



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRIA EN POLÍTICAS Y GESTIÓN EN SALUD**

**TESIS**

**CORRELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN Y LA SATISFACCIÓN  
DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD DE LA  
MUNICIPALIDAD DE CUSCO - 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
POLÍTICAS Y GESTIÓN EN SALUD**

**AUTOR :**

**Br. YENNY CHRISTINA CHEVARRIA ORMACHEA**

**ASESOR:**

**Dra, MARIA ELENA ZVIETCOVICH GUERRA**

**Código ORCID: 0000-0002-3069-036X**

**CUSCO -PERÚ**

**2020**

## INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: "CORRELACIÓN ENTRE LA GESTION Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD DE LA MUNICIPALIDAD DEL CUSCO – 2019"

presentado por: Yenny Christina Chevarria Ormachea con DNI Nro.: 41931025

presentado por: ..... con DNI Nro.: .....

para optar el título profesional/grado académico de Maestro en Políticas y Gestión en Salud

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por ...2..... veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de .....8%.

**Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis**

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 10 de Diciembre de 2023

Firma  
Post firma: María Elena Zúñiga de Guerra

Nro. de DNI 23985660

ORCID del Asesor 0000-0002-3069-036X

### Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: <https://unsaac.turnitin.com/viewer/submissions/oid:27259:294167483?locale=es-MX>

NOMBRE DEL TRABAJO

**CORRELACIÓN ENTRE LA GESTION Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL C.S. DE LA MUNICIPALIDAD DEL C**

AUTOR

**Yenny Cristina Chevarria Ormachea**

RECUENTO DE PALABRAS

**10942 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**56963 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**59 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**994.8KB**

FECHA DE ENTREGA

**Dec 10, 2023 11:33 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Dec 10, 2023 11:34 AM GMT-5**

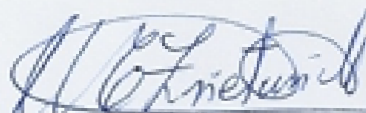
● **8% de similitud general**

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

- 7% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente

  
Maria Elena Zietkovich G.  
ORCID: 0000-0002-3069-036X

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi familia por su apoyo constante y motivación en todo momento, principalmente a mis padres y esposo quienes me brindaron su apoyo emocional y me alentaron a continuar cuando las cosas se ponían difíciles.

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a mi asesora Dra. María Elena Zvietcovich Guerra por su guía y orientación en el desarrollo de este proyecto; a la dra. Aurora Rendón Villena quien siempre estuvo dispuesta a aclarar mis dudas y orientarme en el camino correcto; y a la Municipalidad del Cusco por su apoyo y contribución en la investigación.

Finalmente, no puedo dejar de mencionar a Dios, quien ha sido mi fuerza y mi guía en todo momento, y ha hecho posible que pueda culminar con éxito este proyecto.

## **DEDICATORIA**

A mis hijas Daniela y Micaela quienes me han dado la fuerza de perseguir mis objetivos, espero que esta tesis les muestre que siempre hay una manera de superar las adversidades

# INDICE GENERAL

RESUMEN .....	1
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPITULO I .....	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	5
<b>1.1 Situación Problemática</b> .....	5
<b>1.2 Formulación del problema</b> .....	6
<b>1.3 Justificación de la Investigación</b> .....	7
<b>1.4 Objetivos de la Investigación</b> .....	7
CAPITULO II .....	9
MARCO TEORICO CONCEPTUAL.....	9
<b>2.1 BASES TEÓRICAS</b> .....	9
<b>2.2 MARCO CONCEPTUAL</b> .....	14
<b>2.3 ANTECEDENTES DE ESTUDIO</b> .....	15
CAPITULO III .....	19
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	19
<b>3.1. HIPÓTESIS</b> .....	19
<b>3.2. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES</b> .....	19
<b>3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b> .....	20
CAPITULO IV .....	23
METODOLOGÍA.....	23
4.1 AMBITO DE ESTUDIO .....	23
4.2 TIPO DE ESTUDIO .....	23
4.3 UNIDAD DE ANÁLISIS .....	24
4.4 POBLACIÓN DE ESTUDIO .....	24
4.5 MUESTRA .....	24
4.6 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	26
4.7 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD .....	28
4.8 PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	30
CAPITULO V.....	31
RESULTADOS.....	31
CAPITULO VI.....	56
DISCUSIÓN .....	56

CONCLUSIONES.....	59
RECOMENDACIONES.....	60
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	61
ANEXOS.....	64

## LISTA DE GRAFICOS Y TABLAS

GRAFICO N°1	Gestión de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco – 2019 .....	31
GRAFICO N°2	Gestión de los trabajadores en la dimensión planificación en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco – 2019.....	32
GRAFICO N°3	Distribución de frecuencias de las preguntas de la dimensión planificación en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco – 2019 .....	33
GRAFICO N°4	Gestión de los trabajadores en la dimensión organización en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco – 2019.....	34
GRAFICO N°5	Distribución de frecuencias de las preguntas de la dimensión organización en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco – 2019 .....	35
GRAFICO N°6	Gestión de los trabajadores en la dimensión dirección en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco – 2019.....	36
GRAFICO N°7	Distribución de frecuencias de las preguntas de la dimensión dirección en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco – 2019.....	37
GRAFICO N°8	Gestión de los trabajadores en la dimensión control en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco – 2019 .....	38
GRAFICO N°9	Distribución de frecuencias de las preguntas de la dimensión control en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco – 2019 .....	39
GRAFICO N°10	Satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco – 2019.....	40
GRAFICO N°11	Satisfacción del usuario externo en la dimensión confiabilidad en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco – 2019....	41
GRAFICO N°12	Distribución de frecuencias de las preguntas de la dimensión confiabilidad del usuario que acude al Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco – 2019.....	42
GRAFICO N°13	Satisfacción del usuario externo en la dimensión capacidad de respuesta en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco – 2019.....	43
GRAFICO N°14	Distribución de frecuencias de las preguntas de la dimensión capacidad de respuesta del usuario que acude al Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco – 2019.....	44



GRAFICO N°15	Satisfacción del usuario externo en la dimensión seguridad en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco – 2019.....	45
GRAFICO N°16	Distribución de frecuencias de las preguntas de la dimensión seguridad del usuario que acude al Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco – 2019.....	46
GRAFICO N°17	Satisfacción del usuario externo en la dimensión empatía en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco – 2019.....	47
GRAFICO N°18	Distribución de frecuencias de las preguntas de la dimensión empatía del usuario que acude al Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco – 2019.....	48
GRAFICO N°19	Satisfacción del usuario externo en la dimensión elementos tangibles en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco – 2019.....	49
GRAFICO N°20	Distribución de frecuencias de las preguntas de la dimensión elementos tangibles del usuario que acude al Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco – 2019.....	50
TABLA N° 1	Prueba de hipótesis general .....	51
TABLA N° 2	Correlación de la dimensión planificación y satisfacción del usuario externo.....	52
TABLA N° 3	Correlación de la dimensión organización y satisfacción del usuario externo.....	53
TABLA N° 4	Correlación de la dimensión dirección y satisfacción del usuario externo.....	54
TABLA N° 5	Correlación de la dimensión control planificación y satisfacción del usuario externo.....	55

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: “**CORRELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD DE LA MUNICIPALIDAD DEL CUSCO – 2019**”, tiene como objetivo determinar la correlación de la gestión y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco – 2019

El estudio es de tipo correlacional y de corte transversal cuya muestra fue de 10 trabajadores que laboran en el centro de salud y 97 usuarios externos, el instrumento que se uso fue una encuesta de gestión y la encuesta SERVQUAL para medir la satisfacción cuya determinación de confiabilidad se hizo mediante el alfa de Cronbach usando el software SPSS versión 24; los datos obtenidos fueron recolectados en una hoja de cálculo Microsoft Excel 2010 y procesados y analizados en el programa informático SPSS 24, se utilizó la correlación de tau b de Kendall para definir la correlación entre la gestión y satisfacción.

Los hallazgos de este estudio indican que hay una conexión importante entre las variables analizadas, lo que significa que implementar una gestión adecuada es esencial para garantizar una satisfacción adecuada del usuario externo, lo que respalda la hipótesis formulada.

Palabras clave: Satisfacción, Gestión, Usuario externo, Centro de Salud

## **ABSTRACT**

*This investigation work titled “**CORRELATION BETWEEN THE MANAGEMENT AND THE EXTERNAL USER SATISFACTION AT THE HEALTH CENTER OF CUSCO’S MUNICIPALITY – 2019**” has the objective of determining the correlation between the management and the external user satisfaction at the health center of Cusco’s municipality in 2019.*

*The work is done on correlational terms and with a transversal cross which sample was of 10 employees who work at the health center and 97 external users. The used tool was a management survey and the SERVQUAL survey to measure the satisfaction which reliability determination was measured with the Crombach’s Alpha with the informatic program SPSS 24. The obtained data was collected in a Microsoft Excel 2010 sheet and was processed and analyzed by the informatic program SPSS 24. The correlation of the Kendall Tau-b to define the correlation between the management and the satisfaction.*

*The acquired results show that there’s a significant relationship between the studio variables. By that means, the proper application of the management is fundamental to bring an adequate satisfaction to the external user, and the hypothesis is accepted.*

**Key words:** *Satisfaction, Management, External User, Health Center.*

## INTRODUCCIÓN

La gestión es la acción imperativa de administrar y liderar. En el ámbito de salud se puede hablar de niveles desde el más alto medio y micro o específico, siempre encaminado a lograr la satisfacción del usuario.

La satisfacción es un indicador que ha adquirido un notable relieve en el ámbito de salud, económico, social, etc. En su sentido más primigenio, satisfacer es complacer un deseo, por ende este término determina que la esencia viene a ser complacer las necesidades de los usuarios.

En nuestro país existen las direcciones generales en distintos hospitales, clínicas o centros de salud. Así mismo existen las coordinaciones o jefaturas de departamentos o áreas, según sea el nivel de complejidad del establecimiento de salud. La gestión en salud principalmente en nuestro país viene siendo encargada por profesionales de salud los cuales están encargados de administrar, analizar y ejecutar decisiones, esta gran responsabilidad debe estar orientada a satisfacer las necesidades de los usuarios externos así como a los trabajadores que laboran en dicho establecimiento.

La evaluación de la satisfacción es de suma importancia pues permite identificar oportunidades de mejora y deficiencias que podrían fundamentar en una mejor toma de decisiones basadas en las opiniones de los usuarios. Los usuarios van a constituir un elemento vital en cualquier organización y el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco no es ajeno a esto. La población a la que se presta atención principalmente en este establecimiento son en su mayoría personas que realizan trabajos en diferentes establecimientos pertenecientes al centro jurisdiccional de Cusco los cuales requieren carnet de sanidad para efectuar sus trabajos, mientras que un porcentaje menor acude a este centro de salud por atención primaria de Salud.

Actualmente el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco a pesar de ser un local pequeño realiza atenciones en servicios de salud, principalmente medicina, odontología y laboratorio y ha venido realizando desde hace algunos años campañas de sensibilización, pero a pesar de ello ha recibido críticas acerca de la gestión administrativa, por parte de los usuarios que acuden a dicho establecimiento, siendo su mayor queja la demora de atención por parte de los trabajadores de salud.

Es por ello que surge la necesidad de conocer la correlación entre la gestión y la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco, con el propósito de conocer si la respuesta administrativa por parte de los empleadores es adecuada y si el usuario se siente satisfecho con la atención recibida, permitiendo de esta manera obtener indicadores que faciliten un mejor desarrollo de la gestión y así brindar un servicio de atención adecuado a los usuarios externos.

El estudio consta de seis capítulos:

**CAPITULO I:** Se considera la situación problemática, planteamiento del problema, objetivo general y específico y la justificación del problema.

**CAPITULO II:** Se desarrolla el marco teórico, donde se mencionan las bases teóricas como sustento científico así como los antecedentes tanto internacionales, nacionales y locales.

**CAPITULO III:** Se realiza la hipótesis y la identificación de las variables.

**CAPITULO IV:** Se realiza el diseño metodológico de investigación donde se describe el tipo de estudio, población, muestra, instrumento, validez y confiabilidad, procesamiento y recolección de datos.

**CAPITULO V:** Presenta los resultados del trabajo de investigación a través de gráficos y tablas estadísticas, además se realiza la prueba de la hipótesis.

**CAPITULO VI:** Se procede a la discusión de lo expuesto anteriormente en relación a los fundamentos teóricas.

Posteriormente se plantean las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

# CAPITULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Situación Problemática

Para Stoner, Freeman y Gilbert (2009:11); gestión es una forma sistemática de hacer las cosas con el propósito de alcanzar las metas que se desea. Para esta acción existen cuatro funciones específicas: planificación, organización, dirección y control. (1)

La satisfacción del usuario en los servicios de salud es un tema que ha sido ampliamente tratado en la literatura. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991), realizaron los estudios iniciales y formales sobre calidad de servicios. La apreciación individual y subjetiva de los usuarios externos, que se refleja en su satisfacción, constituye un elemento fundamental en la definición y evaluación de la calidad. (2)

En el 2001 de acuerdo con la Organización Panamericana de Salud, la calidad percibida en los servicios de salud se refiere a la experiencia subjetiva de los usuarios, la cual debe ser descrita y manifestada por ellos mismos. Se trata de la satisfacción razonable de sus necesidades después de haber utilizado los servicios. (3) Es de suma importancia estar al tanto de la realidad de una organización, como paso previo a la mejora de la calidad en la atención recibida y para ello debemos saber lo percibido por el usuario, quien es el que en definitiva recibe la atención. (4)

Actualmente, en nuestro país, los Centros de Salud del sector público a pesar de brindar servicios de calidad, la mayoría de los usuarios siguen manifestando insatisfacción por la atención recibida. Pariajulca (2011) señala que los principales problemas observados son: el trato descortés por parte del personal asistencial así como por parte del personal técnico-administrativo, largas colas para efectuar engorrosos trámites administrativos así como desorientación de usuario y prolongados tiempos de espera para recibir atención.(5)

Estudios realizados por Puicon G.<sup>(6)</sup> que utilizó la escala SERVQUAL para medir la satisfacción del usuario se encontró insatisfacción con registros estadísticos muestrales negativos, siendo la mayor insatisfacción los elementos tangibles y la mayor satisfacción estuvo en seguridad.

Los usuarios que acuden al Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco, son de todas las edades, los cuales tienen grado de instrucción primaria, secundaria y superior, que trabajan en la jurisdicción de Cusco que principalmente acuden para recibir su carnet de sanidad y laborar tanto en los mercados y hotelería de la zona, los cuales pasan por las principales áreas del centro de salud que son laboratorio, odontología y medicina.

La atención que brindan los centros de salud es deficiente, no solo por las filas de pacientes que se observan en los exteriores a horas de la mañana para poder encontrar un cupo de atención, sino por el tiempo de espera para ser atendidos por los servicios, a todo esto en muchos establecimientos no existe flujograma o existe un escaso a nulo personal de informes situación que conlleva a una insatisfacción en la atención recibida trayendo como consecuencia quejas y reclamos. Por todas estas consideraciones se formula la siguiente pregunta.

## **1.2 Formulación del problema**

### **Problema General**

¿Cuál es la correlación de la gestión y satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco - 2019?

### **Problema Específico**

1. ¿Cuál es la gestión en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco – 2019?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco – 2019?
3. ¿Cuál es la correlación entre la satisfacción del usuario y las dimensiones de gestión en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco – 2019?

### **1.3 Justificación de la Investigación**

Se pueden identificar diversas justificaciones para considerar que la satisfacción de los pacientes desempeña un papel importante en la valoración de los servicios de salud, ya que comprender las percepciones y actitudes de los usuarios hacia las actividades de una organización ofrece mayores posibilidades de tomar decisiones más acertadas.

Este trabajo permite evaluar la satisfacción del usuario en relación con la gestión del centro de salud lo cual nos sirve de base para valorar la calidad, disponibilidad y utilización de recursos por medio de la gestión administrativa de los directivos y trabajadores, identificando si existen áreas problemáticas para objeto de ser analizados en futuros trabajos de investigación.

Del servicio en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco se puede observar que la atención que se brinda al usuario es inadecuada debido a la demora de más de dos horas en la atención de los pacientes, además de que no presenta una infraestructura adecuada teniendo espacios reducidos con deficiencia de equipamiento. Es por ello que esta investigación será entregada a las autoridades del municipio para que de acuerdo a los resultados obtenidos puedan realizar programas de capacitación al personal que labora en el centro de salud, así como evaluar la posibilidad de ampliar los servicios de salud y/o reubicar el centro de salud a otro lugar que ofrezca mejores condiciones para los usuarios.

### **1.4 Objetivos de la Investigación**

#### **Objetivo General**

Determinar la correlación de la gestión y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco– 2019



### **Objetivo Específico**

1. Determinar la gestión en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco – 2019
2. Determinar los niveles de satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco – 2019
3. Correlacionar las dimensiones de gestión con la variable satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco – 2019

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO CONCEPTUAL

#### 2.1 BASES TEÓRICAS

2.1.1 **Gestión** De acuerdo con Münch, la gestión se divide en dos etapas: una estructural, en el cual se determina la forma más efectiva de alcanzar uno o más objetivos a partir de ellos, y otra operativa, en la que se llevan a cabo todas las actividades necesarias para lograr dicho objetivo.<sup>(6)</sup>

Según Amaro la gestión se define como la dirección consciente y sistemática sobre un sistema específico. Para este auto la planificación de los servicios de salud debe tener un carácter táctico ya que los servicios de salud que se presten deben ir acorde las necesidades de los usuarios.<sup>(7)</sup>

Para Bracamonte en su trabajo define la gestión como aquella que determina la estabilidad que poseen las empresas enfocándose en el buen manejo de los recursos existentes dentro de las mismas, permitiendo que estas se desarrollen eficiente y eficazmente.<sup>(8)</sup>

Por lo tanto, la gestión se puede definir como el conjunto de técnicas, instrumento y procedimientos las cuales se desarrollan de manera sistémica para conseguir determinados objetivos de manera eficiente.

Existen cuatro elementos o etapas que están vinculadas a la gestión o proceso administrativo los cuales son:

2.1.1.1 **Planeación:** El primer elemento del proceso administrativo, donde se debe de sentar las bases de la administración de la empresa y/o organización. La planificación consiste en establecer la dirección hacia la cual se dirige la empresa, fijando los objetivos a alcanzar, definiendo los resultados deseados y desarrollando estrategias para lograrlos, con el objetivo de minimizar los riesgos involucrados.

2.1.1.2 **Organización:** Consiste en diseñar el ordenamiento interno de la empresa es decir determinar todas las actividades, tareas, funciones y responsabilidades que se desarrollen y agruparlas en diferentes

áreas, a la cual se le asignara un administrador y las responsabilidades a las personas que tienen a su cargo determinadas funciones con el fin de lograr los objetivos trazados de manera eficiente. Todo este diseño debe ser compatible con la planificación.

**2.1.1.3 Dirección:** Implica llevar a cabo todas las etapas del proceso de gestión a través de la guía y coordinación de los recursos disponibles, junto con el ejercicio del liderazgo. La dirección se relaciona con poner en acción los recursos humanos. La función directiva implica guiar los esfuerzos de las personas para implementar los planes y alcanzar los objetivos establecidos.

**2.1.1.4 Control:** Fase en la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos y poder así corregir desviaciones, prevenir y/o mejorar continuamente las operaciones. Esta fase debe medir y evaluar el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita  
(9,10)

Para Münch se considera un quinto elemento que es integración. Otros autores lo denominan recursos humanos que viene a ser la función en la cual se eligen y obtiene los recursos necesarios para poner en marcha las operaciones.<sup>(6)</sup>

**2.1.2 Importancia de la Gestión** Para poder realizar un estudio adecuado de situación de una empresa y/o institución es necesario evaluar el estado interno y externo, para ello la administración ocupa una real importancia ya que toda organización depende de ella para llevar a cabo sus objetivos; para ello la organización debe desarrollar técnicas de gestión, como también técnicas de participación de los empleadores para generar ideas, para poder identificar problemas, y generar soluciones.

**2.1.3 Satisfacción del Usuario** La satisfacción del usuario se refiere a la evaluación que el usuario realiza sobre la calidad de un producto, la cual esta determinada por su percepción y en que medida el producto cumple con sus expectativas.

En el ámbito de la salud, la satisfacción del paciente se deriva de la disparidad entre la percepción que la persona tiene del servicio recibido y las expectativas que tenía inicialmente. Cuando las expectativas del paciente superan la percepción del servicio brindado, la satisfacción disminuirá como consecuencia.

Según el documento: “*Satisfacción del usuario externo*” del Ministerio de Salud (2012), abordar las necesidades de los pacientes es crucial para garantizar una atención de alta calidad. Desde la perspectiva del paciente, la calidad esta principalmente determinada por la interacción con el personal de salud, el buen trato, el menor tiempo de espera, la accesibilidad a los servicios, una infraestructura adecuada y sobre todo que obtenga el servicio que desea. (11)

Estudiar la satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención en salud se ha vuelto un tema muy valorado, ya que los usuarios evalúan la calidad de atención desde que ingresan al establecimiento de salud hasta que se van. Es decir, el paciente percibe todas esas experiencias dándoles un significado y una evaluación.

**2.1.4 Expectativas** Este término hace referencia a lo que el paciente espera recibir de la atención sanitaria. Según Kano podemos encontrar tres tipos de expectativas: (12)

La calidad esperada: Implica que el paciente considera la atención recibida como segura y normal; por lo tanto, su presencia no contribuye a un aumento en la satisfacción, pero su ausencia podría resultar en insatisfacción por parte del paciente.

La calidad inesperada: Implica que el paciente no espera recibir una atención favorable, y por lo tanto, experimenta una sorpresa positiva al encontrar que la satisfacción es alta.

La calidad expresada: En esta expectativa el paciente va a expresar su opinión sobre lo que desea tener para recibir una

atención de calidad. Esta medida no le producirá ni satisfacción o insatisfacción.

Para la evaluación de estas expectativas se puede valer de encuestas o técnicas de evaluación cualitativa como grupos focales.

**2.1.5 Teorías de Satisfacción** Hay cinco teorías distintas que buscan explicar la motivación humana y ayudarnos a comprender la naturaleza de la satisfacción del usuario. Estas son:

Teoría de la Equidad: La satisfacción se experimenta cuando el usuario percibe la relación adecuada entre los resultados obtenidos y sus contribuciones.

Teoría de Atribución causal: La satisfacción atribuye a factores internos, como las percepciones del usuario al realizar una compra, y a factores externos, como la dificultad de llevar a cabo la compra.

Teoría del desempeño o resultado: La satisfacción se encuentra directamente relacionada con el desempeño que presenta el servicio o las características que tiene un producto los cuales son percibidos por el paciente.

Teoría de las Expectativas: La satisfacción surge de la comparación de las expectativas del usuario y el desempeño real. Se puede experimentar una insatisfacción positiva si el producto supera las expectativas, mientras que la insatisfacción negativa ocurre cuando el producto o servicio es inferior a lo esperado por el usuario

Teoría de Colas: Esta se presenta cuando los usuarios llegan a un lugar demandando un servicio a un lugar que tiene cierta capacidad de atención. Si no existe disponibilidad y el usuario decide esperar

se forma una línea de espera. Esta formación de colas es una colección de modelos matemáticos que describen estos sistemas de colas particulares. En la vida diaria se puede observar este fenómeno por ejemplo en los cajeros automáticos, atención en un establecimiento.

**2.1.6 Niveles de Satisfacción** Los usuarios pueden encontrarse en tres niveles diferentes de satisfacción:

Insatisfacción: Ocurre cuando el rendimiento percibido del producto no cumple con las expectativas del usuario.

Satisfacción: Se presenta cuando el rendimiento percibido del producto se alinea con las expectativas del usuario.

Complacencia: Se experimenta cuando el rendimiento percibido del producto supera las expectativas del usuario.

Estos niveles son importantes porque de esta manera se puede conocer el grado de lealtad del usuario.

**2.1.7 Dimensiones de la Satisfacción** Según Parasuraman en 1988 respaldaron el modelo SERVQUAL, el cual es una herramienta multidimensional diseñada y validada para evaluar satisfacción de los usuarios externos en entidades de servicios. Este modelo identifica cinco dimensiones que deben considerarse al analizar las percepciones y expectativas expresadas por el usuario.<sup>(13)</sup>

- a) Elementos tangibles:** Hace referencia al equipamiento, la apariencia física y la presentación personal que el usuario recibe de la organización
- b) Confiabilidad:** Se refiere a la capacidad de proporcionar un servicio confiable, preciso y conforme a lo prometido.
- c) Capacidad de respuesta:** Implica la disposición para ofrecer un servicio rápido y oportuno en respuesta a una solicitud, con una solución de calidad y en un tiempo aceptable.

- d) Seguridad: Involucra la actitud del personal de salud al mostrar la privacidad, cordialidad, habilidades de comunicación, y la capacidad de inspirar confianza y tranquilidad al usuario.
- e) Empatía: Representa la habilidad de una persona para ponerse en el lugar de otra y comprender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

## 2.2 MARCO CONCEPTUAL

**Gestión:** Conjunto de técnicas, instrumento y procedimientos las cuales se desarrollan de manera sistémica para conseguir determinados objetivos de manera eficiente.

**Satisfacción:** implica la acción y el resultado de experimentar satisfacción. Es el sentimiento de bienestar o placer que surge cuando se ha cumplido un deseo o se ha satisfecho una necesidad.

**Usuario Externo:** Se refiere a la persona que visita un establecimiento con la expectativa de recibir una atención adecuada y de calidad.

## **2.3 ANTECEDENTES DE ESTUDIO**

### **2.3.1 Antecedentes Internacionales**

**Acosta L. et al., llevaron a cabo una publicación titulado “Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud de primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina” (Argentina 2011)**, la finalidad de este estudio fue encontrar el nivel de satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la provincia mencionada. Para lograr este objetivo, realizaron una encuesta a 185 usuarios, de la cual se desprende que un 81,1% de los encuestados se encontraban totalmente satisfechos con la explicación brindada por los profesionales acerca de su problema de salud. Además, un 82,7% expreso satisfacción con el trato proporcionado por parte del personal de salud y un 80,5% manifestó total satisfacción con los procedimientos y/o tratamientos recibidos. En relación a las instalaciones, se observó que un 89,2% consideraba que los centros de salud estaban bien equipados, el 87% menciona que estaban climatizados y el 72% afirmó que los servicios higiénicos estaban en buen estado y limpios. En resumen, los resultados indican un alto grado de satisfacción por parte de los usuarios. Estos hallazgos son fundamentales para proporcionar información valiosa en la gestión, permitiendo respuestas oportunas y la optimización de recursos sanitarios.

**Lobo A., Dominguez K., Rodriguez J., realizaron el estudio titulado “Satisfacción de los usuarios de los Centros de Salud de la ciudad de Ourense” (España 2014)**, con el propósito de analizar el grado de satisfacción de los usuarios en dichos centros. El enfoque metodológico empleado fue descriptivo correlacional utilizando una muestra intencional de 50 encuestas a usuarios que contenían preguntas de opción múltiple con una escala ordinal. Los resultados indicaron que los niveles de satisfacción fueron más elevados en el servicio de enfermería, seguido por la atención médica. Cabe destacar que no se observaron diferencias estadísticamente significativas entre los géneros de los usuarios evaluados.



**Hermida D., realizó el estudio titulado “Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud Nº 2 Cuenca” (Ecuador 2014),** la metodología de estudio aplicada es un diseño tipo descriptivo transversal, con una muestra probabilística de 287 usuarios, se aplicó el cuestionario SERVQHOS. Los resultados revelaron un nivel elevado de satisfacción tanto con el servicio en su conjunto como con aspectos individuales, indicando así la prestación de un servicio de calidad, con un porcentaje del 77.4%

### **2.3.2 Antecedentes Nacionales**

**Aliaga T. realizo el estudio titulado “Calidad de atención en los consultorios externos de la clínica médica Cayetano Heredia” (Lima 2013),** el objetivo principal de la investigación fu analizar la satisfacción del paciente, utilizando el cuestionario SERVQUAL modificado. La muestra consistió en 470 pacientes que asistieron a los consultorios externos, de los cuales 340 fueron considerados válidos para el análisis estadístico, dando como resultados que el 34,4% de los pacientes están satisfechos con la atención recibida mientras que el 65,6% no se encuentra satisfecho; las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta obtuvieron los puntajes SERVQUAL más bajos. Aunque los más baja en la satisfacción de los pacientes.

**Gil Zamora, C.A., realizo el estudio titulado, “Relación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción del Usuario en el Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016”, (Juanjui 2016),** el enfoque de la investigación fue descriptivo correlacional, y se seleccionaron 58 asegurados que utilizaron la oficina de referencia del Hospital I EsSalud Juanjui. A estos participantes se les administro un cuestionario para evaluar su nivel de satisfacción. Según los resultados, se concluyó que existe una relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la oficina de referencia. El estudio señala que aproximadamente el 83% de la satisfacción del usuario esta influenciado por la gestión administrativa realizada en el Hospital I EsSalud

**Ocampos, L. y Valencia S., realizó el estudio titulado, “Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario, en la Red Asistencial**

**ESSALUD – Tumbes 2016”, (Tumbes 2016)**, cuyo estudio fue descriptivo correlacional, realizando una encuesta a 39 trabajadores de la Red Asistencial ESSALUD – Tumbes. Los estudio señaló que existe una correlación significativa entre las variables de estudio desde la perspectiva del trabajador administrativo obteniendo como resultado según la correlación de Pearson de  $R=+0,0559$

### **2.3.3 Antecedentes Locales**

**Vargas Y. realizo un estudio titulado “Influencia de la calidad de Atención recibida en la satisfacción del usuario externo en Hospitales MINSA, Cusco 2011”;** se utilizó como instrumento una encuesta, que fue aplicada a 476 pacientes (238 de cada hospital) y concluyo que 59% de los encuestados presentaron su disconformidad con el horario de atención, el 66% manifestaron que el tiempo de espera era extemporáneo y 23% manifestaron estar satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida por parte del profesional.

**Barrio de Mendoza S., realizo un estudio intitulado “Satisfacción del Paciente Usuario y No Usuario del Seguro Integral de Salud en Consultorios Externos; Hospital Regional” (Cusco- 2013).** Con el propósito de analizar el nivel de satisfacción de atención del paciente usuario y no usuario SIS que acude al consultorio externo del Hospital Regional, se utilizó como instrumento una encuesta SERVQUAL modificada. Los resultados muestran que el 65.27% eran del sexo femenino y que la satisfacción en todas las dimensiones se situó en un 43.37% para los usuarios sin seguro (No SIS), en comparación con el 45.37% de satisfacción experimentada por los usuarios con seguro (SIS). En resumen, la mayoría de los pacientes, ya sean beneficiarios del SIS o no, se encuentran insatisfechos con la atención recibida en los Consultorios Externos del Hospital Regional Cusco. Cabe destacar que no se encontró una relación estadísticamente significativa entre el tipo de paciente usuario (SIS y No SIS) y la satisfacción en las diversas dimensiones de atención.

**Moina F., realizó el estudio titulado, “Relación de la Gestión y Calidad de los Servicios de Salud del Centro de Salud e Chuquibambilla – Grau – 2017”, esta investigación tuvo un enfoque descriptivo, y fue de tipo prospectivo con un diseño de corte transversal. El objetivo principal fue evaluar la satisfacción tanto de usuarios internos como externos con respecto a la calidad de atención de salud en la consulta externa. La muestra incluyó a 25 usuarios internos y 97 usuarios externos y se aplicó la técnica de encuesta de opinión. Los resultados obtenidos indican que no hay diferencias significativas entre la calidad de los servicios de salud y la gestión de los mismos.**

## **CAPITULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. HIPÓTESIS**

##### **3.1.1. HIPÓTESIS GENERAL**

Ho: No existe correlación significativa entre la gestión y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco-2019

H1: Existe correlación significativa entre la gestión y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco-2019

##### **3.1.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

**H.E.0** No existe una correlación significativa entre las dimensiones de la variable gestión y la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco-2019

**H.E.1** Existe una correlación significativa entre las dimensiones de la variable gestión y la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco-2019

#### **3.2. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES**

##### **VARIABLES IMPLICADAS**

###### **V1: Gestión**

- Indicadores;
  - Planeación
  - Organización
  - Dirección
  - Control

###### **V2: Satisfacción del Usuario Externo**

- Indicadores;
  - Confiabilidad

- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Elementos tangibles

### **3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

## OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIAS	ESCALAS DE MEDICIÓN
Consiste en que se va hacer por anticipado, haciendo uso adecuado de los recurso e identificando las acciones especificas	<b>Planificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Constituida por las preguntas del 01 al 05 de la encuesta</li> </ul>	1: Muy deficiente 2: Deficiente 3: Regular 4: Bueno 5: Muy bueno	Ordinal
Asignación prudente de los recursos con el propósito de establecer una conexión entre la tare y el personal de llevarla a cabo.	<b>Organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Constituida por las preguntas del 06 al 08 de la encuesta</li> </ul>		
Lograr que todos los involucrados en la organización contribuyan a lograr los objetivos	<b>Dirección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Constituida por las preguntas del 09 al 12 de la encuesta</li> </ul>		
Evaluación de desempeño del personal y organización obteniendo los resultados y comparándolos con los esperados	<b>Control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Constituida por las preguntas del 13 al 16 de la encuesta</li> </ul>		

## OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIAS	ESCALAS DE MEDICIÓN
Capacidad del personal para realizar el servicio acordado de manera veraz y eficiente	<b>Confiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constituida por las preguntas del 01 al 05 de la encuesta SERVQUAL</li> <li>•</li> </ul>	1: Muy Insatisfecho 2: Insatisfecho 3: Regular 4: Satisfecho 5: Muy Satisfecho	Ordinal
Capacidad de resolver los problemas y eventualidades que puedan mostrarse previa o durante la atención	<b>Capacidad de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constituida por las preguntas del 06 al 09 de la encuesta SERVQUAL</li> <li>•</li> </ul>		
Conseguir conocimientos claros que infundan confianza y credibilidad en la atención brindada	<b>Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constituida por las preguntas del 10 al 13 de la encuesta SERVQUAL</li> <li>•</li> </ul>		
Cuidado personalizado y diligente que proporciona una entidad a sus usuarios	<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constituida por las preguntas del 14 al 18 de la encuesta SERVQUAL</li> <li>•</li> </ul>		
Se reconocen como apariencia física de las instalaciones, el equipo, los instrumentos, los materiales de señalización y otros elementos	<b>Elementos tangibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constituida por las preguntas del 19 al 22 de la encuesta SERVQUAL</li> </ul>		

## CAPITULO IV

### METODOLOGÍA

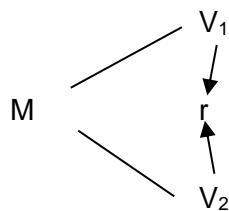
#### 4.1 AMBITO DE ESTUDIO

Este estudio fue realizado en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco, dirigido por la Municipalidad Provincial de Cusco. Este centro brinda servicios de odontología, medicina general, laboratorio, entre otros. La mayor parte de las atenciones se concentra en la emisión de carnets de sanidad para aquellos que buscan empleo en sectores como hotelería, restaurantes, mercados y otros.

El Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco está a cargo de la Gerencia de Desarrollo Social y Humano de la comuna provincial del Cusco.

#### 4.2 TIPO DE ESTUDIO

El presente trabajo es de tipo descriptivo porque describe las variables gestión y satisfacción del usuario, correlacional porque su propósito es conocer si existe correlación entre las variables y es transversal porque los datos son recogidos en un solo momento haciendo un corte en el tiempo. (Hernández, 2010)



Donde:

M = Muestra

V1 = Gestión Administrativa

V2 = Satisfacción del Usuario externo

r = relación entre la gestión y la satisfacción del usuario externo.



### 4.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

Constituido por todo el personal del Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco

Constituido por los usuarios externos que acudieron al Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco – 2019.

### 4.4 POBLACIÓN DE ESTUDIO

Constituido por todo el personal del Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco y los usuarios externos que acudieron al Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco – 2019.

### 4.5 MUESTRA

Estuvo constituido en dos partes:

1. El personal que labora en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco el cual en el momento del estudio era un total de 10 profesionales.
2. Los usuarios externos que recibieron atención en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco, para obtener la muestra representativa tomaremos el número de usuarios externos que acudieron y reciben el servicio en los dos últimos años, para lo cual se aplicara la siguiente fórmula:

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

N= población

Z= nivel de confianza al 95% = 1,96

$e^2 =$  error 5%

$p =$  variable positiva = 0,5

$q =$  variable negativa = 0,5

$$n = \frac{1,96^2 (0,5)(0,5)(417)}{0,05^2(417 - 1) + 1,96^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{400,868}{0,0025(416) + 0,9604}$$

$$n = \frac{400,4868}{1,04 + 0,9604}$$

$$n = \frac{400,4868}{2,0004}$$

$$n = 199.84$$

El valor de  $n$  es de 199.84  $\approx$  200 usuarios externos

La muestra a aplicar es de 200 encuestas

#### **4.5.1 TIPO DE MUESTREO**

En el presente trabajo se aplicará dos tipos de muestreo:

- El muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia para los trabajadores que laboran en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco
- El muestreo de tipo probabilístico aleatorio simple para los usuarios externos.

#### **4.5.2 UNIDAD DE ESTUDIO**

Paciente que cumpla con los criterios de inclusión y exclusión.

##### ***CRITERIOS DE INCLUSIÓN DEL USUARIO EXTERNO***

- Usuario externo mayor de 18 años
- Usuario externo que tenga más de 02 citas.
- Usuario externo que acuda con un acompañante y/o familiar que ayuden el llenado de encuesta

##### ***CRITERIOS DE EXCLUSION DEL USUARIO EXTERNO***

- Usuario externo analfabeto
- Usuario externo que no desee participar del estudio.

#### **4.6 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Las técnicas y procedimientos de recolección de información que se utilizaron son las encuestas.

- **Encuestas** Las encuestas se realizaron con el fin de conocer la variable gestión y la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco el cual se describirá en el instrumento.

#### **INSTRUMENTO**

Para la aplicación del instrumento se solicitó autorización a la jefatura de desarrollo social de la municipalidad del Cusco y a la jefatura del centro de salud. El instrumento fue aplicado de lunes a viernes en el horario de 7:00 a 13:00 horas

Se realizaron dos encuestas que se detallaran a continuación:

##### **- Encuesta de gestión**

La encuesta se desarrolló por la investigadora usando de base otros trabajos de investigación y la operacionalización de la variable que

cuenta con dimensiones: planificación, organización, dirección y control distribuido en 16 preguntas los cuales se dividen:

Planificación: Hacer por anticipado el uso adecuado de los recursos y acciones específicas. Preguntas del 01 al 05

Organización: Distribución responsable de los recursos. Preguntas del 06 al 08

Dirección: Lograr que los trabajadores contribuyan a lograr los objetivos. Preguntas del 09 al 12

Control: Evaluación del desempeño del personal. Preguntas del 13 al 16

Los datos específicos que constan las respuestas de los trabajadores en el que cada pregunta tiene cinco alternativas de acuerdo a la escala de Likert.

Las categorías de Likert son:

1- Muy deficiente

2- Deficiente

3- Regular

4- Bueno

5- Muy Bueno

(Ver Anexo)

- **Encuesta SERVQUAL para la satisfacción**

Se utilizó la encuesta SERVQUAL que cuenta con cinco dimensiones de calidad: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, distribuidas en 22 preguntas de percepciones y expectativas, distribuidas en estos cinco criterios de evaluación:

Confiabilidad: Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pacto. Preguntas del 01 al 05

Capacidad de Respuesta: Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Preguntas del 06 al 09

Seguridad: Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza en la atención con inexistencia de peligros y/o riesgos. Preguntas de la 10 a la 13

Empatía: Disponibilidad para ponerse en el otro lado, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares.

Cuidado y atención individualizada. Preguntas del 14 al 18.

Aspectos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia de personal y materiales de comunicación.

Preguntas del 19 al 22

Los datos específicos que consta de las percepciones del usuario externo en el que cada pregunta tiene cinco alternativas de acuerdo a la escala de Likert.

Las categorías de Likert son:

- 1- Muy Insatisfecho
- 2- Insatisfecho
- 3- Regular
- 4- Satisfecho
- 5- Muy satisfecho

(Ver Anexo)

## **4.7 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD**

Para la determinación de la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach en el software SPSS versión 24, posteriormente se realizó la aplicación de la encuesta y los datos se recolectaron en la hoja de cálculo Microsoft Excel 2010 y fueron procesados y analizados con el programa informático SPSS versión 24.

Utilizamos el coeficiente alfa de Cronbach, para evaluar la fiabilidad o la consistencia interna de las preguntas relacionadas con la variable de gestión. Este coeficiente se aplica comúnmente en situaciones que involucra respuestas policotómicas, como la escala de Liker. La fórmula

del coeficiente  $\alpha$  de Cronbach se basa en la varianza de los ítems y la varianza del puntaje total, cuya ecuación es:

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

Donde:

$\alpha$ : Coeficiente de confiabilidad de la prueba o encuesta

$k$ : Número de ítems del instrumento

$S_t^2$ : Varianza total del instrumento.

$\sum S_i^2$ : Sumatoria de las varianzas de los ítems.

**Tabla: Criterios para evaluar la confiabilidad de las preguntas o ítems “Coeficiente Alfa de Cronbach ( $\alpha$ )”**

Escala	Categoría
$r = 1$	Confiabilidad perfecta
$0.90 \leq r \leq 0.99$	Confiabilidad muy alta
$0.70 \leq r \leq 0.89$	Confiabilidad alta
$0.60 \leq r \leq 0.69$	Confiabilidad aceptable
$0.40 \leq r \leq 0.59$	Confiabilidad moderada
$0.30 \leq r \leq 0.39$	Confiabilidad baja
$0.10 \leq r \leq 0.29$	Confiabilidad muy baja
$0.01 \leq r \leq 0.09$	Confiabilidad despreciable
$r = 0$	Confiabilidad nula

Fuente: (Roberto Hernández Sampieri, Roberto Fernández Collado, & Pilar Baptista Lucio, 2014)

Alfa de Cronbach	N de elementos
.964	16

Como se observa el resultado del índice de coeficiente Alfa de Cronbach tienen un valor de 0.964, confiabilidad muy alta, por lo que se establece que el instrumento tiene una fiabilidad alta, para el procesamiento de datos, con un número de elementos de 15, los cuales corresponden a la cantidad de reactivos de la encuesta.

#### **4.8 PRUEBA DE HIPÓTESIS**

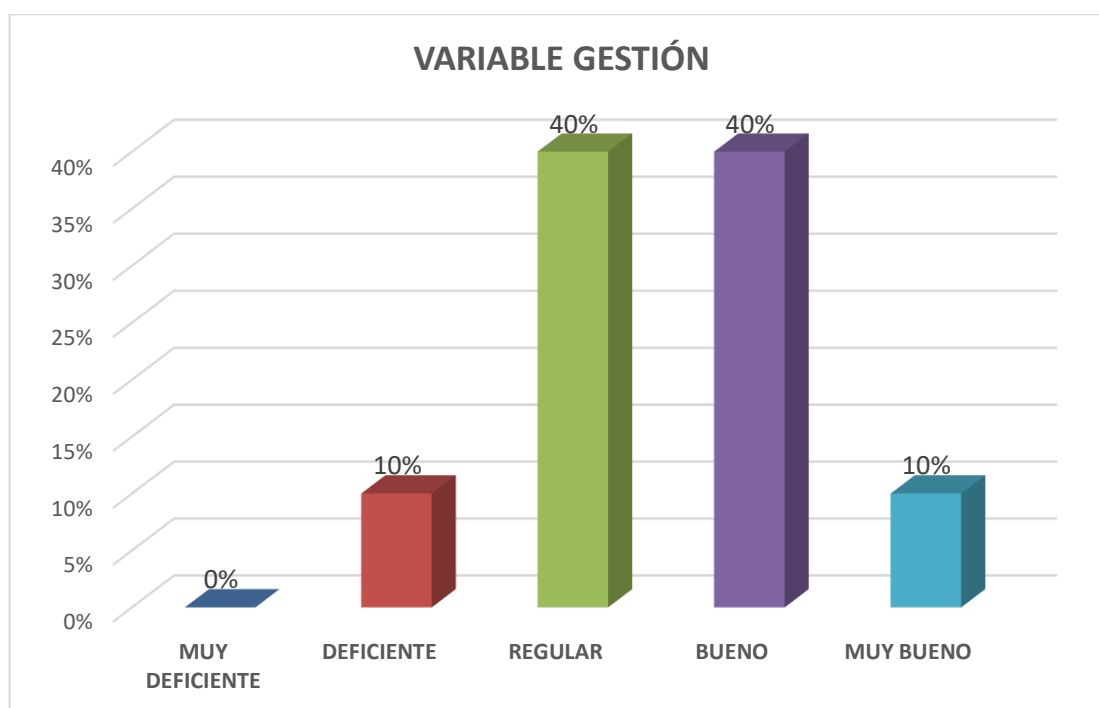
Se empleó el coeficiente de correlación Tau b de Kendall para llevar a cabo la prueba de hipótesis. Esta métrica se utiliza para medir la intensidad y la dirección de la correlación entre dos variables, al menos una de las cuales esta medida en un nivel ordinal. Un valor negativo de Tau b de Kendall sugiere una correlación inversa, mientras que un valor positivo indica una correlación positiva.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 Análisis de Resultados

**Gráfico N° 1: Gestión de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco- 2019**

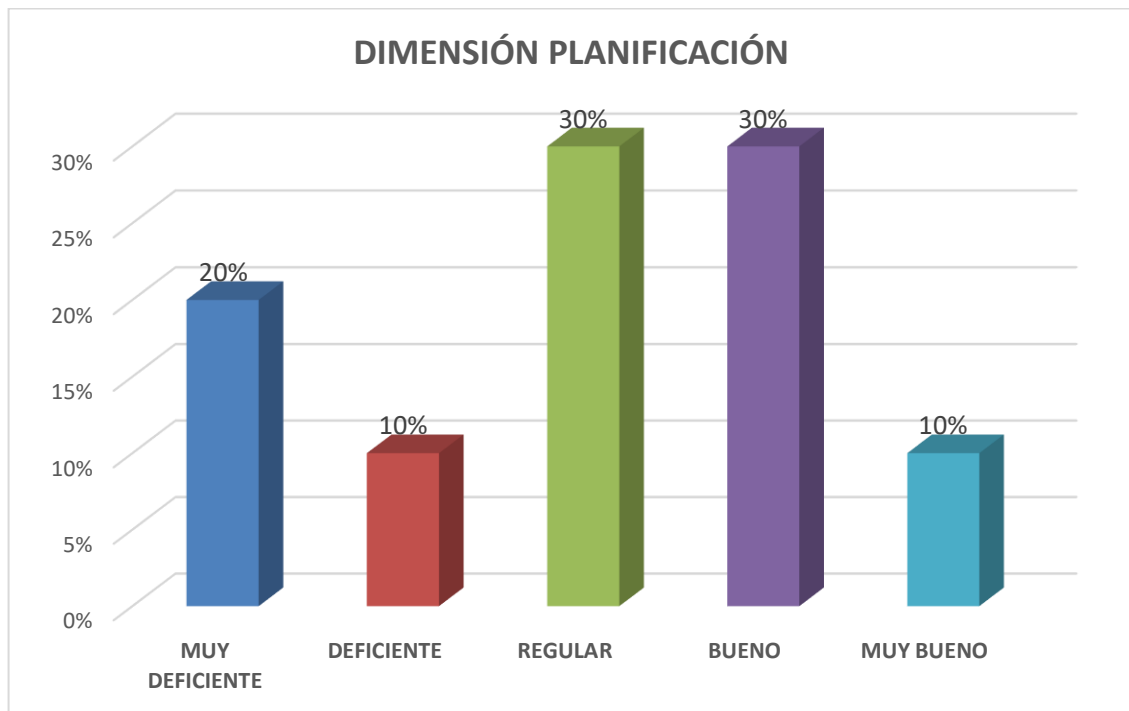


#### **Análisis:**

En el gráfico N°1 muestra que un 50% de los trabajadores considera la gestión del Centro de Salud de la Municipalidad de Cusco es bueno a muy bueno, un 40% lo considera regular y un 10 % lo considera deficiente.



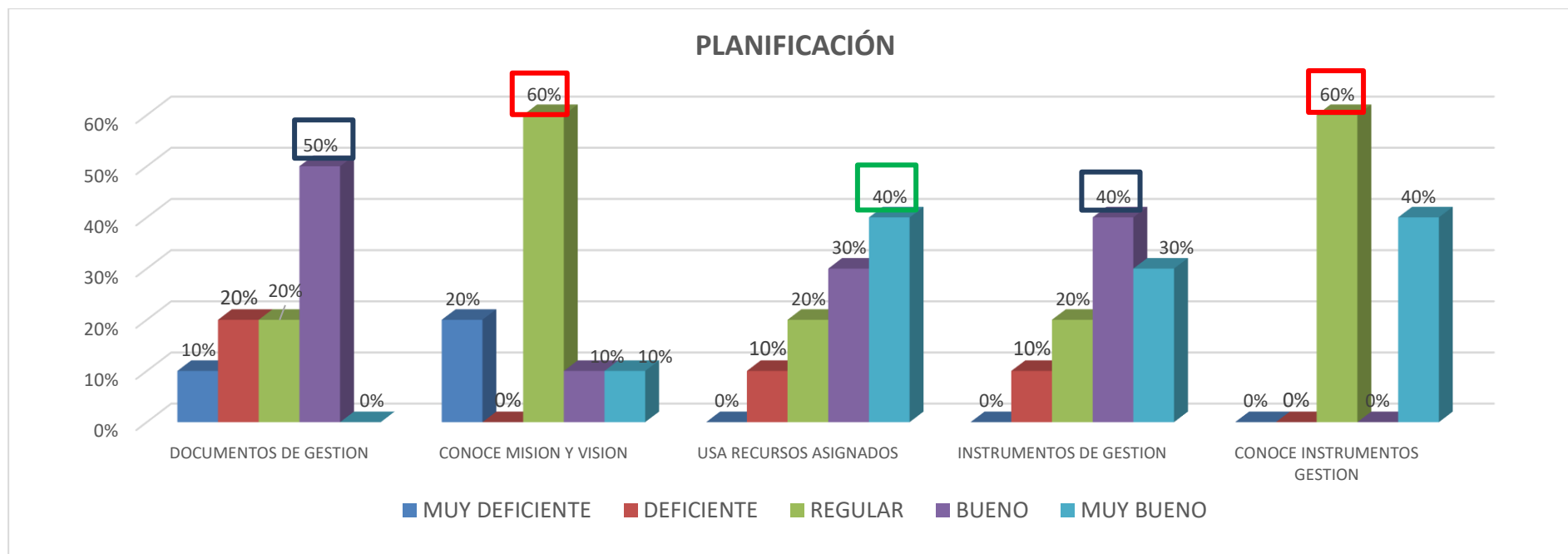
**Gráfico N° 2: Gestión de los trabajadores en la dimensión planificación en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco- 2019**



**Análisis:**

En el gráfico N°2 muestra que un 40% de los trabajadores considera la dimensión planificación del Centro de Salud de la Municipalidad de Cusco es bueno a muy bueno, el 30% lo considera regular y el 30% lo considera deficiente a muy deficiente.

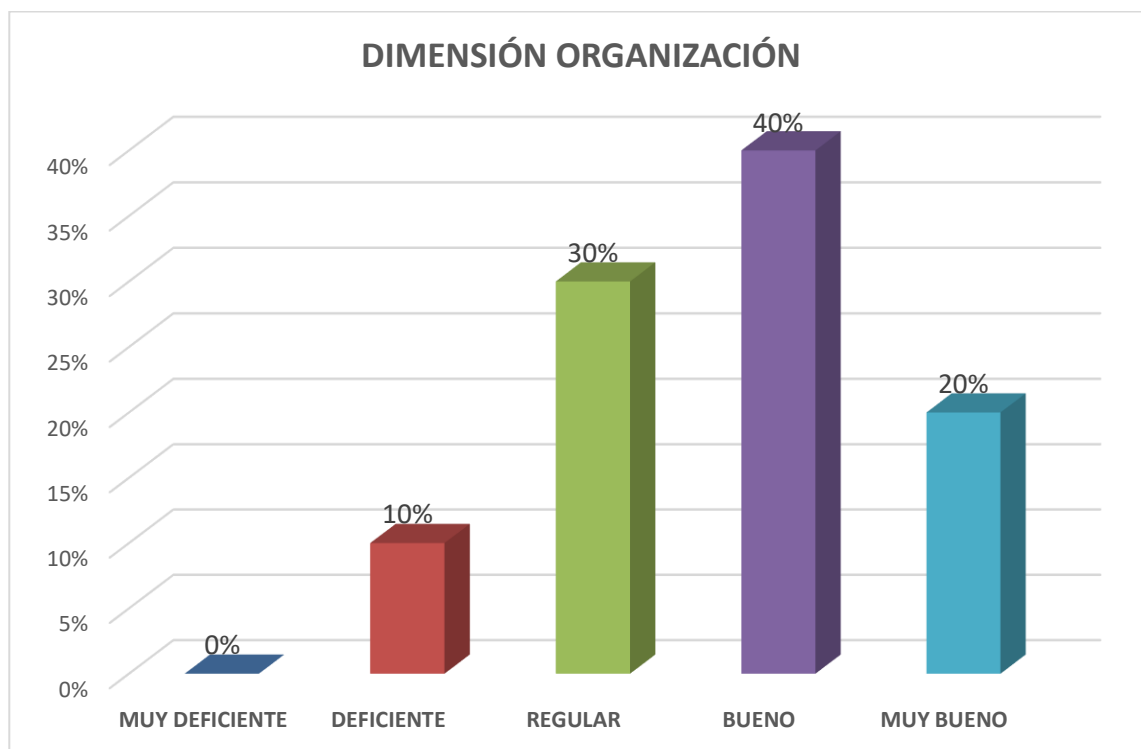
**Gráfico N° 3: Distribución de frecuencias de las preguntas de la dimensión planificación en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco- 2019**



**Análisis:**

En el gráfico se muestra que el 40% de los trabajadores indican muy buena la utilización de los recursos asignados. Un 50% indica bueno los documentos de gestión los cuales señalan que se encuentran actualizados. Sin embargo un 60% considera regular el conocimiento de la visión y misión así como el conocimiento de los instrumentos de gestión del centro de salud; y un 40% considera buena la participación en la elaboración de los instrumentos de gestión.

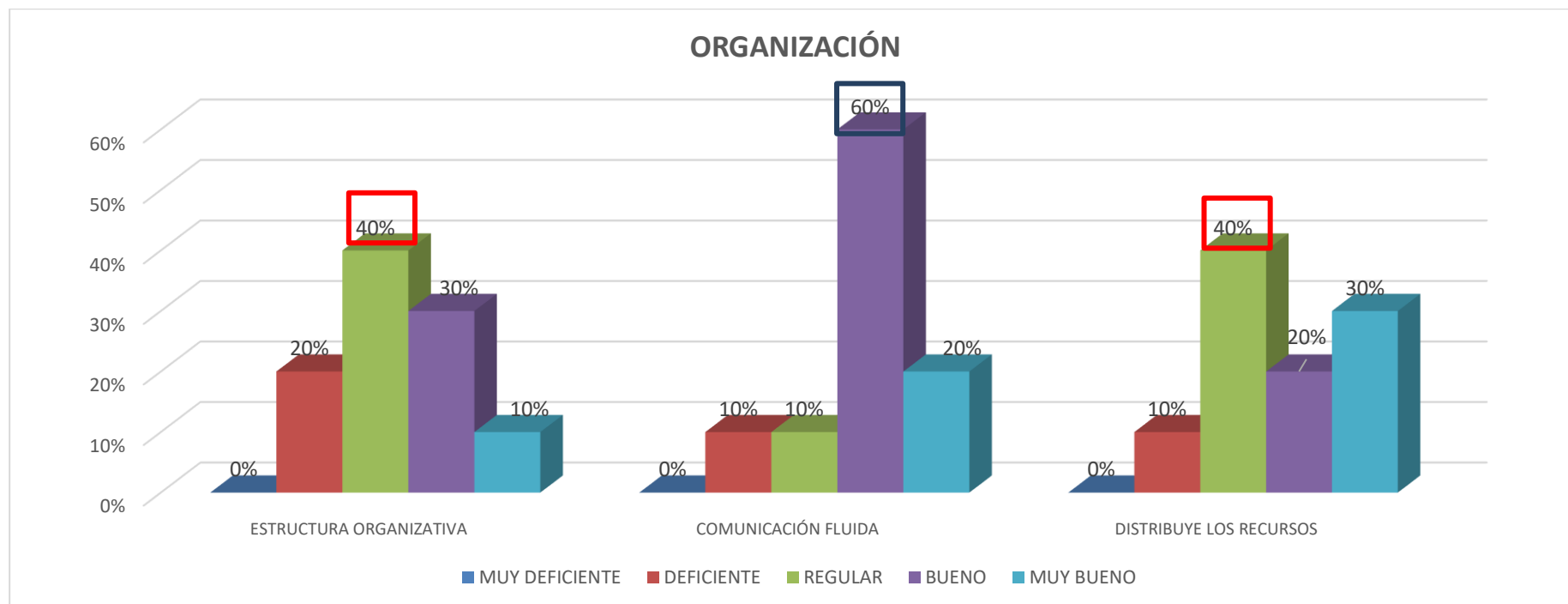
**Gráfico N° 4: Gestión de los trabajadores en la dimensión organización en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco- 2019**



**Análisis:**

En el gráfico N°4 muestra que un 60% de los trabajadores considera la dimensión organización del Centro de Salud de la Municipalidad de Cusco es bueno a muy bueno, el 30% lo considera regular y el 10 % lo considera deficiente.

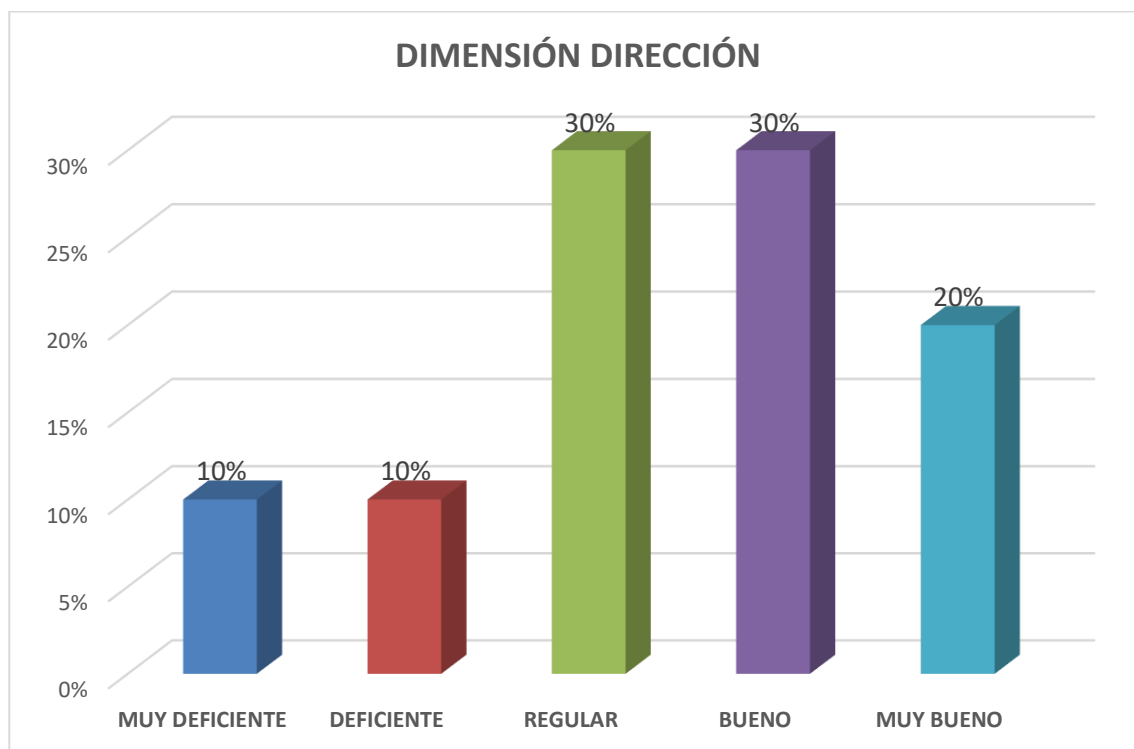
**Gráfico N° 5: Distribución de frecuencias de las preguntas de la dimensión organización en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco- 2019**



**Análisis:**

En el gráfico se muestra que el 60% de los trabajadores indican buena la comunicación fluida entre las áreas del centro de salud, mientras que el 40% considera regular la estructura organizativa del centro de salud así como la distribución de los recursos.

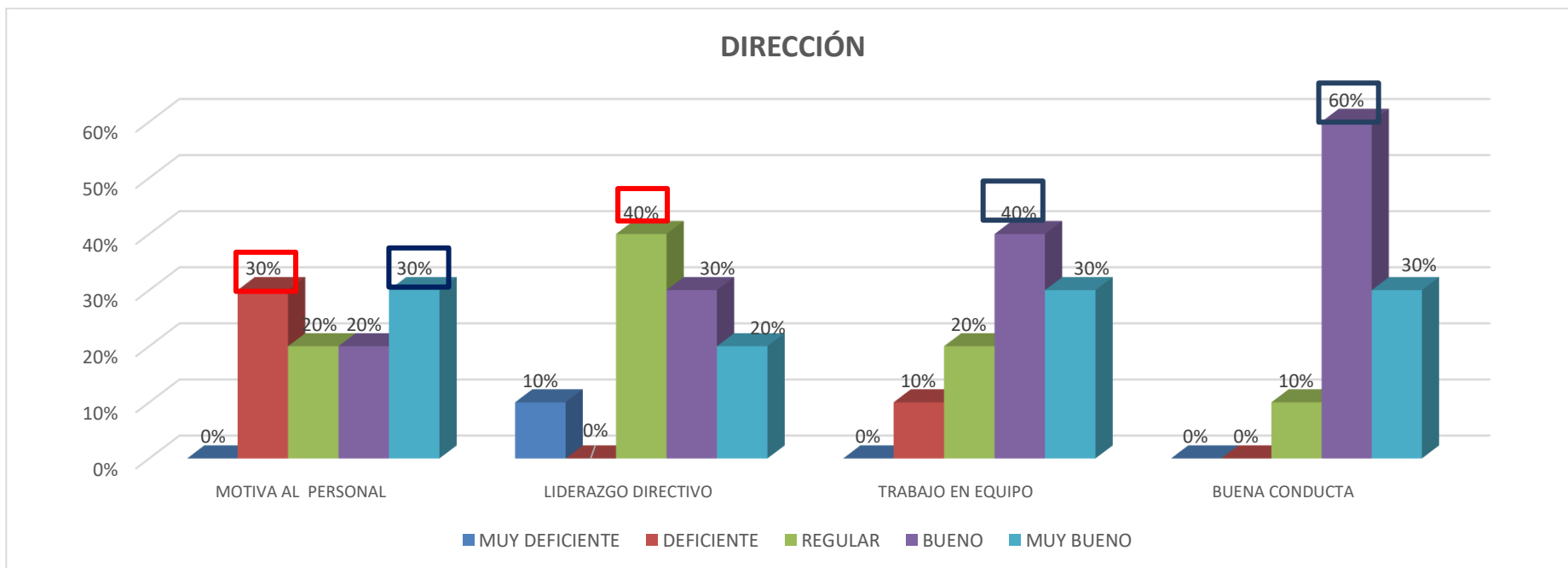
**Gráfico N° 6: Gestión de los trabajadores en la dimensión dirección del Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco- 2019**



**Análisis:**

En el gráfico N°6 muestra que un 50% de los trabajadores considera la dimensión dirección del Centro de Salud de la Municipalidad de Cusco es bueno a muy bueno, el 30% lo considera regular y el 20 % lo considera deficiente a muy deficiente.

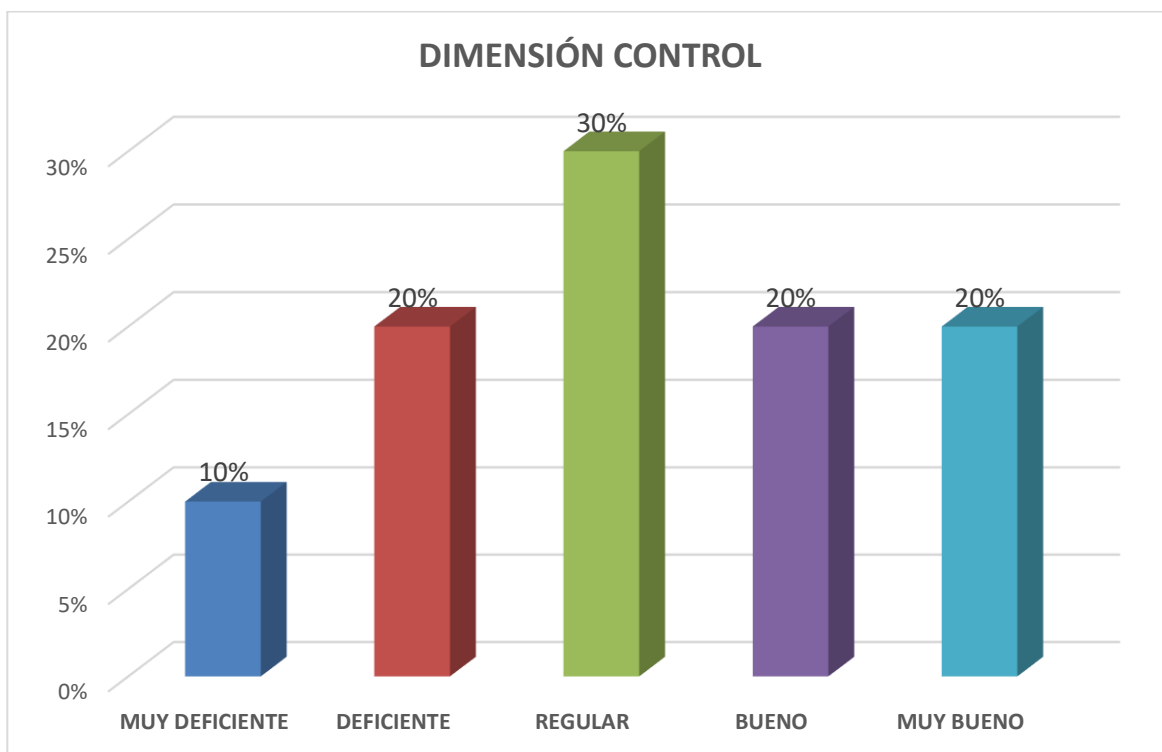
**Gráfico N° 7: Distribución de frecuencias de las preguntas de la dimensión dirección en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco- 2019**



**Análisis:**

En el gráfico se muestra que el 90% de los trabajadores indican buena a muy buena la conducta del personal dentro del centro de salud, un 70% considera buena a muy buena la realización de trabajo en equipo; mientras que un 40% considera regular el liderazgo directivo y un 50% considera buena a muy bueno la motivación del personal.

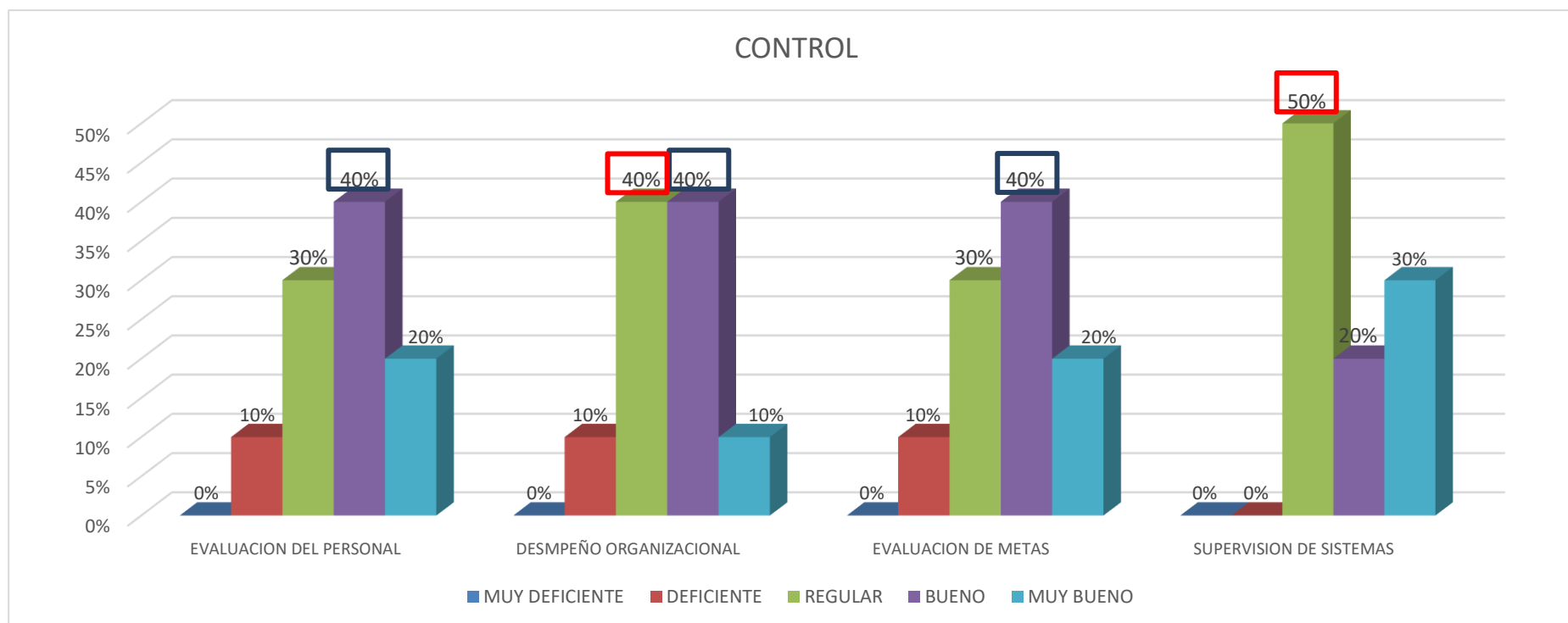
**Gráfico N° 8: Gestión de los trabajadores en la dimensión control en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco- 2019**



**Análisis:**

En el gráfico N°8 muestra que un 40% de los trabajadores considera la dimensión control del Centro de Salud de la Municipalidad de Cusco es bueno a muy bueno, el 30% lo considera regular, mientras que el 30% lo considera muy deficiente.

**Gráfico N° 9: Distribución de frecuencias de las preguntas de la dimensión control en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco- 2019**

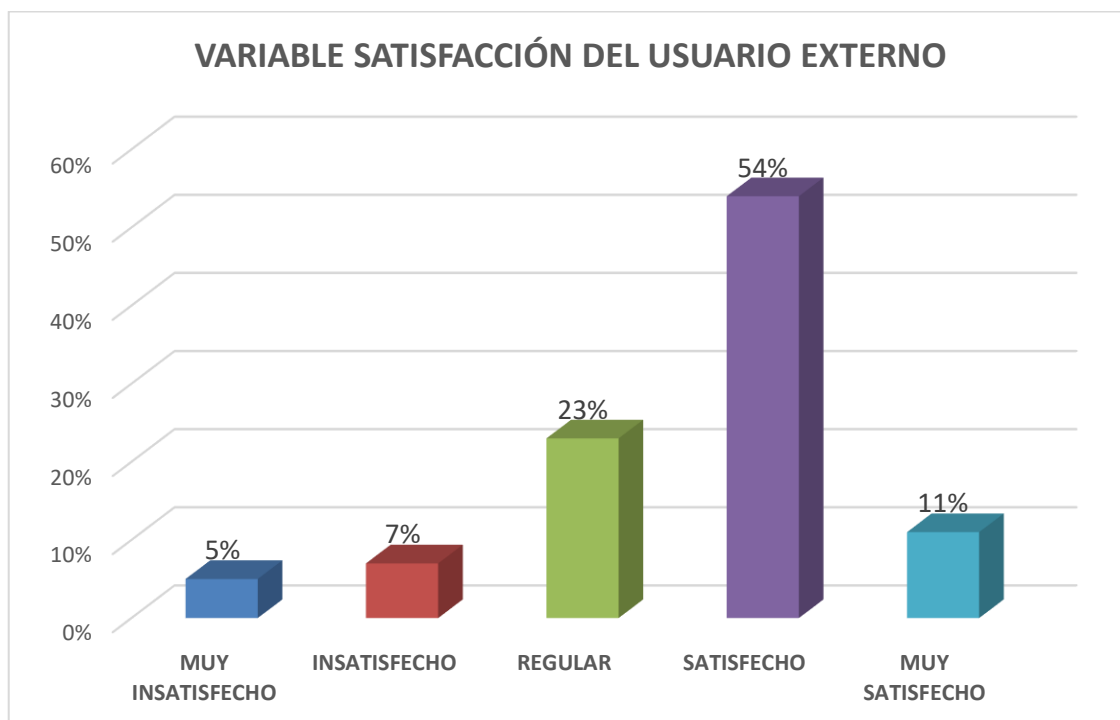


**Análisis:**

En el gráfico se muestra que el 60% de los trabajadores indican buena la evaluación del desempeño personal así como la evaluación de metas establecidas, un 50% considera bueno a muy bueno la evaluación del desempeño organizacional, y un 50% considera regular la supervisión de los sistemas instalados en el centro de salud.



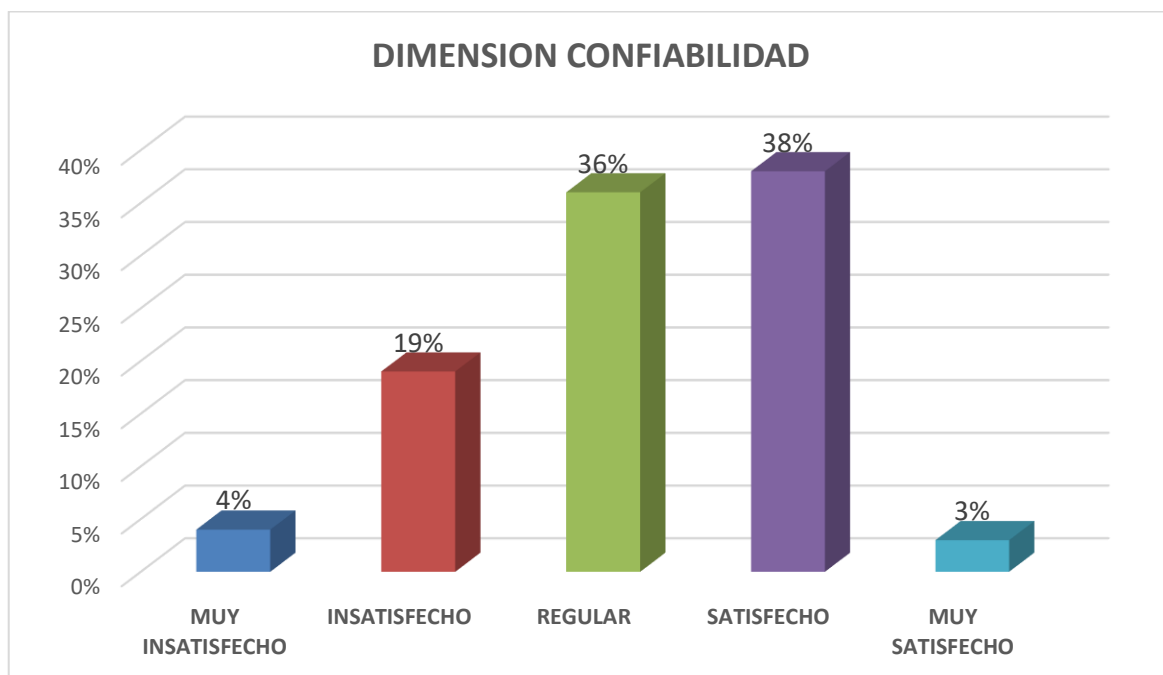
**Gráfico N° 10: Satisfacción del usuario externo Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco- 2019**



**Análisis:**

En el gráfico N°10 muestra que un 65% de los usuarios externos que acudieron al Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco se encuentran satisfechos y muy satisfechos, el 23% lo considera regular, mientras que un 12% se encuentra insatisfecho a muy insatisfecho.

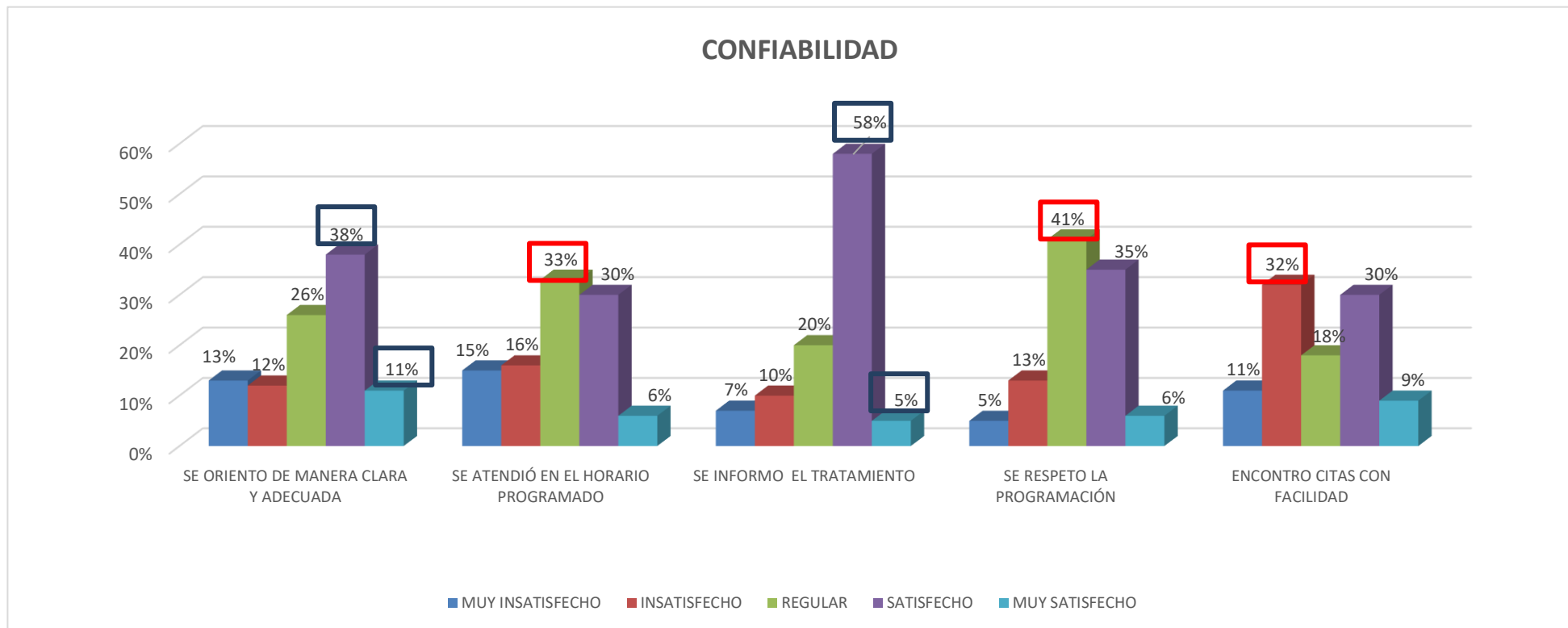
**Gráfico N° 11: Satisfacción del usuario externo en la dimensión confiabilidad en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco- 2019**



**Análisis:**

En el gráfico N°11 en la dimensión confiabilidad se muestra que un 41% de los usuarios externos que acudieron al Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco se encuentran satisfechos a muy satisfechos, un 36% lo considera regular y el 23% se encuentra insatisfecho a muy insatisfecho.

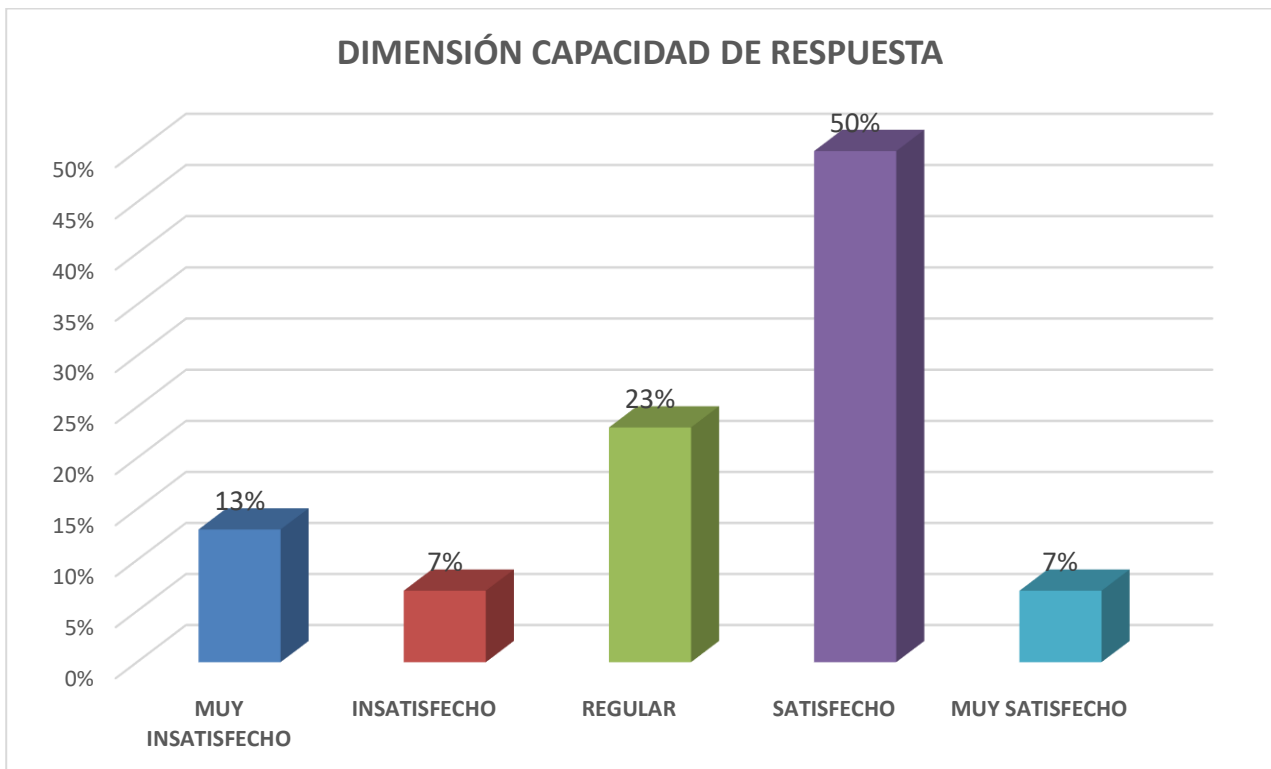
**Gráfico N° 12: Distribución de frecuencias de las preguntas de la dimensión confiabilidad del usuario externo que acude al Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco- 2019**



**Análisis:**

En el gráfico se muestra que el 63% de los usuarios externos se encuentran satisfechos a muy satisfechos con la información recibida durante el tratamiento, un 49% está satisfecho a muy satisfecho con la orientación por parte del personal de informes; mientras que un 33% considera regular la atención en el horario programado, un 41% considera regular la atención respecto a la programación y un 32% esta insatisfecho a que no se encontró citas con facilidad.

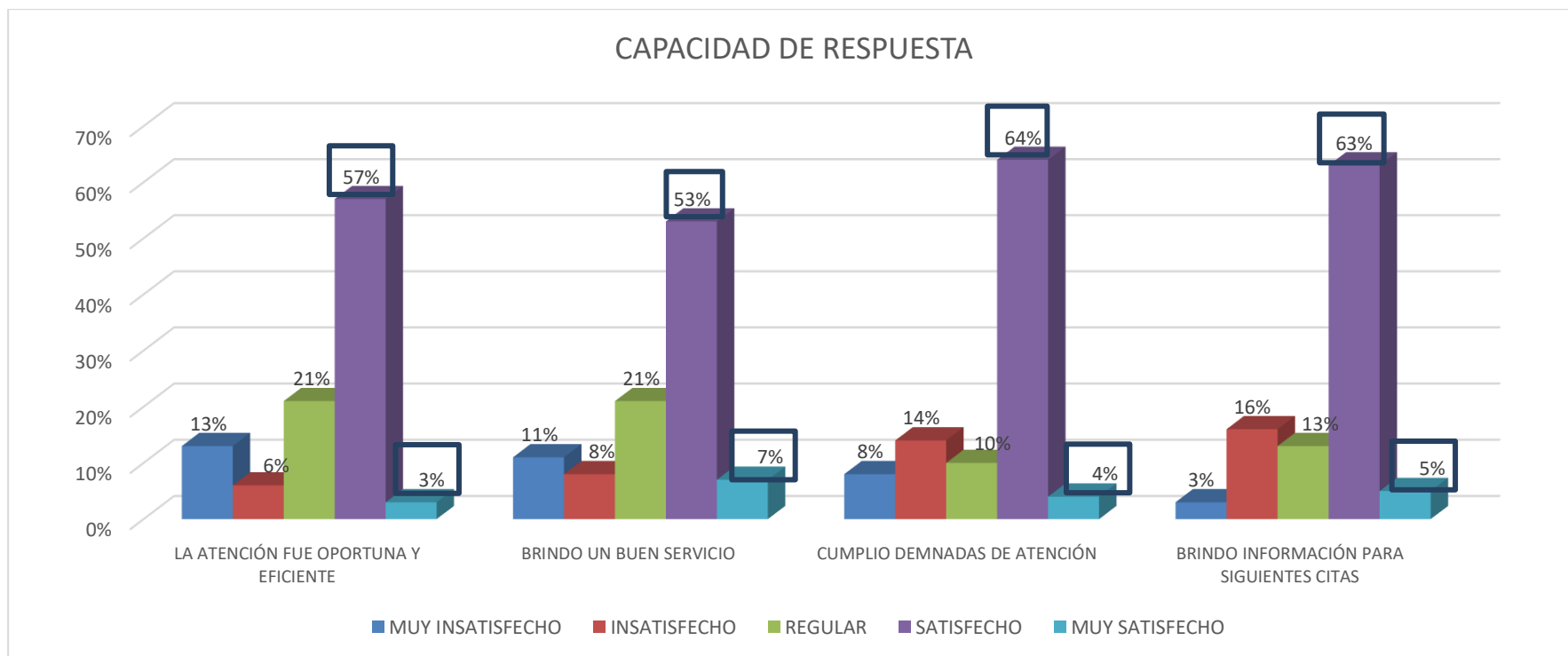
**Gráfico N° 13: Satisfacción del usuario externo en la dimensión capacidad de respuesta en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco- 2019**



**Análisis:**

En el gráfico N°13 en la dimensión capacidad de respuesta se muestra que un 57% de los usuarios externos que acudieron al Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco se encuentran satisfechos a muy satisfechos, un 23% lo considera regular, mientras que un 20% se encuentra insatisfecho a muy insatisfecho.

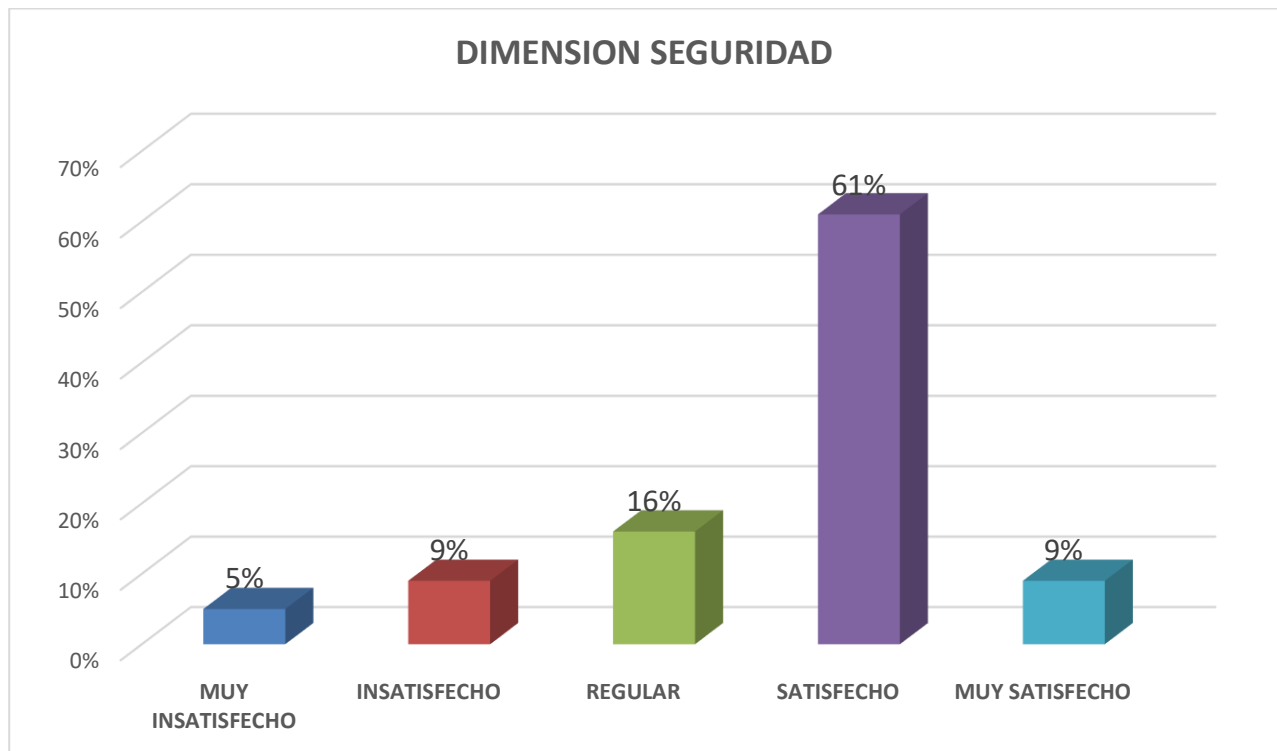
**Gráfico N° 14: Distribución de frecuencias de las preguntas de la dimensión capacidad de respuesta del usuario externo que acude al Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco- 2019**



**Análisis:**

En el gráfico se muestra que el 60% de los usuarios externos se encuentran satisfechos a muy satisfecho con la atención que fue oportuna y eficiente, el 60% está satisfecho a muy satisfecho porque se le brinda un buen servicio, el 68% está satisfecho a muy satisfecho porque se cumplió con sus demandas de atención y el 68% está satisfecho a muy satisfecho porque se le brinda información y resolvió sus dudas para sus siguientes citas.

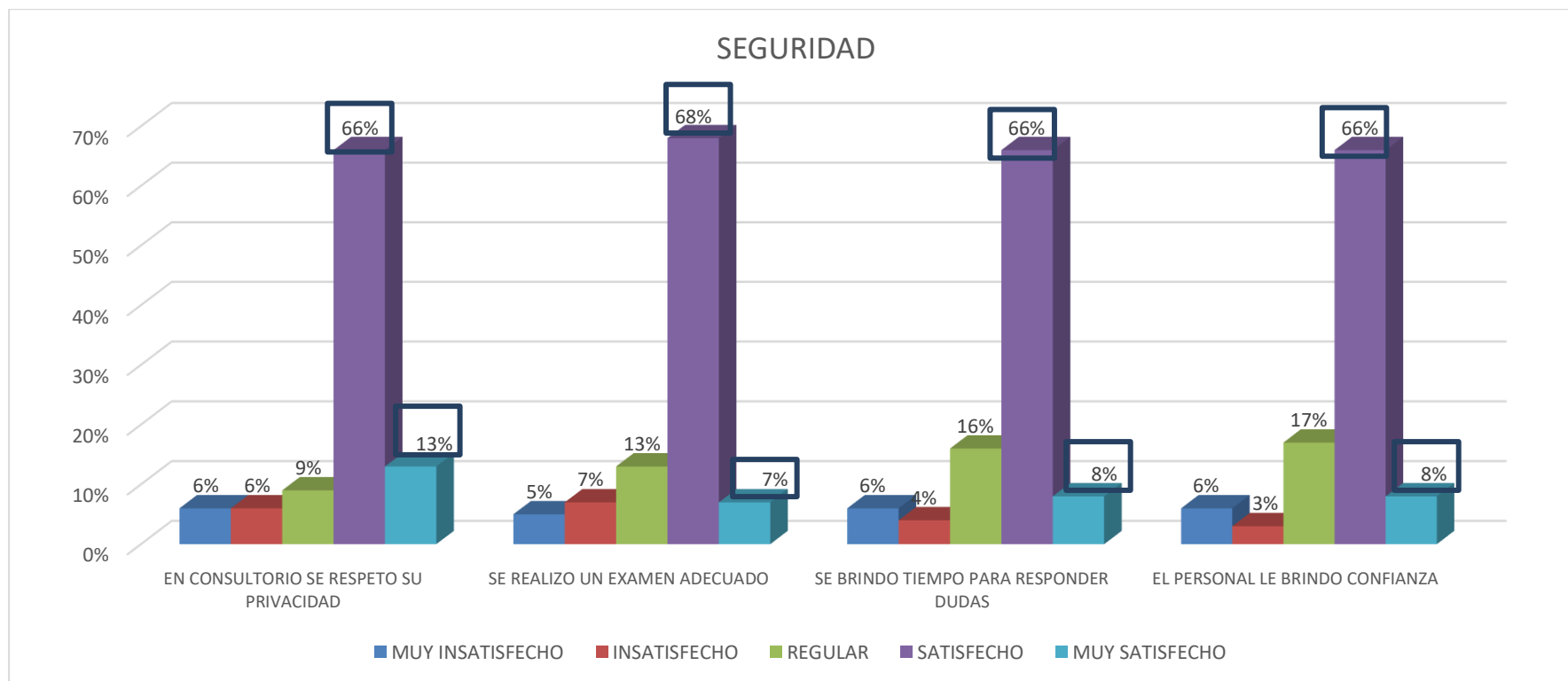
**Gráfico N° 15: Satisfacción del usuario externo en la dimensión seguridad en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco- 2019**



**Análisis:**

En el gráfico N°15 en la dimensión seguridad se muestra que un 70% de los usuarios externos que acudieron al Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco se encuentran satisfechos a muy satisfechos, un 16% lo considera regular, mientras que un 14% se encuentra insatisfecho a muy insatisfecho.

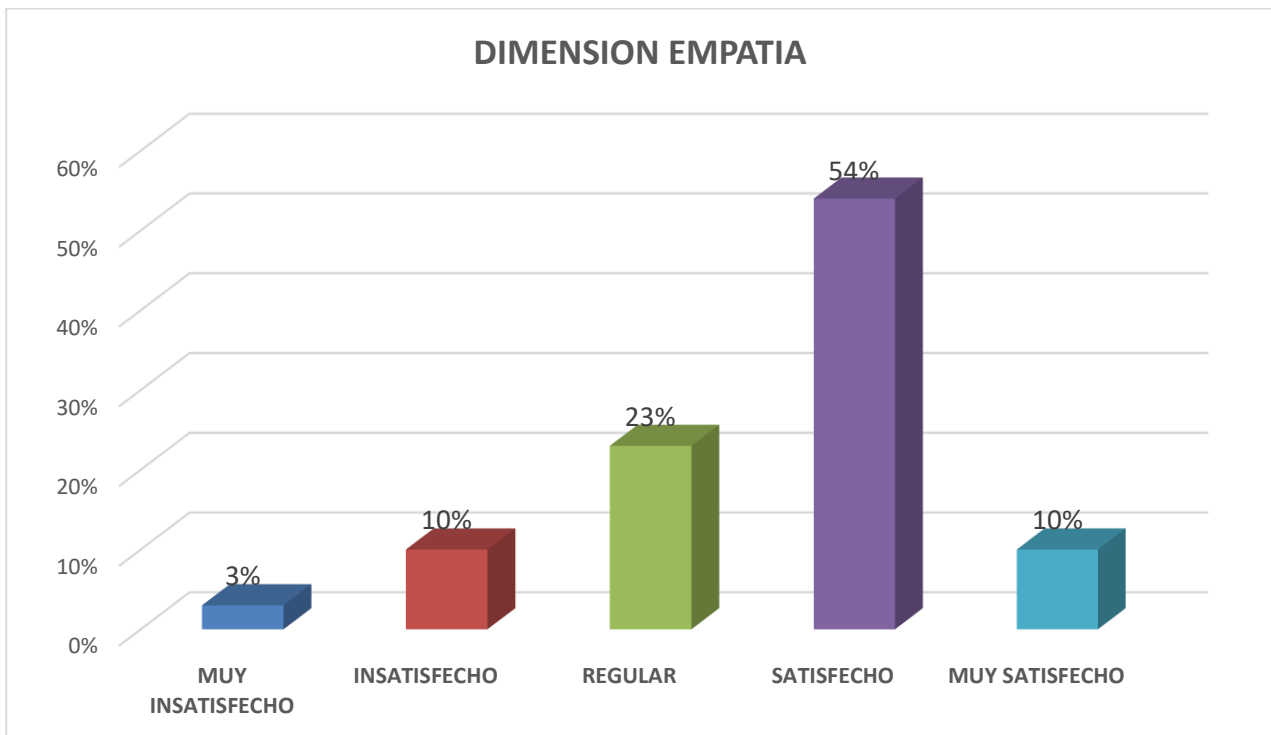
**Gráfico N° 16: Distribución de frecuencias de las preguntas dimensión seguridad del usuario externo que acude al Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco- 2019**



**Análisis:**

En el gráfico se muestra que el 79% de los usuarios externos se encuentran satisfechos y muy satisfechos con la atención dentro del consultorio el cual respeto su privacidad, el 75% considera que se realizó un adecuado examen, el 74% está satisfecho y muy satisfechos porque se le brindo el tiempo necesario para responder sus dudas y el 74% está satisfecho y muy satisfechos con el personal el cual le brindo confianza durante su atención

**Gráfico N° 17: Satisfacción del usuario externo en la dimensión empatía en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco- 2019**

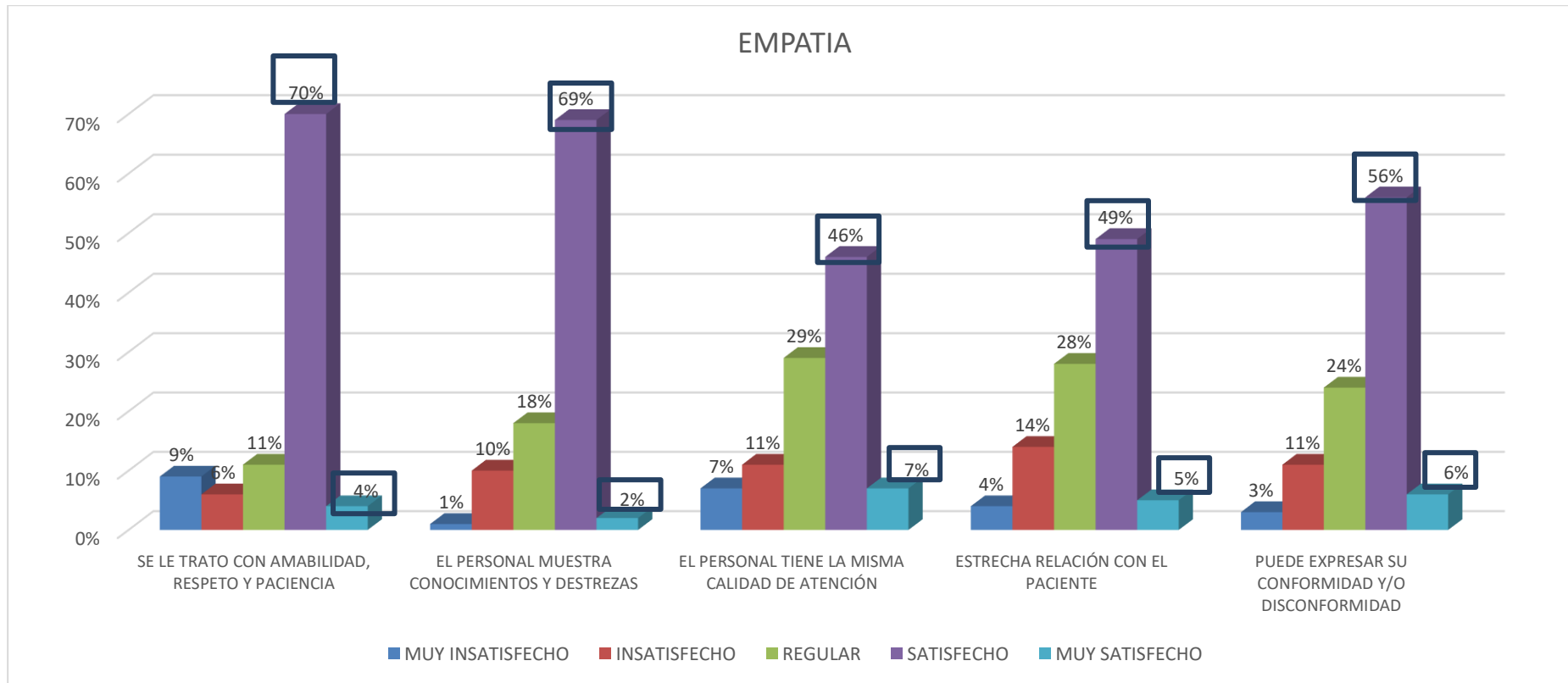


**Análisis:**

En el gráfico N°17 en la dimensión empatía se muestra que un 64% de los usuarios externos que acudieron al Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco se encuentran satisfechos a muy satisfecho, mientras que un 23% es regular y un 13% se encuentra insatisfecho a muy insatisfecho.



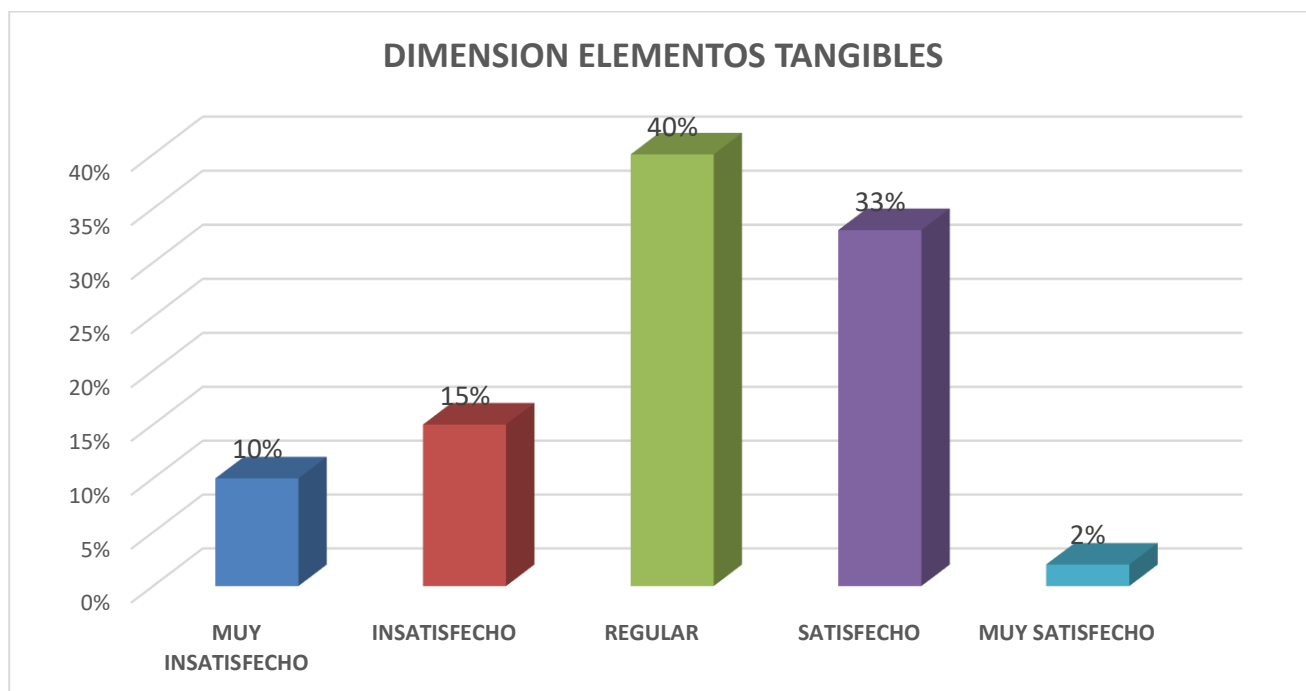
**Gráfico N° 18: Distribución de frecuencias de las preguntas de la dimensión empatía del usuario externo que acude al Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco- 2019**



**Análisis:**

En el gráfico se muestra que el 74% de los usuarios externos se encuentran satisfechos y muy satisfechos con el personal el cual le trato con amabilidad, respeto y paciencia, un 71% semana que el personal muestra conocimientos y destrezas en su área, el 53% señala que el personal tiene la misma calidad de atención, un 54% de los usuarios señalan que el personal de salud tienen una estrecha relación con sus pacientes y un 62% señala que puede expresar su conformidad y/o disconformidad con la atención recibida.

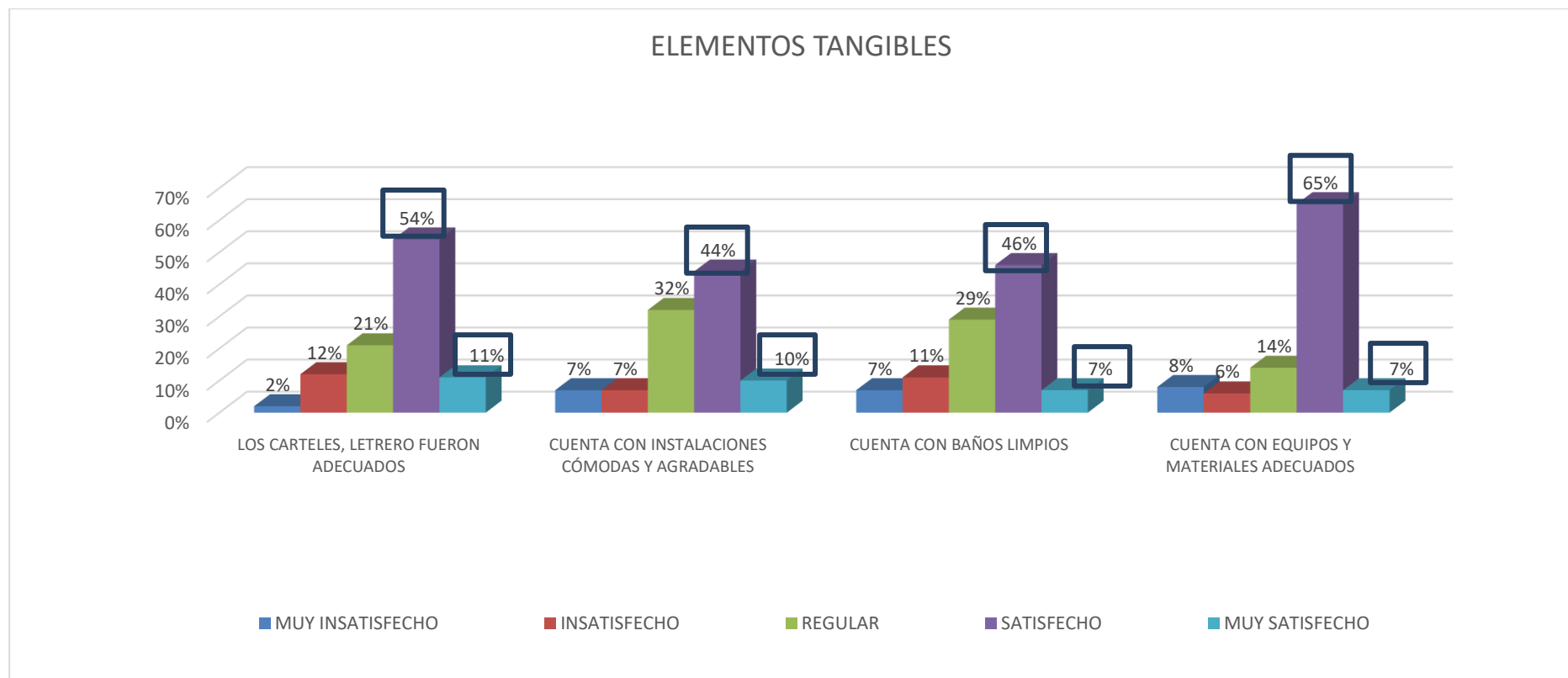
**Gráfico N° 19: Satisfacción del usuario externo en la dimensión elementos tangibles en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco- 2019**



**Análisis:**

En el gráfico N°19 en la dimensión elementos tangibles se muestra que un 40% de los usuarios la satisfacción es regular, mientras que un 35% se encuentra satisfecho a muy satisfecho y el 25% se encuentra insatisfecho a muy insatisfecho.

**Gráfico N° 20: Distribución de frecuencias de las preguntas de la dimensión elementos tangibles de la variable satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco- 2019**



**Análisis:**

En el gráfico se muestra que el 65% de los usuarios externos se encuentran satisfechos y muy satisfechos con los carteles y letreros los cuales fueron adecuados para su orientación, el 54% señala que el centro de salud cuenta con instalaciones cómodas y agradables, el 53% señala que el establecimiento cuenta con baños limpios y el 72% de los usuarios señala que el consultorio donde se le atendió cuenta con los equipos y materiales adecuados para su atención.

## 5.2 Prueba de hipótesis

El presente estudio tiene por objetivo determinar la correlación entre la gestión y satisfacción del usuario externos en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco. En el ítem anterior se aplicó la estadística descriptiva presentando los resultados mediante gráficos junto con su interpretación. Ahora se presenta la aplicación de estadística inferencia para realizar la prueba de hipótesis.

**Tabla N° 1: Prueba de Hipótesis General**

Correlaciones				
			VARIABLE GESTIÓN	VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
<b>tau_b de Kendall</b>	VARIABLE GESTIÓN	Coeficiente	1.000	,806**
		de		
		correlación		
		Sig. (bilateral)		.000
		N	100	100
	VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Coeficiente	,806**	1.000
		de		
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	100	100

Fuente: Elaboración propia a base de encuestas, 2019

En la tabla N°1, se nota que el P (p-valor) es 0.000, el cual es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ . Esto proporciona evidencia estadística suficiente para respaldar la hipótesis alternativa  $H_1$ , que afirma que “La Variable Gestión y la Variable Satisfacción del Usuario Externo están relacionadas”, con un nivel de confianza de 95%. En cuanto a la correlación de Tau b de Kendall, el valor es 0.806, indicando una correlación positiva, directa y muy fuerte. Esto respalda la conclusión de que hay una relación significativa entre la gestión y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco.

**Tabla N° 2: Correlación de la dimensión planificación y satisfacción del usuario externo**

Correlaciones				
			VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO	DIMENSION PLANIFICACION
<b>Tau_b de Kendall</b>	VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO	Coeficiente de correlación	1.000	,765**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
	DIMENSION PLANIFICACION	Coeficiente de correlación	,765**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

En la tabla N° 2 se puede observar que el P (p-valor) es 0.000, el cual es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ . Esto proporciona evidencia estadística suficiente para respaldar la hipótesis alternativa  $H_1$ , que sostiene que **“Existe correlación significativa entre la dimensión planificación y la variable satisfacción del usuario externo”**, con un nivel de confianza de 95%.

En cuanto a la correlación de Tau b de Kendall el valor es de 0.765 indicando una correlación positiva, directa y alta.

**Tabla N° 3: Correlación de la dimensión organización y satisfacción del usuario externo**

Correlaciones				
			VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO	DIMENSION ORGANIZACIÓN
<b>Tau_b de Kendall</b>	VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO	Coeficiente de correlación	1.000	,715**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
	DIMENSION ORGANIZACIÓN	Coeficiente de correlación	,715**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

En la tabla N° 3 se puede observar que el P (p-valor) es 0.000, el cual es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ . Esto proporciona evidencia estadística suficiente para respaldar la hipótesis alternativa  $H_1$ , que sostiene que **“Existe correlación significativa entre la dimensión organización y la variable satisfacción del usuario externo”**, con un nivel de confianza de 95%.

En cuanto a la correlación de Tau b de Kendall el valor es de 0.715 indicando una correlación positiva, directa y alta.

**Tabla N° 4: Correlación de la dimensión dirección y satisfacción del usuario externo**

<b>Correlaciones</b>				
			VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO	DIMENSION DIRECCION
<b>Tau_b de Kendall</b>	VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO	Coeficiente de correlación	1.000	,806**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
	DIMENSION DIRECCION	Coeficiente de correlación	,806**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

En la tabla N°4 se puede observar que el P (p-valor) es 0.000, el cual es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ . Esto proporciona evidencia estadística suficiente para respaldar la hipótesis alternativa  $H_1$ , que sostiene que **“Existe correlación significativa entre la dimensión dirección y la variable satisfacción del usuario externo”**, con un nivel de confianza de 95%.

En cuanto a la correlación de Tau b de Kendall el valor es de 0.806 indicando una correlación positiva, directa y muy alta.

**Tabla N° 5: Correlación de la dimensión control y satisfacción del usuario externo**

Correlaciones				
			VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO	DIMENSION CONTROL
<b>Tau_b de Kendall</b>	VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO	Coeficiente de correlación	1.000	,705**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
	DIMENSION CONTROL	Coeficiente de correlación	,705**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

En la tabla N° 5 se puede observar que el P (p-valor) es 0.000, el cual es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ . Esto proporciona evidencia estadística suficiente para respaldar la hipótesis alternativa  $H_1$ , que sostiene que **“Existe correlación significativa entre la dimensión control y la variable satisfacción del usuario externo”**, con un nivel de confianza de 95%.

En cuanto a la correlación de Tau b de Kendall el valor es de 0.705 indicando una correlación positiva, directa y alta.



## CAPITULO VI

### DISCUSIÓN

El centro de salud de la municipalidad de Cusco junto a las demás instituciones de salud viene realizando valiosas iniciativas destinadas a mejorar la calidad de atención en los usuarios que acuden a dicho establecimiento.

En este trabajo de investigación se encontró que el total del personal que labora en el centro de salud son 10 personas de las cuales 6 (60%) son profesionales y 4 (40%) son personal administrativo. El médico tiene el cargo directivo y presenta estudios de gestión en salud, mientras que el resto son generales, pero con experiencia en las labores relacionadas a las que ejercen, de este grupo de trabajadores el 80% refiere que la gestión ejercida es regular a adecuada.

Sobre la gestión podemos decir que los trabajadores que tienen un mayoritario concepto de que la labor desempeñada bajo los parámetros de planificación del centro de salud es de regular a deficiente. Al comparar esta dimensión con el trabajo de investigación de **Ocampos y Valencia**; se afirma que existe la necesidad, el tema de la dimensión de la planeación que a pesar de ser bueno a muy bueno con una sumatoria del 40% existe un 60% que lo considera regular a muy deficiente señalando la mayoría del personal que desconoce la misión y visión del centro de salud. Esto debido que dicho centro no cuenta con un propio plan estratégico sino utiliza el plan estratégico de la gerencia de desarrollo humano y social de la Municipalidad del Cusco el cual no es acorde a las funciones que realiza el centro de salud. De igual manera, los encargados de la gestión en el centro de salud no conocen los instrumentos de gestión, existiendo una deficiencia en la primera dimensión. Esta fase es primordial para el desarrollo de la gestión, debido a que una adecuada definición de los objetivos e instrumentos de gestión es imprescindible para lograr cumplir las metas de la gestión.

A nivel de la dimensión organizacional se encuentra que un 60% del personal lo considera bueno a muy bueno difiriendo al trabajo de **Ocampos y Valencia** el cual tiene un mayor margen de deficiencia que evidencio 33.3% bastante desacuerdo y 38.5% en desacuerdo pudiendo señalar que la organización es coordinación de actividades del personal con base que el personal que labora en el centro de salud presenta una buena integración y comunicación logrando el aprovechamiento de los recursos para lograr los objetivos del centro de salud.

Dentro de la dimensión dirección se puede observar que existe una disyuntiva por parte del personal del centro de salud pues se señala que la mitad del personal lo considera deficiente a regular mientras que la otra mitad la considera buena a muy buena. Considerando que su principal deficiencia es que existe una deficiente motivación del personal por parte de la dirección de salud así como un regular liderazgo directivo, esto podría deberse a que el cargo directivo es ejercido por el médico que labora en el centro de salud quien debe ejercer la dirección en conjunto con su trabajo asistencial.

Dentro de la dimensión de control se puede ver que el personal considera regular esta dimensión considerando que existe una regular supervisión de los sistemas instalados en el centro de salud así como una regular evaluación del desempeño organizacional, esto debido a que la municipalidad de Cusco específicamente la gerencia de desarrollo humano y social se encarga de la evaluación de desempeño del personal y organizacional.

A nivel de los usuarios externos encuestados se encontró que el 54% de ellos se encuentran satisfechos con la atención recibida por parte del centro de salud. Este resultado se asemeja al estudio de **Acosta L.** el cual también presentó un grado de satisfacción alto por parte de los usuarios sobre todo en la dimensión seguridad y empatía que ambos presentan porcentajes elevados sobre todo por el trato del profesional y personal que labora en el centro de salud.

Al medir la aceptación del paciente atendido en el centro de salud, se encontró estadísticamente valores positivos que muestran la aceptación o satisfacción según lo que evalúa el SERVQUAL para todos los trabajadores que laboran en

el centro de salud. La mayor satisfacción estuvo en seguridad (61%) y la menor satisfacción estuvo en confiabilidad (19%)

Dentro de los motivos de insatisfacción esta se refiere a que el usuario no encontró citas con facilidad, así como no se le atendió en el horario programado, lo que se asemeja a los estudios realizados por **Vargas Y. y Barrio de Mensoza S.** Por otro lado las causas de satisfacción por parte del usuario son que el consultorio respetó su privacidad, se le realizó un adecuado examen, se le brindó el tiempo adecuado para resolver sus dudas y el personal que labora le brindó confianza y el trato fue cordial y respetuoso. Al comparar con el estudio de **Aliaga T. y Vargas Y.** podemos ver que se asemejan en las dimensiones de confiabilidad los cuales en ambos trabajos presentan los puntajes SERVQUAL más bajos, sobre todo en que no se puede encontrar citas con facilidad y no se respeta el horario programado.

Visto estos dos resultados tanto de los usuarios que han entrado en contacto con los diferentes servicios a cargo del personal de salud que labora en las distintas áreas del centro de salud, podemos decir que la mayoría de los usuarios estuvieron satisfechos en función a la gestión de los servicios que brinda el establecimiento de salud, pudiendo corroborar con el estudio de **Gil Zamora.; Hermida D.; Lobo A. y Moina F.** que indica que la satisfacción del usuario se da por la gestión administrativa indicando que la gestión se apoya en los equipos de trabajo para lograr sus resultados en especial por la atención recibida por el personal que labora en establecimiento.

Mediante este estudio y la prueba de hipótesis se puede ver que la gestión y satisfacción del usuario externo están significativamente correlacionadas con un valor de 0,806 existiendo evidencia suficiente para aceptar la hipótesis alterna, mostrando que a pesar de que los trabajadores encuentran ligeras deficiencias en la gestión del centro de salud, los usuarios externos reconocen la labor ejercida por el personal que labora. No obstante los usuarios reconocen que todavía se requieren ciertas mejoras en el centro de salud para tener una satisfacción óptima.

## CONCLUSIONES

- 1.- Al analizar la correlación entre la gestión y la satisfacción del usuario externo se identifica un coeficiente Tau b de Kendall de 0.806 señalando una correlación muy alta entre ambas variables. Esto sugiere concluyentemente la presencia de una relación significativa entre la gestión y satisfacción del usuario externo.
- 2.- El 40% de los trabajadores considera la gestión entre regular a buena mientras que el 10% o considera deficiente.
- 3.-El 54% de los usuarios externos se encuentran satisfechos con la atención recibida por el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco, mientras que el 7% se encuentra insatisfecho.
- 4.- Al correlacionar las dimensiones de la gestión con la variable satisfacción se encuentra un coeficiente de correlación Tau b de Kendall que indica una correlación positiva directa y alta, en todas sus dimensiones

## RECOMENDACIONES

1.- A la Gerencia de Desarrollo de la Municipalidad del Cusco, implementar estrategias de gestión para fortalecer la gestión del centro de salud sobre todo a nivel de una adecuada infraestructura, con el propósito de mejorar la atención del usuario.

2.-A la dirección del centro de salud difundir los resultados de la investigación para poder implementar un plan estratégico personalizado e independiente de la gerencia de desarrollo humano y social de la Municipalidad el Cusco

3.- A la dirección, así como al jefe de recurso humanos se le sugiere solicitar a la gerencia de desarrollo humano y social de la municipalidad del Cusco capacitaciones mensuales y/o trimestrales sobre gestión en salud, y lograr que estas capacitaciones sean puestas en práctica logrando así una gestión direccionada con el fin de mejorar la satisfacción de los usuarios externos

4.- A la dirección, desarrollar un manual de organización y funciones de acuerdo a la realidad del centro de salud para evitar cuello de botella con la gerencia de desarrollo humano y social.

5.- Se sugiere implementar un sistema de citas de manera virtual con el fin de evitar aglomeraciones y retrasos en la atención y de esta manera mejorar la calidad de atención del usuario.

6.- Realizar supervisiones mensuales y/o trimestrales a los diferentes servicios para una mejor gestión en el centro de salud.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1.- **Stoner J., Freeman, E. y Gilbert D.** *Administración*, 2009, 8º Edición, Editorial Perason
- 2.- **Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L.L.** “*Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale*”, Journal of Retailing, 1991
- 3.- **Organización Panamericana de la Salud** *Calidad de los Servicios de Salud en América Latina y el Caribe: Desafíos para la Enfermería*. 2001
- 4.- **Paredes, M.** *La gestión administrativa y la Satisfacción del usuario externo Del área de nutrición del hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 2015, Universidad Señor de Sipán – Chiclayo.
- 5.- **Pariajulca, I.** *Calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la clínica odontológica de la Universidad privada Norbert Wiener durante el periodo Setiembre – Diciembre*, 2011, Lima
- 6.- **Münch, L.** *Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*, 2012, 2º Edición, Editorial Pearson
- 7- **Amaro, M.** *Gestión en medicina familiar*, 2010, Universidad La Habana *versión impresa ISSN 0864-2125 versión On-line ISSN 1561-3038*
- 8.- **Bracamonte, M.** *Gestión y Satisfacción de usuarios en la Dirección General de Adopciones del MIMP*, 2017, Universidad Cesar Vallejo – Perú
- 9.- **Chiavenato, I.** *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*, 2011, Novena edición. México: McGraw Hill.
- 10.- **Louffat, E.** *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. 2012, 3º Edición. Perú: Esan ediciones
- 11.- **Ministerio de Salud** *Satisfacción de Usuario Externo de Servicios de Salud*, 2012, Dirección Ejecutiva de los Servicios de Salud MINSA – Lima

**12.- Saturno, P.** *Los métodos de participación del usuario en la evaluación y mejora de la calidad de los servicios sanitarios*, 1995 Revista Española Salud Pública.

**13.- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L.L.** *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality*. Journal of Retailing, 1988

**14.- Acosta L. et. Al.** “Análisis de la Satisfacción del usuario en los centro de Salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina” 2011 (publicación periódica en línea, citado el 09 de marzo 2019) disponible en: <http://revistas.um.es/global/article/view/115901>

**15.- Lobo A.; Dominguez K., Rodriguez J.** “Satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de la ciudad de Ourense, España 2014” (Tesis bachiller)

**16.- Hermida D.** “Satisfacción de la calidad de la atención brindada a los usuarios de la consulta externa a de Centro de Salud N°2 de Cuenca, Ecuador 2014” (tesis)

**17.- Aliaga TR.** Calidad de atención en los Consultorios externos de la Clínica Medica Cayetano Heredia, evaluando la satisfacción del Paciente, utilizando la versión modificada de la encuesta SERVQUAL (Tesis bachiller), Lima. Biblioteca central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2013

**18.- Gil Zamora C.A.** “Relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario en la oficina de referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016” (tesis bachiller)

**19.- Ocampos L. y Valencia S.** “Gestión Administrativa y calidad de Servicio al usuario, en la Red Asistencial EsSalud – Tumbes 2016” (tesis bachiller)

**20.- Vargas Y.** “Influencia en la calidad de atención recibida en la satisfacción del usuario externo en Hospitales MINSA, Cusco 2011” (tesis posgrado)

**21.- Barrio de Mendoza S.** “Satisfacción del paciente usuario y no usuario del Seguro Integral de salud en los consultorios externos, Hospital Regional, Cusco 2013” (tesis)

**22.- Moina F.** “Relación de la gestión y calidad de servicios de salud del Centro de Salud de Chuquibambilla – Grau – 2017” (tesis posgrado)

**23.- Vivanco M.** Muestreo estadístico Diseño y Aplicaciones 2005, 1ª edición. Santiago de Chile, Editorial Universitaria

**24.- Hernández S, Fernández C, Baptista L.** Metodología de la Investigación, 2010, 5ª edición, México, Editorial Mc Graw Hill.



## **ANEXOS**

MATRIZ DE CONSISTENCIA

CORRELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD DE LA MUNICIPALIDAD DE CUSCO - 2019

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA	RECOLECCIÓN DE DATOS PLAN DE ANÁLISIS
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable Implicada 1</b>				
¿Cuál es la correlación entre la gestión y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud de la Municipalidad de Cusco -2019	Determinar la correlación entre la gestión y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud de la Municipalidad de Cusco - 2019	H0: No existe correlación significativa entre la gestión y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco-2019	Gestión	Planeación	1: Muy Deficiente 2: Deficiente 3: Regular 4: Bueno 5: Muy Bueno	<b>POBLACIÓN:</b> Estará constituido por el personal de servicio y usuarios externos que acudan al Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco	<b>INSTRUMENTOS:</b> Se realizará dos encuestas: <b>Encuesta de gestión:</b> Que será desarrollado por la investigadora en base a la operacionalización de variables y se someterá a juicio de expertos <b>Encuesta SERVQUAL para satisfacción:</b> Se utilizará la encuesta SERVQUAL que cuenta con cinco dimensiones de calidad de atención distribuidas en 22 preguntas de percepciones
<b>Problema Especifico</b>	<b>Objetivo Especifico</b>	H1: Existe correlación significativa entre la gestión y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco-2019		Organización			
<b>P.E.1</b> ¿Cuál es la gestión en el centro de salud de la Municipalidad de Cusco – 2019?	<b>O.E.1</b> Determinar gestión en el Centro de Salud de la Municipalidad de Cusco -2019	<b>Hipótesis Especifico</b>		Dirección			

<p><b>P.E.2</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud de la Municipalidad de Cusco - 2019?</p>	<p><b>O.E.2</b> Determinar los niveles de satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud de la Municipalidad de Cusco -2019</p>	<p>H.E.0 No Existe una correlación significativa entre las dimensiones de la variable gestión y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco-2019</p>		<p>Control</p>		<p><b>TIPO DE MUESTREO:</b> Para los usuarios externos el tipo de muestreo será probabilístico aleatorio simple Para el personal que labora será no probabilístico por conveniencia</p>	<p>acerca de la atención para el usuario externo, las cuales utilizarán una escala de valor del 1 al 5 siendo 1 como la menor calificación y 5 como mayor calificación</p>
<p><b>P.E.3</b> ¿Cuál es la correlación entre las dimensiones de gestión y satisfacción del usuario en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco – 2019?</p>	<p>O.E.3 Correlacionar las dimensiones de gestión con la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud de la Municipalidad del Cusco – 2019</p>	<p>H.E.2 Existe una correlación significativa entre las dimensiones de la variable gestión y satisfacción del usuario externo de la Municipalidad del Cusco-2019</p>	<p>Satisfacción del Usuario</p>	<p>Confiability Capacidad de respuesta Seguridad Empatia Elementos tangibles</p>	<p>1: Muy Insatisfecho 2: Insatisfecho 3: Regular 4:Satisfecho 5: Muy Satisfecho</p>		

## ENCUESTA

### GESTIÓN

Estimado trabajador, reciba un cordial saludo y agradezco el apoyo brindado al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer como desempeña sus funciones el centro de salud, De los enunciados siguientes, solicitamos marcar con un aspa (X) el grado que usted piensa se encuentra de acuerdo a su propia experiencia siendo:

**1: MUY DEFICIENTE**

**2: DEFICIENTE**

**3: REGULAR**

**4: BUENO**

**5: MUY BUENO**

\* Sus respuestas son totalmente anónimas y confidenciales.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA		ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	El centro de salud cuenta con documentos de gestión actualizados.					
2	Conoce la visión y misión del centro de salud					
3	El centro de salud usa adecuadamente los recursos asignados					
4	Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión.					
5	El personal conoce los instrumentos de gestión					
6	El centro de salud cuenta con una estructura organizativa adecuada.					
7	Existe comunicación fluida entre áreas					
8	En el centro de salud se distribuye eficientemente los recursos					
9	En el centro de salud se motiva constante al personal					
10	Existe liderazgo directivo					
11	En el centro de salud se realiza el trabajo en equipo					
11	El personal tiene adecuada conducta dentro del centro de salud					
12	Constantemente se evalúa el desempeño del personal					
13	Constantemente se evalúa el desempeño organizacional					
14	La entidad evalúa los estándares o metas establecidas en la planeación					
15	Existe supervisión de los sistemas instalados en el centro de salud					

## ENCUESTA

### SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

Estimado usuario, reciba un cordial saludo y agradezco el apoyo brindado al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la satisfacción del usuario por la atención recibida, en búsqueda de mejoras significativas en la atención. De los enunciados siguientes, lo solicitamos marcar con un aspa (X) el grado que usted piensa que encuentra de acuerdo a su propia experiencia siendo:

**1: MUY INSATISFECHO**

**2: INSATISFECHO**

**3: REGULAR**

**4: SATISFECHO**

**5: MUY SATISFECHO**

\* Sus respuestas son totalmente anónimas y confidenciales

<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO</b>		<b>ESCALA</b>				
<b>N°</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿El personal de informes le oriento y explico de manera clara y adecuada los pasos o trámites para la atención?					
2	¿Se le atendió en el horario programado?					
3	¿Se le informo detalladamente el tratamiento que se le realizará?					
4	¿Su atención se realizó respetando la programación? ¿Se cumplió con terminar el tratamiento en la fecha estipulada?					
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
6	¿La atención fue oportuna y eficiente?					
7	¿El sistema de atención del centro de salud le brindo un buen servicio?					
8	¿Se cumplió oportunamente sus demandas de atención?					
9	¿Se le dio información y/o resolvió sus dudas de tratamientos para sus siguientes citas?					
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?					
11	¿Cuándo se le atendió le realizaron un examen adecuado?					
12	¿La persona que le atendió le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
13	¿El comportamiento de la persona que le atendió le brindo confianza?					
14	¿El equipo del centro de salud le trato con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El equipo del centro de salud muestra conocimientos y destrezas para entregarle buena atención?					
16	¿El equipo del centro de salud tiene la misma calidad de atención todo el tiempo?					
17	¿El equipo del centro de salud tiene una estrecha relación con sus pacientes?					
18	¿Usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida?					
19	¿Los carteles, letreros o flechas del centro de salud fueron adecuados para orientar a los usuarios?					
20	¿El centro de salud cuenta con instalaciones físicas como consultorios cómodos y agradables?					
21	¿El centro de salud cuenta con los baños limpios para los usuarios?					
22	¿El consultorio donde se le atendió conto con los equipos y materiales necesarios para su atención?					