios de calidad de atención y satisfacción del usuario

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1: Expectativas	1	x	x	x	x	3	
	2	x	x	x	x	3	
	3	x	x	x	x	3	
	4	x	x	x	x	3	
D2: Percepciones	5	x	x	x	x	3	
	6	x	x	x	x	3	
	7	x	x	x	x	3	
	8	x	x	x	x	3	
D3: Estructura	9	x	x	x	x	3	
	10	x	x	x	x	3	
	11	x	x	x	x	3	
	12	x	x	x	x	3	
	13	x	x	x	x	3	
D4 Proceso	14	x	x	x	x	3	
	15	x	x	x	x	3	
	16	x	x	x	x	3	
	17	x	x	x	x	3	
D5 Resultados	18	x	x	x	x	3	
	19	x	x	x	x	3	
	20	x	x	x	x	3	
	21	x	x	x	x	3	
	22	x	x	x	x	3	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	x	x	x	x	3	

Evaluación final por el experto: por criterios y items, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
---------------	---

Validez de contenido

Cuadro 1

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Items	Calificación
Juan, Espinoza Montes	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad	22	Nivel moderado



 Dr. Juan S. Espinoza Montes
 CLAD - RCM - N.º 14850

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento, cuestionarios de Calidad de atención y satisfacción del usuario, que hace parte de la investigación: **La calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro Renal San Martín, Moyobamba región San Martín, Perú - 2021**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Miguel Aníbal, Cerrón Aliaga.

Formación académica: Magister en Gestión Pública

Áreas de experiencia profesional: Marketing

Tiempo: 16 años, actual: Docente universitario.

Institución: Universidad Peruana Los Andes.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Instrumento: Cuestionarios de calidad de atención y satisfacción del usuario

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
D1: Expectativas	1	x	x	x	x	3	
	2	x	x	x	x	3	
	3	x	x	x	x	3	
	4	x	x	x	x	3	
D2: Percepciones	5	x	x	x	x	3	
	6	x	x	x	x	3	
	7	x	x	x	x	3	
	8	x	x	x	x	3	
	9	x	x	x	x	3	
D3: Estructura	10	x	x	x	x	3	
	11	x	x	x	x	3	
	12	x	x	x	x	3	
	13	x	x	x	x	3	
	14	x	x	x	x	3	
D4 Proceso	15	x	x	x	x	3	
	16	x	x	x	x	3	
	17	x	x	x	x	3	
	18	x	x	x	x	3	
D5 Resultados	19	x	x	x	x	3	
	20	x	x	x	x	3	
	21	x	x	x	x	3	
	22	x	x	x	x	3	
EVALUACIÓN CUALITATIVA CRITERIOS	POR	x	x	x	x	3	

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
---------------	---

Validez de contenido Cuadro 1 Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Miguel Anibal, Cerrón Aliaga.	Magister en Gestión Pública	22	Nivel moderado



Mg. Miguel, Cerrón Aliaga

Anexo 08: Evidencia - fotografías de aplicación de cuestionario



