

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Salud Pública



**Calidad de servicio y en la satisfacción del usuario externo en
un centro de salud en Lima: Un estudio multivariable**

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de Maestro
en Salud Pública con Mención en Gestión de los Servicios de Salud

Autor:

Jemina Cesia Rodríguez Bullón
Wilma Elizabeth Reyes Mantilla
Alexander Gaspar Espinoza

Asesor:

Guido Angelo Huapaya Flores

Lima, diciembre, 2025

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Guido Angelo Huapaya Flores, docente de la Unidad de Posgrado de Salud Pública, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Calidad de Servicio y en la Satisfacción del usuario externo en un centro de salud en Lima: Un estudio multivariable”** de los autores Jemina Cesia Rodríguez Bullón, Vilma Elizabeth Reyes Mantilla, Alexander Gaspar Espinoza tiene un índice de similitud de 14% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 03 días del mes de enero del año 2026.



Guido Angelo Huapaya Flores

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 29 día(s) del mes de diciembre del año 2025 siendo las 09:30 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a):

Dr. Daniel William Richard Pérez el (la) secretario(a): Mtro. Wilter Eyvi Mardel Morales García y los demás miembros: Mtro. Carlos Daniel Abanto Ramírez y la Mtra. Edda Evnet Newball Noriega y el (la) asesor(a) Mg. Guido Angelo Huapaya Flores, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del trabajo de investigación titulado: "Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud en Lima: Un estudio multivariable" del (de la) / (los) / (las) candidato(a) / s a). Jemina Cesia Rodríguez Bullón b). Alexander Gaspar Espinoza c). Vilma Elizabeth Reyes Mantilla; conducente a la obtención del Grado Académico de Maestro(a) en: Salud Pública.

Gestión de los Servicios de Salud (Denominación del Grado Académico)

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) / (las) candidato(a) / s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) / (las) candidato(a) / s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato/a a). Jemina Cesia Rodríguez Bullón b). Alexander Gaspar Espinoza c). Vilma Elizabeth Reyes Mantilla

| CALIFICACIÓN | ESCALAS | | | Mérito |
|--------------|-----------|---------|-------------------------|-----------|
| | Vigesimal | Literal | Cualitativa | |
| Aprobado | 16 | B | Con nominación de Bueno | Muy Bueno |

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) / (las) candidato(a) / s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente/a



Secretario/a

Asesor/a

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

Candidato/a (c)

Calidad de Servicio y en la Satisfacción del usuario externo en un centro de salud en Lima: Un estudio multivariable

Service Quality and External User Satisfaction in a Health Center in Lima: A Multivariable Study

Resumen

Objetivo:

Determinar el efecto de la calidad sobre la Satisfacción del usuario externo en un Centro de Salud en Lima

Método:

Estudio No experimental de diseño trasversal, descriptivo y explicativo causal en una Muestra de 387 usuarios externos bajo un instrumento del modelo SERVQUAL y un cuestionario de Satisfacción -SUCE.

Resultados:

Lo inferencial evidencia que la Calidad del Servicio sólo influye significativamente en un 0.70% sobre la satisfacción del Cliente. Visto, la capacidad de respuesta en un 0,66 influye moderadamente sobre la calidad, es decir un 40% de los usuarios están percibiendo una baja resolución y lenta respuesta en los procesos de atención. El factor empatía en un 0,93 verifica un nivel muy alto siendo el que más influye sobre la calidad de servicio. Los factores de la satisfacción influyen sobre el constructo; el factor S1 y S2 mantienen una influencia media sobre la satisfacción; es decir el 50% de los pacientes se siente regularmente insatisfecho y no contribuye al sentimiento de satisfacción global que pueda sentir el paciente con el servicio. De la misma forma, los factores S3, S4, S5 y S8 influyen moderadamente en un 66% sobre la satisfacción del usuario: es decir un 34% de pacientes muestran insatisfacción en dichos factores y podría estar menoscabando la imagen y el servicio de salud. Sin embargo, los factores S7 y S10 muestran un nivel alto de influencia sobre la Satisfacción. Los factores fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles influyen significativamente sobre la calidad de servicio; corroborándose que la calidad del servicio tiene una influencia directa sobre la satisfacción del usuario

Conclusión:

Mediante análisis serqual un $GAP < 0$: El servicio no cumple con las expectativas observándose que las percepciones de los usuarios del centro de salud son menores que sus expectativas.