



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE **ADMINISTRACIÓN**

“CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD
HÚSARES DE JUNÍN EN EL DISTRITO DE
COMAS, AÑO 2023”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Rubi Magdiel Campos Chalco

Frank Luis Jimenez Alarcon

Asesor:

Mg. Lic. Guillermo Juniors Morales Benavides

<https://orcid.org/0000-0003-3969-4882>

Lima - Perú

2024

JURADO EVALUADOR




Jurado 1 Presidente(a)	Irving Jose Santos Carrera
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	Elmer Miguel Saldaña Perez
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	Guillermo Juniors Morales Benavides
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD

CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD HÚSARES DE JUNÍN EN EL DISTRI...

-  Quick Submit
-  Quick Submit
-  Asesores

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3099793322

Fecha de entrega

2 dic 2024, 6:31 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

2 dic 2024, 6:40 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

TESIS_RUBI_CAMPOS_FRANK_JIMENEZ.docx

Tamaño de archivo

466,9 KB

77 Páginas

18,976 Palabras

86,085 Caracteres



Página 1 of 80 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::1:3099793322



Página 2 of 80 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3099793322


15% Similitud general


El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Exclusiones

► N.º de fuentes excluidas

Fuentes principales

0%  Fuentes de Internet

0%  Publicaciones

15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A nuestros padres, quienes con su esfuerzo nos apoyaron para alcanzar el éxito dentro de esta tarea académica en la formación profesional.

Rubí Magdiel Campos Chalco

A mi madre, la Sra. Miriam Alarcon Cordova, por todo el esfuerzo y dedicación que mostró día a día, por su coraje y sus ganas de salir adelante siempre, de igual manera a mi padre el Sr. Saul Jimenez Quispe por sus enseñanzas de la vida y por su amor a la familia.

Frank Luis Jimenez Alarcon

AGRADECIMIENTO

Un reconocimiento especial a los docentes quienes orientaron con sabiduría la construcción de este trabajo para bien de la comunidad académica de la Universidad nuestra Alma Mater.

Rubí Magdiel Campos Chalco

Ante todo agradezco a Dios por permitirme seguir escalando en la vida y por darme fortaleza en los momentos más difíciles, asimismo agradezco a la Dra. Gertrudes Sotero y a la Lic. Luzmila Sánchez, quienes fueron las que me incentivaron a estudiar una carrera profesional para poder tener un futuro mejor.

Frank Luis Jimenez Alarcon

Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
INFORME DE SIMILITUD.....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	32
CAPÍTULO III: RESULTADOS	38
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	49
REFERENCIAS	53
ANEXOS	61

Índice de tablas

Tabla 1	Distribución de las percepciones de Calidad de servicio percibida en los servicios de atención en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.
Tabla 2	Distribución de la población según percepciones de las dimensiones de la Calidad de servicio.
Tabla 3	Nivel percibido de la Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.
Tabla 4	Distribución de la población según percepciones de las dimensiones de la Satisfacción del usuario.
Tabla 5	Resultados de la prueba K-S para los datos de las variables.
Tabla 6	Grado de Correlación y nivel de significación entre la Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario.
Tabla 7	Grado de Correlación y nivel de significación entre la Fiabilidad y la Satisfacción del usuario.
Tabla 8	Grado de Correlación y nivel de significación entre la Capacidad de Respuesta y la Satisfacción del usuario.
Tabla 9	Grado de Correlación y nivel de significación entre la Seguridad y la Satisfacción del usuario.
Tabla 10	Grado de Correlación y nivel de significación entre la Empatía y la Satisfacción del usuario.
Tabla 11	Grado de Correlación y nivel de significación entre elementos tangibles y la Satisfacción del usuario.

Índice de figuras

- Figura 1 Comparación porcentual de Calidad de servicio.
- Figura 2 Distribución de la población según percepciones de las dimensiones de la Calidad de servicio.
- Figura 3 Nivel percibido de la Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.
- Figura 4 Distribución de la población según percepciones de las dimensiones de la Satisfacción del usuario.

RESUMEN

El presente estudio aborda el conocimiento sobre el problema del comportamiento, desempeño, calidad y satisfacción en el campo laboral del sector salud en las entidades del estado, por esta razón se planteó el objetivo de determinar la relación entre la Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín del distrito de Comas, Lima. Se desarrolló siguiendo los aspectos metodológicos en cuanto a tipo de investigación es un estudio básico de diseño no experimental, con corte transversal y correlacional, en cuanto a diseño de la investigación está dentro del enfoque cuantitativo, se utilizaron los instrumentos encuesta estandarizados de cada una de las variables, cuya validez y confiabilidad, así como su psicometría se ha conservado.

La población que participó en este estudio estuvo constituida por usuarios mayores de edad y de ambos sexos, que fueron atendidos en el área de consulta externa durante los meses de Marzo y Abril del 2023 siendo un total de 183, de los cuales se obtuvo una muestra de 105 usuarios.

El tratamiento estadístico, permitió organizar y exponer los datos en forma descriptiva encontrando predominancia en los niveles intermedios percibidos por la muestra de estudio, la prueba de hipótesis reportó un índice de correlación rho Spearman de 0,689 y $p < 0,000$ siendo menor al nivel de 0,05, por lo que se determinó la existencia de una correlación directa, estadísticamente significativa y de una magnitud fuerte, lo que nos deja a entender que a mejor calidad de servicio mayor índice de satisfacción del usuario.

PALABRAS CLAVES: Calidad, Eficiencia, Eficacia, Satisfacción, Usuario.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad, a nivel mundial el panorama laboral y la respuesta de la forma de atención, siempre ha sido materia de investigación, sobre todo de búsqueda de mejora continua, pues se considera que la preparación inicial de los profesionales y de los demás trabajadores, pasan por una serie de procesos de selección de personal, que debe asegurar las condiciones, habilidades y competencias para desempeñarse de forma eficiente (Unicef, 2023), por lo tanto es de suma importancia ofrecer servicios de salud de buena calidad siendo necesario, importante e indispensable mejorar el trato tanto a los pacientes como a sus familiares debido a esto la Organización Mundial de la Salud (OMS), ha invocado a todos los países del mundo en brindar una atención con conocimientos científicos basándose en evidencia, llegando con eficacia, segura, equitativa, integrada y eficiente centrándose en la persona, familia y comunidad, para llegar al resultado esperado, pero debido a la alta demanda de atenciones y la pésima infraestructura de muchos centros de salud que carecen de equipos, tecnología, y poco personal no se da el suficiente abasto para toda su población, el tema de calidad y satisfacción aún presentan desafíos en todo el mundo, aunque los gobiernos hayan implementado políticas y mejoras queda un largo camino por recorrer para garantizar un acceso total y eficiente en cuanto a salud.

Respecto a lo mencionado, el informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) señaló que los nuevos retos de las organizaciones se encuentran en gestionar los recursos humanos para alcanzar la calidad de servicio y desarrollar

habilidades que promuevan el crecimiento de las personas elevando el nivel de desempeño en el cargo (Guaita, et al. 2023), asimismo, es concordante con lo estipulado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) respecto a la formación previa, y durante la incorporación laboral de los servidores, de modo que esto impacte positivamente en la gestión de las organizaciones alcanzando una calidad de servicio acorde a las necesidades de la sociedad (García, 2023), de este modo, el aseguramiento de la calidad a través del actuar y de la eficiencia de los servidores, quienes se interrelacionan directamente con los usuarios, siendo la percepción de estos lo que determinan los niveles de atención recibida, siendo valoradas en la satisfacción alcanzada, como de los procesos realizados dentro de los estándares esperados, especialmente cuando se trata del servicio de salud.

En América Latina, los autores Echevarría y Bravo (2024), desarrollaron un estudio para una revista en Ecuador, que tuvo como objetivo determinar y medir la relación entre las variables calidad y satisfacción, demostrando que hay una relación positiva entre ambas variables, lo cual nos demuestra que a mayor calidad de atención mayor será la satisfacción al usuario. También nos indican que la calidad es parte de la esencia de los sistemas de salud, por esa razón siempre habrán múltiples estudios para demostrar la relación positiva lo cual lo hará convertirse en un tema de interés a futuro, donde la participación del usuario resultara siendo importante para establecer procesos de mejora, así como mediciones acerca de la calidad percibida. Adicionalmente los servicios médicos tienen una característica especial y es que son perecederos, motivo por el cual no pueden ser almacenados para el futuro, razón por la cual siempre estará siendo estudiado.

Otros estudios referidos a la calidad de servicio fueron presentados por Asadi et al. (2023) quien concluyó que las condiciones de eficacia en la obtención de los servicios y esta se relaciona con la satisfacción dado el nivel de cumplimiento de lo que se solicita considerando el tiempo y el nivel de sustento como de la amplitud de las condiciones físicas y materiales, asimismo concuerda con las especificaciones de Loayza (2022) en la conclusión sobre la investigación de las actividades que se perciben como calidad de atención, referidos a las interacciones de las personas que causan un nivel de satisfacción en los usuarios, especialmente dentro del sistema de atención de salud, pues consideran que los elementos tangibles son aquellos que se derivan de la propia forma de atención y de los medios que se ajustan a una atención oportuna y eficiente, de la misma forma para Parreño, Ocaña e Iglesias (2021) la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de las personas que hacen uso de un tipo de servicio, encontrando un plus valor en la forma del trato, considerando la asertividad y la tolerancia como una forma de acción visible que se produce en los servicios prestados que satisfacen a los usuarios.

Respecto a los fundamentos de la calidad de servicio y la satisfacción, se ha encontrado vinculado dentro de los cambios que se originaron en las diversas empresas productoras en vanguardia con la revolución industrial, en la misma se inició la calificación de los productos en base a la duración el costo y la disponibilidad, que eran concepciones respecto a la calidad que debía sobreponerse en las demás características (Duran y Martínez, 2020) y que posterior a ello, se modificó con acciones de inserción de la tecnología en los diversos procesos, posteriormente se unificaron con definiciones de los diversos conceptos que surgieron de la producción y la competencia.

En esa línea de determinación de la calidad, se asigna la autoría a Deming en su propuesta de la gestión directiva y de la gerencia estratégica concordante con el análisis de los factores de la producción, en la misma considera que la participación plena de confianza de todos los trabajadores quienes deben brindar un servicio eficiente, siendo un elemento tangible que los usuarios conciben y asignan un valor (Carmona y Leal, 2022). Otra concepción es una organización que aprende, establece como forma el trabajo cooperativo, como del control permanente, de este modo la organización se fortalece, partiendo en la gestión desde un diagnóstico como de la planificación hacia el logro de metas estructurada por Juran en la década de los 90 (Arias, 2020)

Otro de los aportes de la calidad como un valor potencial de la producción fue desarrollada por Ishikawa, relacionado con la esencia de la calidad y de la mejora continua, concentrado en la tangibilidad de la producción y del consumo lo cual origina una concepción de fidelización y de gran utilidad, esta postura fue similar al desarrollo presentado por Crosby quien propuso como la anticipación a la eliminación de los errores puntuales, de este modo la calidad requiere de un riguroso control y de una fina acción de revisión hasta alcanzar la calidad del servicio (Cervera, 2021)

De la misma forma en el estudio presentado por Dávila (2021) el propósito fue la determinación de la relación entre la calidad de servicio y el grado de satisfacción en este caso, la muestra conformada por pacientes de un centro de salud de emergencia, determinó relación con datos de 181 participantes, quienes manifiestan su alta insatisfacción pues el servicio es deficiente, existe maltrato, no

toman en cuenta la hora programada lo que incide en la condición física de los usuarios.

Linares, Lozano y Ruiz (2022) correlacionó la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en dos nosocomios vinculado al tratamiento de la salud mental, los datos encontrados a través de instrumentos de alta fiabilidad para estos casos, establecieron que la poca satisfacción alcanzó un 45% y la calidad percibida de nivel moderada es de 52%, el coeficiente rho Spearman fue ,664 y p ,000 los niveles de menor impacto es en el cumplimiento del programa, la dosificación y tratamiento continuo como de las acciones que muestran empatía, así como de la mejora de la infraestructura, lo que hace de forma objetiva una situación de deterioro del servicio en general.

En el Perú, dentro del modelo propuesto en el servicio público, como es la competencia, los diversos servicios, han propuesto dentro de sus lineamientos laborales, la esencia del nivel de servicio acorde a los estándares de optimización en la atención a los usuarios y de la eficacia de concreción ante los diversos requerimientos del usuario, por ello, los últimos reportes del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) precisan un leve mejoramiento en el tipo de servicio que reciben dentro de los distintos nosocomios, especialmente en los servicios de emergencias y urgencias, como de la atención ambulatoria que del nivel deficiente (58%) del año 2018, se redujo a un 47% en los resultados de encuesta de servicio de salud en el año 2023, respecto a la calidad de atención, presentada en el año 2018 solo un 7% indicaba su alta satisfacción, y en el año 2023 se elevó a un 9% (Fajardo, et al. 2023).

Frente a lo descrito, aun siendo dos variables ampliamente estudiados en el campo de la salud, la administración del talento humano, así como de los derivados del soporte socio emocional, intervienen directamente en la calidad percibida y en la satisfacción generada, como se plasma en diversas posturas teóricas, de ello se toma la importancia de seguir analizando estudios, basados en investigaciones sobre el comportamiento humano, de tal forma que se amplíe la gama de elementos para mejorar este aspecto de la percepción sobre el grado de satisfacción.

En ese sentido, es indispensable la realización de un análisis del tipo de servicio, partiendo de una realidad concreta, dado que en el Centro de Salud Húsares de Junín del distrito de Comas, se ha visto una alta demanda de diversos servicios, en la cual la satisfacción e insatisfacción observada de los usuarios, es continua, indicando especialmente un tipo de servicio diferenciado, demora en la atención, trato prepotente e inhumano, como de falta de sensibilidad aun cuando se trata de personas vulnerables como niños y ancianos, y de otro lado, las manifestaciones de los servidores por falta de equipamiento, medios y materiales para agilizar los servicios, como el incremento de la demanda para la atención oportuna y del tratamiento ambulatorio.

Por ello, la importancia del estudio en la determinación de la relación entre la calidad de servicio percibida con los niveles de satisfacción alcanzada, pues esto es un elemento importante en la vida diaria, dado que se indica el estado emocional y la condición física, biológica y psicológica es una base para la conservación de un estado de salud óptimo, el deterioro de la misma afecta el sistema inmunológico pudiendo agravar la dolencia en la salud de las personas (Dávila et al. 2023).

1.2. Antecedentes

En lo que concierne a los antecedentes nacionales se ha considerado los siguientes:

La autora Paredes Larios (2020), realizó una investigación titulada “*Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud Cañaris, 2019*”, en Lambayeque, que tenía como finalidad determinar la relación entre las variables de estudio y sus dimensiones respectivas. Fue un estudio no experimental descriptivo, transversal, y correlacional. La población estudiada estuvo constituida por 240 usuarios, de los cuales se obtuvo una muestra de 148 usuarios. Se utilizó dos instrumentos que fueron contruidos según la operacionalización de las variables se les calculó la confiabilidad con el alfa de cronbach cuyos valores resultaron para la calidad de atención fue de 0,989 y para la satisfacción fue de 0,996. Los resultados fueron que, en las dimensiones de fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y fidelización están correlacionadas significativamente con la satisfacción del usuario externo. Se concluye que hay una relación positiva entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario.

De esta misma manera, los autores Revilla y Navarro (2023), realizaron una investigación científica nombrada “*Satisfacción del usuario y calidad de servicio de los pacientes del instituto regional de enfermedades neoplásicas del departamento de Junín 2023*”. Fue un estudio no experimental, con una investigación tipo básica. La población incluyó a 140 pacientes en consulta externa que visitan el IREN, con una muestra de 102 pacientes. Se usó la técnica de encuestas con un alfa cronbach del 0,763 en la variable de satisfacción y en calidad de servicio un 0,804 al usuario donde revela un resultado altamente favorable y confiable donde se revela la validez del

cuestionario y respalda la calidad de los datos, lo cual indica una fuerte relación entre ambas variables.

De igual forma, el autor Flores (2022), llevaron a cabo una investigación científica titulada “*Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario de Consulta Externa del Hospital Vitarte, 2019*”, que tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. El tipo de investigación fue cuantitativo, aplicado, el nivel de investigación fue correlacional y el diseño investigativo fue no experimental, transversal. El tipo de muestreo fue aleatorio simple. La muestra fue de 490 usuarios externos de 18 años a 60 años, que acudieron a las consultas externas del hospital de Vitarte, entre octubre 2019 a diciembre 2019. Para la recolección de datos se aplicó dos instrumentos (cuestionarios) el SERVQUAL modificado (Quality service), para medir calidad del servicio y satisfacción del usuario de consultas externas, Concluyendo que: Sí existe relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultas externas del Hospital de Vitarte, 2019, ($p=0.000$, rho de Spearman= 0.754).

Del mismo modo, Alvarado y Paca (2022), realizaron la tesis titulada “*Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021*”, sobre calidad de servicio y satisfacción demostró el objetivo de encontrar la relación entre estos factores dentro del servicio hospitalario, los datos expuestos y analizados estadísticamente, muestran la predominancia de los niveles intermedios tanto en la satisfacción como en la calidad percibida, de este modo la prueba de hipótesis refiere la existencia de una relación moderada, rho Spearman $,574$ y $p ,001$ demostrando que el comportamiento y la

forma de atención de los servidores es percibida como de una calidad moderada o regular y esto repercute en el nivel de satisfacción moderada que presentan los participantes del estudio.

Como última reseña tenemos a la autora Gamarra (2023) con el título “*Calidad de servicio y satisfacción del usuario atendido en consulta externa Clínica San Juan de Dios Chiclayo*”, se presenta el objetivo de establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en el tipo de servicio externo de un Policlínico de la ciudad de Chiclayo, estudio dentro del enfoque cuantitativo observacional, de diseño correlacional y corte transversal aplicó instrumentos estandarizados a una muestra de 193 usuarios externos en un periodo de tres meses, como resultados se obtuvieron una satisfacción global del 56.5%; en relación a la calidad, el 49.2% de los usuarios manifestaron haber recibido un servicio de buena calidad; de este grupo, el 44.6% expresaron sentirse satisfechos. Teniendo en cuenta la satisfacción del usuario en relación a las dimensiones de calidad; corresponde que, el 44% refirieron sentirse satisfechos en la dimensión Fiabilidad; un 40.4%, en Capacidad de Respuesta; Seguridad, el 51.3%; Empatía, 48.7% y un 30,6% en Aspectos Tangibles, los datos organizados y tratados estadísticamente refieren la existencia de una relación significativa basado en la prueba de hipótesis con el coeficiente Rho Spearman alcanzó 0.736 y $p < ,05$ estableciendo una relación positiva de nivel fuerte. Respecto a los antecedentes internacionales se consideraron los siguientes:

La investigación de Torres, Schumacher y Landeta (2023), “*Percepción de la Calidad de Atención en Servicios de Salud del Área de Materno Infantil*”, presentada en un artículo de investigación sobre la Calidad de servicio y la

satisfacción en centros médicos de México, determinó que pese a los esfuerzos continuos de los sistemas de profesionalización y capacitación continua, los niveles de calidad de servicio solo alcanzan los niveles intermedio a bajo, lo que refiere en la misma situación a la satisfacción de los usuarios quienes muestran disconformidad de la respuesta ante la necesidad de alcanzar la atención que mejore su condición de salud, esta situación fue demostrada a través del índice de correlación r Pearson, 654 con la significancia de ,001 lo que implica una relación moderada entre estos factores analizados.

Del mismo modo está el estudio del autor Rivera (2020), titulada “*calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019*”, en la cual tiene como objetivo determinar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa en dicho hospital. El estudio fue cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo descriptivo - correlacional transversal, con una hipótesis planteada y una muestra de 200 usuarios desarrolló la técnica de la encuesta y cuestionario con un resultado de 0.846 para la variable de calidad de atención y un 0.803 para la variable de satisfacción al usuario, para el procesamiento de los datos uno el software SPSS versión 23. Los resultados de la correlación muestran que existe una relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios atendidos ($\rho=0,516^{**}$ y $P=0,000$), También se encontró que las dimensiones Es una cualidad del cuidado, como interacción, ambiente, resultado, eficiencia y equidad, están significativamente relacionadas con las dimensiones de la variable satisfacción, procedimiento médico, organización, conveniencia y tiempo de espera.

De igual forma, el autor Rodriguez (2021), con el título “*Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala*”, en la cual nos indican que se tuvo como objetivo evaluar la calidad y satisfacción de los usuarios en este área. La metodología que se usó fue deductivo, fue de alcance tipo descriptivo, la herramienta se basó en el modelo SERVQUAL validado, se diseñó un cuestionario inicial de 22 preguntas del cual se usó la escala de LIKERT. este estudio nos demostró en resultados que en las dimensiones son importantes ya que la dimensión de seguridad es la que más valor tuvo dando resultados que a los pacientes esperan que el servicio brindado sea de manera educada y les brinde seguridad, en lo que respecta a percepciones se mostró que las dimensiones medidas que estuvieron por encima de la media, tales como la de empatía, seguida de seguridad, encontrándose por debajo de la misma capacidad de respuesta, confiabilidad y aspectos físicos, la estrategia que se aplicará será un elemento que fortalecerá los procesos construyendo una visión sobre el compromiso que deben tener sobre los usuarios.

En otro estudio, los autores Reyes y Veliz (2021), con el título “*Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa*”, nos explican sobre la relación entre ambas variables. Realizando un estudio metodológico descriptivo, no experimental y con un enfoque cuantitativo. Para este estudio se consideró a toda la población de la ciudadela Parrayales y gaule que suman un total de 606 usuarios que reciben el servicio de agua de esta empresa, analizando la muestra se toma a 236 usuarios para la evaluación con la técnica de SERVQUAL usando el método de cuestionario. A través de esto se concluye que los factores en la calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción

del cliente en la empresa de agua potable son: buena actitud e imagen, respuesta inmediata, trato personalizado, satisfacción con el tiempo de espera y de respuesta inmediata a las quejas y reclamos e instalaciones cómodas, se correlacionan positivamente en la calidad de servicio y la satisfacción del servicio por parte del cliente, además, se evidenció que los clientes perciben que las maquinarias, muebles y equipos deben modernizarse, pero en general se deduce que demostraron estar satisfecho con la calidad de servicio que presta la empresa, por ende, existe una relación significativa positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción al cliente.

Por último, los autores Briones, Adriana, Guerrero y Alberto (2020) llevaron a cabo un estudio científico denominado *“Evaluación de la calidad de servicio y satisfacción del protocolo de triaje hospitalario para los usuarios auto-referidos en el área de emergencia de tres hospitales de referencia de la zona 8”* en Ecuador, donde su objetivo estuvo centrado en analizar la calidad de servicio y su relación con la satisfacción del protocolo de triaje hospitalario para los usuarios auto-referidos en el área de emergencia de tres hospitales de referencia de la zona 8, la metodología que se desarrolló en dicha investigación fue de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y correlacional, con estudio no experimental, de método deductivo, la técnica que se usó para la recolección de datos fue la encuesta y la muestra estuvo conformada por 369 personas, entre los resultados se pudo obtener que la información recibida por el personal administrativo, paramédico y médico fue buena, respecto al trato hubieron inconvenientes con el personal administrativo. El ambiente del hospital fue adecuado y el tiempo de demora en la atención fue insatisfactorio, de tal modo que se comprobó que la calidad de servicio hospitalaria influye de manera positiva en la satisfacción del protocolo de triaje de los usuarios.

1.3. Bases teóricas

Desde lo mencionado anteriormente, la calidad se determina desde dos aspectos siendo el primero objetivo dado que se centra en las características del producto tangible, la misma que cumple con todas especificaciones y de alta consistencia, mientras que el segundo es considera subjetiva, pues es la percepción de las características de los servicios, las cuales se presentan dentro de las formas de relación entre los productores como de los consumidores y esta se traduce en el tiempo empleado y del cumplimiento del requerimiento efectivo del producto o del tipo de servicio (Ligña, 2021) es este nivel, es el que sitúa a la calidad de servicio materia de este análisis, pues la calidad de servicio es una condición subjetiva basada en el comportamiento y del cumplimiento eficaz de un determinado servicio, las cuales son producto de las relaciones de quien atiende y quien los solicita (Anduquia, et al. 2020).

Otros estudios como el de Cronin y Taylor (1994) se enfocaron en la forma de la prestación del servicio, similar a lo desarrollado por Juran (1990) en la cual se expresa la calidad como respuesta a las expectativas que resulta en satisfacción y asignación de un valor sostenido por el producto obtenido y su eficacia en la necesidad colmada, (Castillo, *et al.* 2023) de la misma forma, es concordante con las precisiones de la expectativa que busca como medio de adquisición de un producto y servicio que promovió cambios en la década de los 80, especialmente en el impulso de la producción, la economía y la tecnología desarrollada en los países denominados primer mundo (CISS, 2023).

Fundamentalmente los sostenimientos de Gronoroos en 1994, precisa la necesidad de desarrollar una aplicación técnica sobre lo que se ofrece y lo que se entrega basado en el servicio al cliente, otro elemento de la calidad es la forma de la transacción, es decir que se entrega lo que realmente es requerido por el usuario, causando conformidad como de la determinación de un valor sobre la totalidad del producto, que en resumen se establece como una forma de producción, las mismas que se concatenan en los diversos factores que se integran dentro de la percepción del cliente (Figueroa y Hernández, 2021).

Una concepción específica de la calidad de servicio, se centra en la actitud y comportamiento del servidor y del usuario, estas tienen que establecerse dentro del marco de relaciones organizacionales, como de las respuestas tanto a nivel socioemocional como de los aspectos que se presenta en la atención del servicio requerido, (Ramírez, 2021). El trabajo de Parasuraman et al (1988) preciso las acciones del servicio, como de aquel que brinda como de aquel que recibe, entre las condiciones funcionales, como tecnológicas y las diferencias, entre el servicio prestado como de la necesidad de adquisición de un servicio (Del Carmen, 2022). Es desde este enfoque que la calidad es una respuesta de las acciones desarrolladas, dentro del marco regulativo, como de los estándares sostenidas entre la compra y la venta, en las relaciones entre el servidor y el usuario, de ellas se desprendieron componentes generales de la percepción sobre el nivel del servicio (Valera y Guzmán, 2020).

En los estudios sociales vinculados en la producción y de las relaciones comerciales, económicas, las cuales se estructuran en cinco dimensiones las cuales

responden en 22 ítems sobre la eficiencia y eficacia percibida de un determinado servicio, dentro de esta estructura lo tangible se traduce como la acción que se valora a las características físicas de los elementos como equipamiento e infraestructura, el segundo es la fiabilidad, considerada como la seguridad de las acciones que permiten cumplir una solicitud basada en procesos de cumplimiento de un protocolo (Bustamante, *et al.* 2020) asimismo, el establecimiento de la capacidad de respuesta, es la acción eficaz para la atención a quien solicita y quien brinda el servicio que causa satisfacción, (Ramírez, 2022).

De la misma forma lo que se deriva en la empatía que se produce como una acción de respuesta a la amabilidad, como la tolerancia dentro del servicio que genera confianza en los usuarios (Jaramillo, Fabra y Falcón, 2020), dentro de todos los procedimientos de establecimiento de servicio en salud, la medición de las percepciones son generadas con el modelo Servperf, pues asumen las dimensiones formuladas por Parasuraman pero determinan exactamente las percepciones del servicio lo que se ajusta al propósito del estudio, (Matute, 2020).

Los estudios difundidos por la OMS(Organización Mundial de la Salud), consideraron que las mediciones de las percepciones sobre la atención de los usuarios en el campo de la salud, puesto que las relaciones entre el servidor y el usuario es la atención de tratamiento, no la venta de un producto, por lo que la consistencia es la medición de las percepciones basadas en la experiencia generada dentro de un contexto de busca de mejora de la salud y de la necesidad de alcanzar una meta de gestión de calidad (Medina, 2021).

En cuanto a los fundamentos de la satisfacción, los estudios están vinculados a los conceptos de la psicología referida al estado emocional cognitiva referida por Kotler (2012) vinculante con la condición de logro, goce o descontento, desencanto condicionado a un antes y un después que se establece en una expectativa con un cumplimiento que lleva a la satisfacción de haber alcanzado lo que busca (Montalvo, Estrada y Mamani, 2020) de este modo, se concibe dos acciones contrapuestas, satisfacción e insatisfacción, esto como resultado de la adquisición de un producto o de un servicio, todo ello, siempre es antepuesto a una expectativa y una necesidad (OMS, 2020).

Dentro de los diversos conceptos, se puede resumir, la coincidencia que la satisfacción es una respuesta cognitiva emocional, en la cual la evaluación y/o valoración emite una condición en relación al producto alcanzado o del agrado o desagrado de un servicio dentro de un contexto que lleva a una solución de alguna necesidad generada (Ramos, Podesta y Ruiz, 2020). Dentro de esta misma línea, la definición de la satisfacción en el ámbito comercial, es el resultado del grado de logro que se alcanza, mientras que, en las relaciones de servicios médicos, esta se propone la forma como se interacciona, es decir el trato entre el profesional médico y el paciente como usuario (Parasuraman, Zeithaml, y Berry, 1988).

El enfoque de gestión del talento humano, considera que el factor satisfacción tiene el primer aspecto humano que permite establecer las condiciones de relaciones entre pares, que involucra el que brinda el servicio y del que lo adquiere, en este sentido se trata de la acción final y/o de la recurrencia de los procesos que establecen en el vínculo de las concreciones de lo que esperaba y de lo que se encontró, la

insatisfacción en este caso es el resultado de lo que no se esperaba siendo un nivel menor a lo esperado (Ramos, 2021).

En los diversos estudios del grado de satisfacción en los servicios de salud, percibidas por los usuarios, estas son respuestas condicionales a la atención alcanzada, que responde a un grado de satisfacción, lo contrario a ello, causa insatisfacción, (Guerra y Cabello, 2022). En estas mismas condiciones se aprecia el dominio técnico profesional de los servidores, que deben atender la solicitud de servicio de cada paciente siendo diversa, como de caracterizaciones particulares que se concretan en la relación médico-paciente (Lazo y Santibáñez, 2019) de la misma forma se establecen los procesos valorativos, como acciones experimentadas y que se dan un valor determinado en respuesta a la atención recibida (Juran, 2019).

Otro de los elementos sustantivos que se encuentra dentro del grado de complacencia, es el uso del tiempo, especialmente en el cuidado de la salud, los pacientes cuando son atendidos con prontitud, generan una gran satisfacción, mientras cuando más se demora la atención disminuye el agrado por la calidad de servicio, pues se alude que estas acciones son propias de la incompetencia, de manera implícita está articulada el grado de la forma de atención, la comprensión, la calidad de escucha, como la empatía, es parte de la satisfacción, (Rodríguez, 2021) en ese sentido se atribuye que cuando el profesional de la salud tiene un trato amable, es empático hace que el paciente confíe en las habilidades del médico, y las respuestas que tiene el usuario son aceptadas y cumplidas surtiendo un efecto positivo que se atribuye a la seguridad de haber sido atendido con prontitud y amabilidad, lo que genera una alta satisfacción del servicio obtenido (Agudelo et al. 2020) .

Cabe resaltar, que la satisfacción es una condición psicoemocional, siendo de esta forma una valoración subjetiva, respecto a la particularidad percibida, en la cual el tiempo de espera, como del trato del profesional de la salud y de la forma de tratamiento generado son causales de la satisfacción (Febres y Mercado, 2020) concordante con ello, es la condición y especificación de los procedimientos que se establecen dentro de las relaciones médico – paciente, pues en la atención en salud intervienen muchos factores directos e indirectos, que afectan la valoración objetiva, pues los modelos de atención propuestos en los sistemas europeos basadas en la atención oportuna y particularizada como de rápida admisión, no siempre son concebidos como eficaz, (Paravic y Lagos, 2021).

1.4. Formulación del problema

En el presente estudio, se analizó el comportamiento humano referido a la calidad de atención como de la satisfacción, en esta particularidad se enfoca en el desarrollo de las habilidades de la formación profesional en aspecto de la gestión de recursos humanos como aspecto esencial de la administración moderna, por ello, se formularon los siguientes problemas

1.4.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023?

1.4.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023?

¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023?

¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023?

¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023?

¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023?

1.5. Objetivos

El propósito de logro del presente estudio se planteó del siguiente modo

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.

1.5.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.

Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.

Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.

Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.

Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.

1.6. Hipótesis

Ante la coherencia y concordancia del estudio, se plantearon las siguientes hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.

1.6.2 Hipótesis específicas

Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.

Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.

Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.

Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.

Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.

1.7. Justificación

1.7.1. Justificación teórica

El estudio se justifica en el nivel teórico que se gesta del estudio, tiene el propósito de incrementar conocimientos respecto a la formación de profesional y su capacidad comportamental en el campo de trabajo, siendo pocos los estudios vinculados especialmente a la administración de personal, basado en la emocionalidad y la eficacia considerada como elementos tangibles que se perciben en las relaciones entre el servicio médico y la necesidad de atención de los usuarios, lo que eleva la importancia dentro del sistema laboral por competencias.

1.7.2. Justificación práctica

En lo que se refiere al aspecto práctico, no siendo un estudio experimental, los resultados deben generar estrategias de mejora, por lo que el impacto se traduce en la mejora y bienestar tanto de los servidores como de los usuarios, de este modo, la formación de las capacidades laborales, se

establecen dentro de los parámetros de la administración de recursos humanos, que con elementos fundamentales en el desarrollo de las organizaciones modernas.

1.7.3. Justificación metodológica

En esta misma línea, se justifica a nivel metodológico dado que el presente estudio, busca aportar con la adaptación de los instrumentos de recolección de datos, especialmente para esta particularidad vinculado a la administración del talento humano, por lo que la validez y confiabilidad de la misma, son aspectos que amplían la posibilidad de obtención de datos dentro del mundo académico.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Enfoque, tipo y diseño

En el estudio se asumió el enfoque cuantitativo, derivado del tipo de conocimiento positivista, que conlleva como propósito fundamental la medición de los aspectos, características materia de análisis, referidos por Hernández y Mendoza (2018) considerando que en este enfoque las mediciones son objetivas y procesadas siguiendo las pautas del método científico, en coherencia con este sustento, se lleva a la medición de las percepciones sobre la calidad de servicio y el grado de satisfacción percibidas referidas a la capacidad humana, como elemento de la administración de recursos humanos en el campo de la salud.

Del mismo modo, se precisa que se hace uso del método hipotético deductivo, por los procedimientos que parten de la identificación de un problema el sustento teórico y la prueba de hipótesis que se aplican mediante datos obtenidos para alcanzar objetivos propuestos que conlleven a predicciones y generalizaciones como bien estableció Kerlinger y Lee (2002) la generación del conocimiento se basa en la prueba de hipótesis y estas incrementan el conocimiento científico de las variables en análisis.

Es una investigación básica, como lo sostuvo Ñaupas et al. (2018) dado que el propósito es incrementar conocimientos respecto a las variables y sus dimensiones en sus principios o leyes teóricas fundamentadas, como es el caso de este estudio se busca el incremento de conocimiento de la calidad de servicio y la satisfacción percibida en un centro de salud, siendo una particularidad que se realiza tal como así se presenta en la realidad.

El alcance del estudio corresponde un proceso de demostración y explicación concordantes con las bases teóricas señaladas por Kerlinger y Lee (2002) en los estudios del comportamiento se busca respuestas que generen explicación de los hechos, por ello, el

diseño acorde para la investigación es No experimental, de corte transversal y correlacional, dado que Hernández y Mendoza (2018) refieren que en este tipo de estudios, el investigador no interviene ni manipula ninguna de las variables, sino que esta se capta como así sucede, de esta forma los datos sobre la calidad y la satisfacción percibida se captan tal como fue referido por los integrantes de la muestra de estudio.

Del mismo modo es de corte transversal, dado que la administración de los procedimientos se concreta en un mismo tiempo, es decir se lleva a cabo como una toma fotográfica para buscar explicaciones de la misma, esto en coherencia con las especificaciones de Ñaupas et al. (2018), asimismo, es correlacional, dado que se busca la relación entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario por el servicio alcanzado.

Respecto a la variable calidad de servicio, se parte de la teoría desarrollada por Duran y Martínez, (2020) (Adaptado de Cronin y Taylor, 1994) y de ella se establecen sus dimensiones, Tangibilidad, Fiabilidad, capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía que sirvieron para la estructuración de problemas, objetivos e hipótesis. Asimismo, la variable Satisfacción del Usuario es sustentada por Montalvo, Estrada y Mamani, (2020) (Adaptado de Donabedian, 1994) y de ella se derivan las dimensiones Humana, Técnico científico, Entorno que fueron estructurados en un cuestionario para captar las percepciones de las personas en el campo de la salud (véase anexos).

2.2. Población y muestra

La población estuvo conformada por los 183 usuarios en los servicios de consulta externa del Centro de Salud Húsares de Junín atendidos entre los meses de Marzo y Abril del 2023, por el tamaño de la población se denominó población finita establecida por Hernández y Mendoza, dado que se tuvo acceso directo, posterior al servicio obtenido, cabe

señalar que se aplicaron los criterios de inclusión siendo el consentimiento informado de quienes desearon participar de forma voluntaria, también se incluyó a las personas que presentaron citas frecuentes en el sistema de atención, respecto a los criterios de exclusión se procedió a no considerar a todos aquellos que no firmaron el consentimiento informado.

Asimismo, para alcanzar el grado de inferencia se procedió a un cálculo de la muestra, aplicando la fórmula de población finita, cuyo procedimiento determinó un tamaño de muestra conformado por 105 opciones de respuesta

$$n = \frac{Z^2 p * q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 p * q}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(183)}{(0.05)^2 (183 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 105.2$$

La selección de la muestra se realizó mediante el procedimiento de aleatorización simple es decir se llevó a cabo un procedimiento de sorteo de los 183 registrados hasta completar los 105 cupos, donde todos tuvieron la misma posibilidad de alcanzar sus datos, este procedimiento fue referido por Hernández y Mendoza (2018) siendo un procedimiento de determinación de muestra probabilístico acorde al método científico de cálculo de población para estudios en ciencias sociales.

2.3. Técnica e instrumento

En el presente estudio, se utilizó la técnica de la encuesta, por la forma de aplicación para la obtención de datos sobre captación de las percepciones, siendo coherentes con la postura de Ñaupas et al. (2018), la encuesta se aplica en coherencia con el propósito de obtención de datos de forma objetiva, siendo este un procedimiento para la captación de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.

El instrumento empleado para esta investigación fue el cuestionario, los Instrumentos a decir de Hernández y Mendoza (2018) son aquellos que sirven para registrar datos sobre una característica de estudio, ella debe contener los ítems o enunciados que debe estar en concordancia con los objetivos de estudio, en ese sentido, los instrumentos utilizados fueron dos instrumentos estandarizados y utilizados en investigaciones similares, las mismas que cuentan con la psicometría correspondiente las cuales se describen a continuación.

Para la calidad de servicio, el instrumento utilizado fue el Servperf que permite la observación del desempeño creado por Cronin y Taylor (1994) compuesto por cinco dimensiones de eficacia organizados en 22 ítems, este mismo instrumento fue adaptado por Repetto (2022) en un estudio similar la misma que permite una administración directa al encuestado, el tiempo de respuesta se organizó en cinco minutos, y los niveles estructurados en rangos fueron: Niveles de interpretación: Bajo (74-86) Medio (87-99) Alto (100-110) (véase anexos sobre los instrumentos).

Sobre la captación de la satisfacción del usuario, se empleó el instrumento creado y fundamentado por Donabedian (1994) que estipulo 3 dimensiones que estructuran 11 ítems de satisfacción dicho instrumento fue adaptado para la encuesta en un centro de salud por Repetto en el año 2022 para exponer los niveles de No satisfecho, Poco Satisfecho y Satisfecho del servicio alcanzado, en consecuencia, se trató de dos instrumentos actualizados y con características similares, tanto en el contexto como de la población de estudio.

2.4. Validez

Respecto a la validez, según Kerlinger (2002) es concebida como el procedimiento que lleva a medir lo que realmente se quiere medir, en esa línea, se utiliza el método de criterio de jueces, cabe señalar que ambos instrumentos fueron validados mediante el método

de criterio de jueces, quienes emitieron datos en la coherencia, claridad y concordancia en relación al objetivo de estudio recomendando su aplicación.

2.5 Confiabilidad

Asimismo, la confiabilidad según Kerlinger (2002) es la determinación de que se puede medir con un instrumento tantas veces en las características evaluadas y que lleva al mismo resultado, siendo la psicometría de confiabilidad en general para el instrumento calidad de servicio fue de ,843 Alpha de Cronbach, y para el instrumento satisfacción del usuario la escala alcanzó una confiabilidad de ,901 Alpha de Cronbach por lo que de acuerdo a la comparación de la escala de fiabilidad se trató de dos instrumentos altamente confiables.

En cuanto al procedimiento empleado, se describe que se siguió los lineamientos del enfoque cuantitativo dentro de la secuencia diacrónica de la investigación en ciencias sociales, por ello se describió el problema, fundamentando el marco teórico que permitió formular las preguntas objetivos e hipótesis, describiendo el marco metodológico en el tipo de investigación básica de diseño no experimental cuyo propósito fue correlacionar dos variables

2.6. Recolección de datos

La recolección de datos se realizó siguiendo el método de la encuesta, a los pacientes en un tiempo prudencial de dos meses, se recabaron información de 183 personas que representaron la población y de ellos se realizó un muestreo hasta llegar a 105 datos, a las personas se les pidió desarrollar el cuestionario de consentimiento informado y luego resolver los cuestionarios de calidad de atención y de satisfacción durante un tiempo de 15 minutos en general, y de ello, se organizó una base de datos en Excel sobre las puntuaciones

para luego trasladarlo al software SPSS 25.0 para el procesamiento de datos según los objetivos del estudio.

2.7 Análisis de datos

Para el presente caso se estableció el método estadístico que según Hernández y Mendoza (2018) se aplica para organizar los datos y presentarlos en tablas y figuras, de ahí que el procesamiento de los datos se realizó siguiendo el método estadístico, cabe considerar que ambos instrumentos son de escala ordinal que derivan en niveles, por ello, la estadística descriptiva sirvió para organizar en figuras y tablas por niveles de cada variable en el uso de la frecuencia descriptiva por tratarse de datos ordinales, que llevó a establecer los niveles de cada variable.

Asimismo, se utilizó la estadística inferencial referido por Hernández y Mendoza (2018) esta se determina de acuerdo al tipo de análisis de datos, para la prueba de hipótesis de este estudio, se llevó a cabo mediante el coeficiente Rho Spearman dado que se trata de datos que se derivan de una escala ordinal traducido en niveles y rangos, la misma que requiere de una prueba no paramétrica.

2.8 Aspectos éticos

Sobre las condiciones éticas, el estudio se realizó siguiendo las pautas de elaboración de tesis de la Universidad estipulado en el Reglamento correspondiente, asimismo, se referencio cuidando la autoría de los conocimientos que fundamentan el estudio, de la misma forma que se guarda el anonimato de las personas que participaron emitiendo los datos de calidad de servicio y satisfacción percibida, cabe señalar que el estudio responde a los procesos de evaluación de originalidad.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Análisis descriptivo

Del análisis realizado según los objetivos propuestos, se exponen los niveles percibidos de la Calidad de servicio y Satisfacción del usuario percibida en los servicios de atención en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.

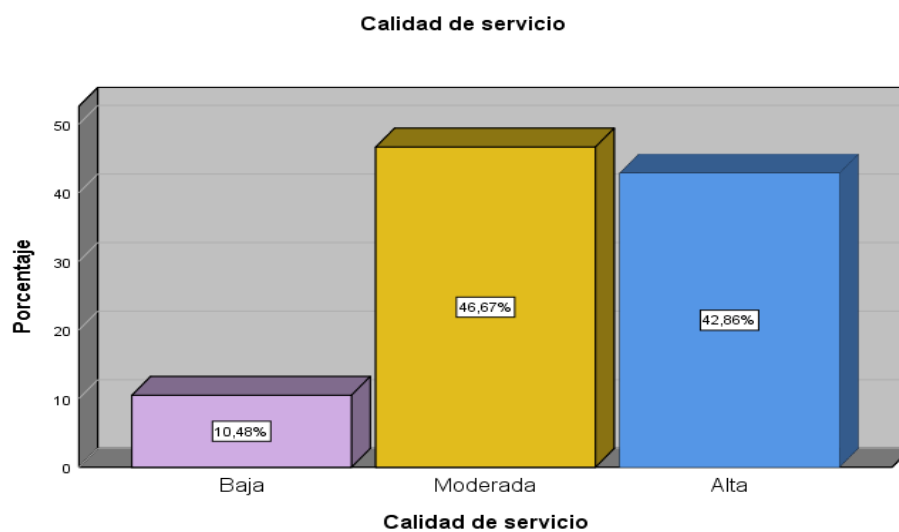
Resultados de la variable: Calidad de servicio

Tabla 1:

Distribución de las percepciones de Calidad de servicio percibida en los servicios de atención en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	10,5
Moderado	49	46,7
Alto	45	42,9
Total	105	100,0

Figura 1



Comparación porcentual de Calidad de servicio

Los datos expuestos, indican una tendencia positiva en las percepciones de la Calidad de servicio, el 46.6% señalo que es Moderada, mientras que un 42% preciso que es alta, encontrándose un 10.4% que percibió una Calidad de servicio de nivel baja.

Resultados descriptivos de las dimensiones: Calidad de servicio

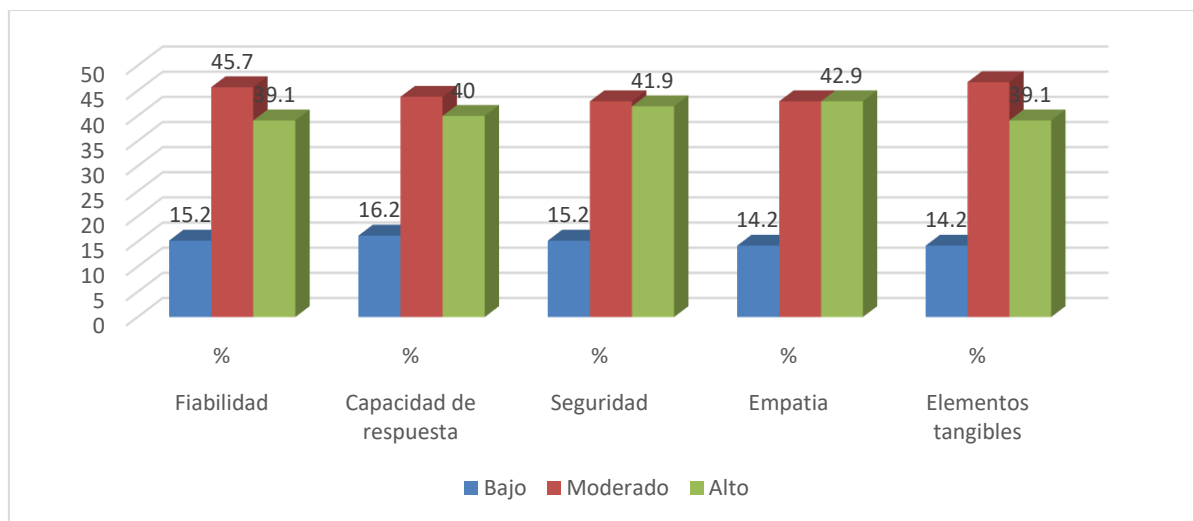
Tabla 2

Distribución de la población según percepciones de las dimensiones de la Calidad de servicio

Dimensiones Niveles	Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Bajo	16	15.2	17	16.2	16	15.2	15	14.3	15	14.2
Moderado	48	45.7	46	43.8	45	42.9	45	42.9	49	46.7
Alto	41	39.0	42	40.0	44	41.9	45	42.9	41	39.0
Total	105	100,0	105	100,0	105	100,0	105	100,0	105	100,0

Figura 2

Distribución de la población según percepciones de las dimensiones de la Calidad de servicio



La observación en la tabla y figuras, indican que en las dimensiones los usuarios perciben que la Fiabilidad tienen un nivel Moderado 45-7%, nivel Alto 39%; similar ello, la Capacidad de Respuesta es percibida en nivel Moderado 43%, nivel Alto percibido 40%; la dimensión Seguridad, los usuarios perciben que el nivel es Moderado, 41.9% nivel alto 40.9%, dimensión Empatía para el 42.9% es de nivel moderado y para otro 42.9% es Alto, en cuanto a los elementos tangibles el 43% percibe un nivel Moderado y para el 39% es Alto, en las formas de atención dentro de los servicios de salud.

Resultados de la variable Satisfacción del usuario

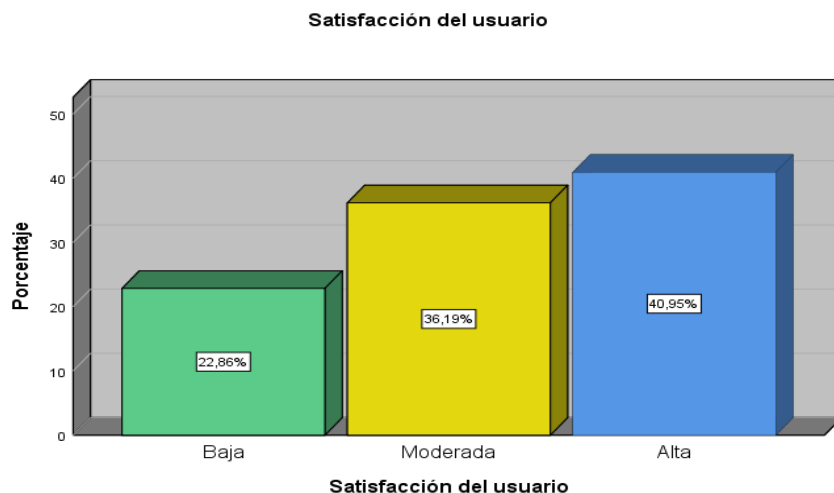
Tabla 3

Nivel percibido de la Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	22,9
Moderado	38	36,2
Alto	43	41,0
Total	105	100,0

Figura 3

Nivel percibido de la Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín



Del análisis estadístico, los resultados, muestran que el 40.9% la Satisfacción percibida por el usuario es Alta, mientras que para un 36% es Moderada y solo un 22,86% asignó el nivel baja, esto corrobora la problemática planteada puesto que, al desarrollar las condiciones de sustento de la satisfacción, el nivel moderado indica que la atención requiere de un impulso que dinamice a la vez desarrolle acciones tangibles y brinde la seguridad de que el usuario alcanzará lo que realmente busca en el tiempo perentorio, como de la atención requerida, de este modo las condiciones se plasman para precisar acciones de mejora.

Resultados de las dimensiones percibidas de la Satisfacción del usuario

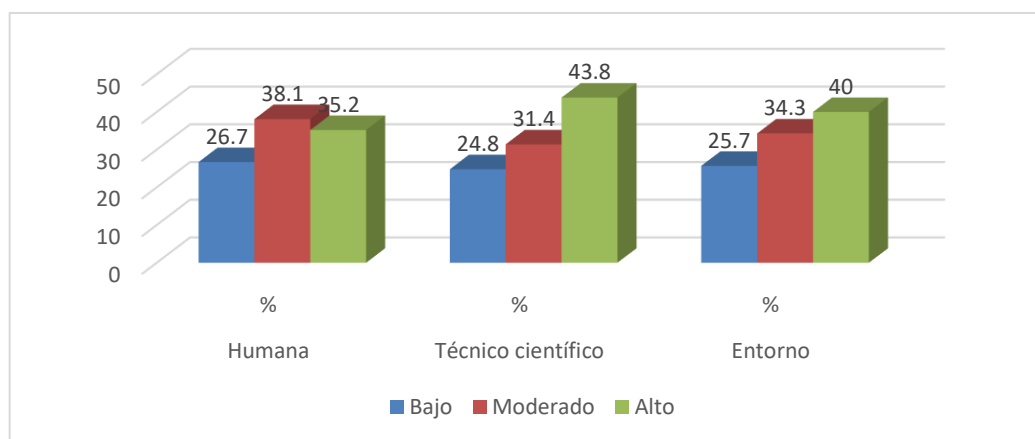
Tabla 4

Distribución de la población según percepciones de las dimensiones de la Satisfacción del usuario

Dimensiones Niveles	Humana		Técnico científico		Entorno	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Bajo	28	26.7	26	24.8	27	25.7
Moderado	40	38.1	33	31.4	36	34.3
Alto	37	35.2	46	43.8	42	40.0
Total	105	100,0	105	100,0	105	100,0

Figura 4

Distribución de la población según percepciones de las dimensiones de la Satisfacción del usuario



En la tabla y figura los datos reportados estadísticamente de las dimensiones de la Satisfacción del usuario, para el 38% la dimensión Humana es de nivel moderado y para el 35% es Alto; en la dimensión Técnico científico, para el 43.8% es Alto, asimismo, la dimensión Entorno para el 40% es de nivel alto, determinándose que la tendencia en cuanto a la satisfacción esperada predomina hacia los niveles positivos, considerando que los usuarios confían en los servicios de salud.

Resultados inferenciales

Prueba de normalidad

Para la confirmación de la distribución de datos, se utilizó la prueba de Kolmogorov Smirnov, por el tamaño de la muestra de tal forma que se pueda aplicar el modelo matemático coherente con la prueba de hipótesis.

Tabla 5

Resultados de la prueba K-S para los datos de las variables

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,277	105	,000	,769	105	,000
Satisfacción del usuario	,262	105	,000	,789	105	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Del análisis de la prueba de Kolmogorov Smirnov, se halló que el valor de la significancia es menor a 0,05 estableciendo que los datos no presentan distribución normal, por lo que la prueba de hipótesis se ejecuta con una prueba no paramétrica, que en este caso es el coeficiente rho Spearman.

Prueba de hipótesis

Para efectos de la prueba, según los objetivos a lograr y con el uso de la estadística, inferencial, se previó un nivel de 95% de confianza en forma general, (valor p: $\alpha = 0,05$) de ahí que se presentó la regla de decisión siguiente: $\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0 y $\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Prueba de hipótesis general

H_0 . No existe relación directa y significativa entre la Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.

H_1 . Existe relación directa y significativa entre la Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.

Tabla 6

Grado de Correlación y nivel de significación entre la Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,689**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	105	105
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,689**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	105	105

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

En la tabla 6 expone los datos sobre la prueba de hipótesis general, encontrando un coeficiente Rho Spearman ,689 y $p=0,000 < 0,05$ confirmando la existencia de una relación directa y significativa entre la Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario percibida en

los servicios de atención en el Centro de Salud motivo del estudio. Aclarando que estos resultados indican una magnitud modera, en cuanto a la comprensión que la calidad de servicio se encuentra en el mismo nivel de la satisfacción que alcanzan las personas como resultado del tipo de atención obtenida.

Hipótesis específica 1

Ho. No existe relación directa y significativa entre la Fiabilidad y la Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.

Hi. Existe relación directa y significativa entre la Fiabilidad y la Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.

Tabla 7

Grado de Correlación y nivel de significación entre la Fiabilidad y la Satisfacción del usuario percibida en los servicios de atención

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,743**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del usuario	N	105	105
		Coefficiente de correlación	,743**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	105	105

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

La tabla 7 muestra un coeficiente Rho Spearman ,743 y $p=0,000 < 0,05$ confirmando la existencia de una relación directa y significativa entre la dimensión Fiabilidad y la Satisfacción del usuario, expresando que esta correlación es de una magnitud moderada,

infiriendo que la fiabilidad es concebida dentro del mismo nivel de satisfacción alcanzada por el usuario.

Hipótesis específica 2

Ho. No existe relación directa y significativa entre la Capacidad de Respuesta y la Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.

Hi. Existe relación directa y significativa entre la Capacidad de Respuesta y la Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.

Tabla 8

Grado de Correlación y nivel de significación entre la Capacidad de Respuesta y la Satisfacción del usuario

			Capacida d de Respuest a	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de Respuesta	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,776**
		N	105	105
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,776**	1,000
		N	105	105

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

En la tabla 8 se encontró un coeficiente Rho Spearman ,776 y $p=0,000 < 0,05$ estableciendo la existencia de relación directa y significativa entre la dimensión Capacidad de Respuesta y la Satisfacción del usuario percibida en los servicios de atención en el Centro

de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023, siendo que esta correlación es de una magnitud moderada, como resultado de la percepción por los usuarios.

Hipótesis específica 3

Ho. No existe relación directa y significativa entre la Seguridad y la Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.

Hi. Existe relación directa y significativa entre la Seguridad y la Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.

Tabla 9

Grado de Correlación y nivel de significación entre la Seguridad y la Satisfacción del usuario

			Segurid ad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,765**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del usuario	N	105	105
		Coefficiente de correlación	,765**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	105	105

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

La exposición de los datos en la tabla 9 muestra un coeficiente Rho Spearman ,765 y $p=0,000 < 0,05$ confirmando la existencia de una relación directa y significativa entre la dimensión Seguridad y la Satisfacción del usuario percibida en los servicios de atención en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023. Representando que la seguridad del tipo y nivel de atención se concibe con el mismo grado de satisfacción,

específicamente considerando que este es un propósito principal para el establecimiento de la atención a las necesidades básicas de los usuarios en cuanto a la mejora de su salud.

Hipótesis específica 4

Ho. No existe relación directa y significativa entre la dimensión Empatía y la Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.

Hi. Existe relación directa y significativa entre la dimensión Empatía y la Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.

Tabla 10

Grado de Correlación y nivel de significación entre la Empatía y la Satisfacción del usuario

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,772**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	105	105
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,772**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	105	105

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

En la tabla 10, los resultados estadísticos determinada por el coeficiente Rho de Spearman ,772 confirma la existencia de una relación positiva entre la empatía y la satisfacción del usuario, en concordancia con el (grado de significación estadística) $p < 0,05$ precisando la importancia del tipo de empatía que se espera en los distintos niveles de

servicio que se requiere para alcanzar la atención oportuna y clara en comunicación de los procedimientos que se complementan dentro del servicio en el centro de salud.

Hipótesis específica 5

Ho. No existe relación directa y significativa entre la dimensión elementos tangibles y la Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.

Hi. Existe relación directa y significativa entre la dimensión elementos tangibles y la Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.

Tabla 11

Grado de Correlación y nivel de significación entre elementos tangibles y la Satisfacción del usuario

			Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,722**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	105	105
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,722**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	105	105

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

En la tabla adjunta se presentan los estadísticos determinada por el Rho de Spearman ,722 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$ determinando que existe relación directa y significativa

los elementos tangibles y la Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín
en el distrito de Comas, año 2023.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La importancia del análisis de la calidad de servicio y la satisfacción desde la percepción del usuario, radicó en encontrar niveles que de ella se desprenden algunas acciones de mejora de parte de los responsables, de ahí que, en el tratamiento estadístico a nivel descriptivo, se halló una tendencia predominante de los niveles intermedios, tanto de las variables como de sus dimensiones, lo que significa que la asignación de este nivel representa en grado concebido de manera sostenida y recurrente por los usuarios que no se encuentran con total satisfacción, este resultado es concordante con la conclusión de la tesis de Gamarra (2023) que también al establecer el tipo de concepción del servicio encontró servidores que no alcanzan concretar un servicio eficiente y pronto acorde a lo que requieren las personas, asimismo, Linares, Lozano y Ruiz (2022) en su conclusión manifestó que la calidad siendo una condición subjetiva, es determinada por la emocionalidad del momento y esta es una respuesta de la forma como fue atendida por el servicio requerido.

Sobre la prueba de hipótesis general, el reporte del SPSS mostró un grado de correlación rho Spearman ,689 con el nivel de significancia de ,000 siendo menor al nivel de parámetro establecido para el estudio (0,05) en consecuencia', se estableció que la calidad de servicio está relacionada positivamente con los niveles de satisfacción de los usuarios que fueron atendidos en el Centro de Salud, este resultado es concordante con lo encontrado por Torres, Schumacher y Landeta (2023) quien en su estudio determinó que tanto la calidad y la satisfacción, son elementos que están relacionadas, dado que los usuarios se basan en la obtención de sus expectativas y de lo que realmente encuentran, esto fue corroborado con el grado de correlación rho Spearman de ,578 en la cual se especifica que el impacto alcanzó al 58% de la población en análisis.

También es similar a la conclusión de Asadi *et al.* (2023) quien determinó relación directa entre la satisfacción y los procedimientos administrativos encontrados en una entidad pública, en la cual la seguridad como la calidad del trato humano, refrenda los niveles de tranquilidad en los usuarios, en la misma concordancia la conclusión de Parreño, Ocaña e Iglesias (2021), es comparativo con lo encontrado, dado que las acciones de la calidad de servicio de una organización está relacionado con las condiciones de obtención de los recursos, materiales, objetivos y subjetivos de los usuarios traduciéndose en la forma efectiva de la atención, muy similar a lo determinado por Flores (2022) y Alvarado y Paca (2022) quienes al encontrar relación directa entre la baja calidad y la insatisfacción indica que las organizaciones de salud, en tiempos de crisis requerían de un soporte socioemocional de los servidores, de tal forma que puedan mejorar las condiciones del servicio.

La prueba de hipótesis de las dimensiones fueron coherentes con la prueba general, en todos los casos la correlación es nivel moderada en relación con la satisfacción encontrada por los usuarios en la que la fiabilidad $\rho = ,743$; Capacidad de respuesta $\rho = ,776$; Seguridad $\rho = ,765$; Empatía $\rho = ,772$ y Elementos tangibles $\rho = ,722$ presentaron el nivel de significancia de ,000 siendo menor al nivel de ,05 lo que permitió establecer un grado de correlación moderada con la satisfacción percibida por los usuarios en el centro de salud, a nivel general este resultado se explica en coherencia con lo publicado por Dávila (2021) quien determino que los componentes de la calidad de servicio, hacen que la satisfacción sea concebida desde la empatía, como de lo que objetivamente reciben y como responden ante las necesidades de los usuarios, por lo que también se explica en coherencia con la conclusión de Linares, Lozano y Ruiz (2022) que demostró una relación moderada en la tangibilidad, como acción de respuesta frente a la necesidad propia dentro del servicio de

emergencia como de la asistencia con equipos y materiales para la atención oportuna de las pacientes, que se traduce en la satisfacción por la inmediatez, y atención amable como oportuna.

Limitaciones

La principal limitación que se dió fue la dificultad en la recolección de datos, así como el poco interés de los usuarios al momento de registrar las encuestas, se les explicó el motivo, la importancia y finalidad de este estudio para hacer frente a la dificultad mencionada.

Implicancia

La presente investigación tiene como implicancia practica en los resultados que pueden servir como base para desarrollar mejoras en el servicio que se da al usuario, además de identificar el problema renuente en el centro después de este estudio e implementar alguna nueva gestión para optimizar el funcionamiento del centro de salud.

CONCLUSIONESS

- 1:** Se logró el objetivo general al demostrar con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,689 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, concluyéndose que: Existe una relación significativa entre la Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario percibida en los servicios de atención en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.
- 2:** Se alcanzó el primer objetivo específico con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,743 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, determinando que: Existe una relación significativa entre la Fiabilidad de la Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario percibida en los servicios de atención en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.
- 3:** Se logró el segundo objetivo específico con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,776 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, estableciendo que: Existe una relación significativa entre la Capacidad de Respuesta administrativa de la Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario.
- 4:** Se alcanzó el tercer objetivo específico con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,765 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, determinando que: Existe una relación significativa entre la Seguridad y la Satisfacción del usuario.
- 5:** Se alcanzó el cuarto objetivo específico con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,772 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, concluyendo que: Existe una relación significativa entre la Empatía y la Satisfacción del usuario.
- 6:** Se demostró el quinto objetivo específico con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,722 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, estableciendo que: Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la Satisfacción del usuario.

REFERENCIAS

- Agudelo Loaiza, R. D., Peña López, P. A., Hoyos Loaiza, C., & Jiménez Montoya, M. A. (2020). Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018 – 2019. *Archivos de Medicina (Col)*, 20(2), 397-409. doi: <https://doi.org/10.30554/archmed.20.2.3473>.
- Alvarado Silva, U., & Paca Pantigoso, F. R. (2022). Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4100-4139. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2924
- Anduquia Vásquez, P. A., Ramirez Barrientos, A., Lopera Betancur, M. A., Forero Pulido, C., & Córdoba Pérez, L. F. (2020). La familia es la voz del paciente en la interacción con la enfermera. *Revista Cuidarte*, 11(3). doi: <https://doi.org/10.15649/cuidarte.1015>
- Arias, A. (2020). *Calidad de los servicios y satisfacción del usuario*. Primera Edición. Madrid: Facultad de Ciencias de la Documentación
- Asadi, S., Khademi, M., Yarahmadi, S., Ebrahimzadeh, F., & Mohammadi, E. (2023). A comparison of nurses and elderly patients' perceptions of caring behaviors in intensive care units. *Enfermería Intensiva*, 34(2), 70-79. doi: <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2022.04.002>
- Ayala, C. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycán 2020* [Internet]. Perú: UCV; [Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión Pública] [Fecha de acceso: 16 de abril de 2024], Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55322?show=full>
- Bustamante M, Zerda E, Obando F, Tello M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Rev. Inf. Tecnol.*[internet]. [citado 23 de abril del 2024]; 31(1).Disponible en <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>

- Carmona, A. y Leal, A. (2022). *La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente*. [Internet]. Sevilla: Universidad de Sevilla; 2022 [Fecha de acceso: 17 de abril de 2022], Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/187754.pdf>
- Castillo-Ayón, L. M., Delgado-Choez, G. S., Briones-Mera, B. M., & Santana-Vera, M. E. (2023). La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 7(13), 40-49. doi: <https://doi.org/10.35381/s.v.v7i13.2417>
- Cervera, J. (2021). *La transición a las nuevas ISO 9000:2000 y su implantación*. Primera Edición. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- CISS. (26 de Noviembre de 2023). *Estudio comparativo de los sistemas de salud en América Latina- CISS*. Obtenido de ciss-bienestar.org: <https://ciss-bienestar.org/2022/03/30/estudio-comparativo-de-los-sistemas-de-salud-en-america-latina/>
- Condori M, Arispe C. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en un hospital especializado en salud mental. *Revista de Investigación (de la Universidad Norbert Wiener)*. 11(2): a0014. doi: <https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0014>
- Dávila, S. (2021). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac – 2020*. [Internet]. Perú: UCV; 2021. [Tesis para obtener Grado Académico de: Magíster en gerencia en servicios de la salud]. [Fecha de acceso: 17 de abril de 2022], Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57616>
- Dávila Pontón, Y., Díaz Narváez, V. P., Montero Andrade, B., López Terán, J. J., Reyes-Reyes, A., & Calzadilla-Núñez, A. (2023). La empatía de los enfermeros con los pacientes en los hospitales públicos. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 31. Doi: <https://doi.org/10.1590/1518-8345.6591.3968>
- Del Carmen Sara J. (2022). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Rev Peru Med Exp Salud Pública* [internet]. [citado el 12 abril del 2024]. Disponible en <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>
- Durán-Solórzano, S. A., & Martínez-Minda, H. A. (2020). Capacitación del talento humano y la gestión de la calidad en instituciones del sector salud: Artículo de revisión.

Revista Científica Arbitrada En Investigaciones De La Salud GESTAR, 3(6), 2-15. doi: <https://doi.org/10.46296/gt.v3i6.0013>

Echevarria Chicaiza P., Bravo Bello Y. (2024). Calidad de Atención y su Incidencia en la Satisfacción del Usuario Externo en un Centro de Especialidades en Galápagos. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*. Doi: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2690>

Fajardo Aguilar, G. M., Benalcázar-Gómez, C. V., Almache Delgado, V. J., & Román Relica, L. G. (2023). Percepción del usuario en la calidad de atención del personal de salud en un hospital. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 3955-3966. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7243

Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista De La Facultad De Medicina Humana*, 20(3), 397-403. doi: <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>

Figueroa Uribe, A. F., & Hernández Ramírez, J. (2021). Hospital security. A vision of multidimensional security. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1). doi: <https://doi.org/10.25176/RFMH.v21i1.3490>

Flores Camayo R. (2022). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario de Consulta Externa del Hospital Vitarte* [Internet]. [citado 22 de octubre 2022] Disponible en https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4645/T061_09079223_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gamarra Muñoz, S. E. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario atendido en consulta externa Clínica San Juan de Dios Chiclayo*. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USMP_6039be4f0986d79cc9f0741a9054757f/Details

García Rodríguez, G. R. (2023). Satisfacción del usuario en el puesto de salud de Shororaguá, Chiquimula. *Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI*, 7(1), 187-200. doi: <https://doi.org/10.36314/cunori.v7i1.218>

Guaita Pintado, T. P., Tapia Pinguil, Á. P., Cordero Alvarado, R. L., & Mercado González, A. F. (2023). Importancia de la Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador: Revisión Sistemática. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias*

Sociales Y Humanidades, 4(1), 366-377. doi:
<https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.250>

- Guerra, R., y Cabello, E. (2022). *Guía Técnica: Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo de los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo* [Internet]. Lima: Ministerio de Salud; 2022 [Fecha de acceso: 07 de marzo de 2024]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Jaramillo, C., Fabara, G., & Falcón, R., (2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). *593 Digital Publisher* <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>
- Juran, J. A (2019). *Qualidade desde o Projeto, Novos Passos para o Planejamento da Qualidade em Produtos e Serviços*, Primera Edición. San Pablo: Editora Pioneira
- Lazo-Gonzales, O., y Santivañez. A. (2019). *Atención de salud con calidad*. Primera Edición. Lima: REP SAC.
- Linares, M., Lozano, J. y Ruiz, G. (2022). *La comunicación y la satisfacción del usuario en el centro de servicio de atención al contribuyente- SUNAT, del distrito de Miraflores, Lima. Perú*. [Internet]. Lima: UIGV; 2022. [Tesis para obtener Grado Académico de: Magíster en gerencia en servicios de la salud]. [Fecha de acceso: 17 de abril de 2024], Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1308>
- Ligña, G. (2021). *Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario de la clínica prestadora externa del IESS odontológica*. [Internet]. Ecuador: UCSG. [Tesis para obtener Grado Académico de: Magíster en gerencia en servicios de la salud]. [Fecha de acceso: 17 de abril de 2024], Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15843/1/T-UCSG-POS-MGSS283.pdf>
- Loayza Carrión, E. B., Palacios Saquicaray, L. S., & Reyes Rueda, E. Y. (2022). Principales complicaciones obstétricas en un hospital de segundo nivel, provincia de El Oro – Ecuador: Una mirada desde el proceso de Atención de Enfermería. *Polo del Conocimiento*, 7(8), 1406-1423. doi: <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v7i8.4464>
- Matute G. (2020) *Evaluación de la Calidad de Atención y su Influencia en la satisfacción de los usuarios de los servicios de Salud Mental de la Zona 8 Guayaquil-Ecuador 2020* [Tesis de maestría], Universidad Católica Santiago de Guayaquil-

Ecuador <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15746/1/T-UCSG-POS-MGSS-267.pdf>

- Mariscal Briones, S.A., & Valdiviezo Guerrero, J.A. (2020) *Evaluación de la calidad del servicio y satisfacción del protocolo de triaje hospitalario para los usuarios auto-referidos en el área de emergencia de tres hospitales de referencia de la zona 8*. LA referencia <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14976>
- Medina, D (2021). *Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Adulto Mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021* [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73814/Medina_DDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo* <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085/2226>
- OMS (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. *Boletín de la Organización Mundial de la Salud*. <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/qualityhealth-services>
- Parreño Urquiza, A. F., Ocaña Coello, S. P., & Iglesias Morell, A. (2021). Gestión de la calidad en unidades de salud de la ciudad de Riobamba. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 50(2). Obtenido de <https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/982>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988): "SERVQUAL: a multiple scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing*. <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>
- Paravic Klijn, T., & Lagos Garrido, M. E. (2021). Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. *Ciencia y enfermería*, 27. doi: <https://dx.doi.org/10.29393/ce27-41tetm20041>
- Ramos, B. (2021). *Control de Calidad de la atención en salud*. Segunda edición. La Habana: ECIME.
- Ramos, K. L., Podesta, L. E., y Ruiz, R. A. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte Médico (Lima)*

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2020000300007&script=sci_abstract

- Ramírez, J. M. (2021). Evaluación de la Calidad en Unidades de Salud en México. *Horizonte sanitario*, 20(1), 7-9. doi: <https://doi.org/10.19136/hs.a20n1.4149>
- Ramírez G, Elizabeth C. (2022). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de salud Pueblo Nuevo de Ferreñafe*. [Internet]. [citado 16 de abril del 2024] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84035?show=full>
- Rivera Sissalema, K. (2020). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil* [Internet]. [citado 16 de abril del 2024]. Disponible en https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_c49de6ec84f2eb91193eea835cb54fa2/Details
- Reyes L Y Veliz M (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa [Internet]. [citado 16 de abril del 2024]. Disponible en <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-CalidadDelServicioYSuRelacionConLaSatisfaccionAICI-7926989.pdf>
- Rodríguez, A. (2021). *Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala*. [Internet]. Ecuador: UCSG. [Tesis para obtener Grado Académico de: Magíster en gerencia en servicios de la salud]. [Fecha de acceso: 16 de abril de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15918>
- Servicios de Salud—OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. (s. f.). Recuperado 16 de abril de 2024, de <https://www.paho.org/es/temas/servicios-salud>
- Torres Celi, D. Y., Solano Rubio, B. S., & Landeta Saraguro, D. J. (2024). Percepción de la Calidad de Atención en Servicios de Salud del Área de Materno Infantil. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(1), 5678-5696. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9921
- UNICEF. (26 de noviembre de 2023). *Hospitales en Quito y Otavalo se certifican como Establecimientos Amigos de la Madre y el Niño*. Obtenido de Unicef.org:<https://www.unicef.org/ecuador/historias/hospitales-en-quito-y-otavalo-se-certifican-como-establecimientos-amigos-de-la-madre-y-el>

Valera Suárez M, y Guzmán Garay A. (2020). Satisfacción de los pacientes que asisten a consulta externa, Centro de Salud San Miguel de Tuta Boyacá. *Rev. Inv. Salud* [Internet]. [citado 6 abril del 2024]; 7(1):87-101. Disponible en <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/425/538>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD HÚSARES DE JUNÍN, COMAS 2023”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	DIMENSIONES E INDICADORES
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.</p>	<p>VARIABLE 1:</p> <p>Calidad de Servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de Respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos Tangibles</p> <p>VARIABLE 2:</p> <p>Satisfacción del Usuario</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Humana</p> <p>Técnico Científica</p> <p>Entorno</p>

TIPO Y DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	METODO DE ANALISIS DE DATOS
<p>ENFOQUE Estudio se asumió el enfoque cuantitativo, derivado del tipo de conocimiento positivista, que conlleva como propósito fundamental la medición de los aspectos, características materia de análisis, referidos por Hernández y Mendoza (2018).</p> <p>MÉTODO Método hipotético deductivo, por los procedimientos que parten de la identificación de un problema el sustento teórico y la prueba de hipótesis que se aplican mediante datos obtenidos para alcanzar objetivos propuestos que conlleven a predicciones y generalizaciones.</p> <p>TIPO DE ESTUDIO Estudio básico, como lo sostuvo Ñaupas et al. (2018) dado que el propósito es incrementar conocimientos respecto a los factores de análisis con la finalidad de incrementar conocimientos en sus principios o leyes teóricas fundamentadas, como es el caso de este estudio se busca el incremento de conocimiento de la calidad de servicio y la satisfacción percibida en un centro de salud.</p> <p>DISEÑO DE ESTUDIO Es de corte transversal, dado que la administración de los procedimientos se concreta en un mismo tiempo, es decir se lleva a cabo como una toma fotográfica para buscar explicaciones de la misma, esto en coherencia con las especificaciones de Ñaupas et al. (2018), asimismo, es correlacional, dado que se busca la relación entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario por el servicio alcanzado.</p>	<p>POBLACIÓN: La población es de 183 usuarios atendidos en los meses de marzo y abril en el Centro de Salud Húsares de Junín en el distrito de Comas, año 2023.</p> <p>MUESTRA: 105 usuarios externos</p>	<p>INSTRUMENTOS: Para Calidad de Servicio Cuestionario Servperf de Cronin y Taylor (1994)</p> <p>Satisfacción del Usuario Cuestionario adaptado de Donabedian (1994)</p> <p>ESCALA DE MEDICIÓN: Escala Ordinal tipo Likert:</p> <p>Niveles de interpretación para Calidad de Servicio: Bajo (74-86) Medio (87-99) Alto (100-110)</p> <p>Satisfacción del Usuario No Satisfecho (44-47), Regularmente Satisfecho (48-51) y Satisfecho (52-55).</p>	<p>La estadística descriptiva: Análisis de frecuencia a través de tablas y gráficos de frecuencia.</p> <p>La estadística inferencial: coeficiente correlación Rho de Spearman</p>

ANEXO 2 Matriz de operacionalización de variables:

Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
La calidad es percibida como los aspectos que se muestran en la atención y seguridad que encuentra el cliente establecida en el eficiencia del servicio como los procedimientos que recibe el cliente que conlleva a la satisfacción propia de los actuados dentro de una organización referida en los fundamentos de la psicología organizacional (Duran y Martínez, 2020).	La medición de la variable calidad de servicio, Parasuraman, Berry, & Zeithaml (1988) se realiza con el instrumento base SERVQUAL que se fue adaptado de Cronin y Taylor, 1994 tomando sus dimensiones, Tangibilidad, Fiabilidad, capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, reducido específicamente para la vista en la salud con 10 indicadores que llevan a los ítems priorizados para determinar los niveles de Bajo, Medio y Alto.	Fiabilidad	Valoración medica	1, 2	Bajo (74-86) Medio (87-99) Alto (100-110)
			Solución y/o tratamiento	3, 4	
		Capacidad de respuesta	Atención inmediata	5, 6	
			Orientación del servicio efectivo	7, 8, 22	
		Seguridad	Trato adecuado	9, 10	
			Requerimiento atendido	11, 12	
		Empatía	Calidad de elementos	13, 14	
			Solidaridad	15, 16, 21	
		Elementos tangibles	Equipamiento del servicio	17, 18	

			Infraestructura y atención	19, 20	
--	--	--	----------------------------	--------	--

Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
<p>Satisfacción del Usuario</p> <p>Es la percepción de la atención recibida entre las expectativas de que se le atiende y lo que realmente recibió en el tránsito de la atención considerando el trato humano y visto en la atención con aspectos médicos científicos que se concreta en el ámbito del centro donde recibe la atención médica (Montalvo, Estrada y Mamani, 2020).</p>	<p>La Satisfacción del Usuario se mide con el instrumento por Adaptado de Donabedian, 1994) y de ella se derivan las dimensiones Humana, Técnico científica, Entorno que fueron estructurados en un cuestionario para captar las percepciones de las personas en el campo de la salud.</p>	Humana	Consideración de la condición	1, 2	No satisfecho, Poco Satisfecho y Satisfecho
			Asistencia y orientación	3, 4	
		Técnico científica	Efectividad del tratamiento	5, 6	
			Medicación efectiva	7, 8	
		Entorno	Amabilidad en el apoyo al servicio	9, 10	
Orientación a los procesos de atención	11, 12				

ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario Servperf

Califique la calidad de servicio en Consulta Externa, de acuerdo al grado de importancia que usted considere. Marque con un aspa (x) su respuesta, teniendo en cuenta el siguiente criterio: TD: 1(Totalmente en desacuerdo), ED: 2 (En desacuerdo), I: 3 (Indeciso), DA: 4 (De acuerdo), TA: 5 (Totalmente de acuerdo).

Nº	Preguntas	TD	ED	I	DA	TA
1	El personal de informes, se mostró amable y le brindó información de manera clara sobre los trámites a realizar para ser atendido en consulta médica.	1	2	3	4	5
2	Su consulta médica se realizó respetando el horario programado.	1	2	3	4	5
3	Se respetó la programación y el orden de llegada para ser atendido en consulta médica.	1	2	3	4	5
4	Al momento de ingresar a consulta médica, su historia se encontraba disponible.	1	2	3	4	5
5	Considera que es fácil obtener citas médicas.	1	2	3	4	5
6	En el área de admisión, fue atendida(o) inmediatamente.	1	2	3	4	5
7	En el área de caja, fue atendida(o) inmediatamente.	1	2	3	4	5
8	En el área de triaje, fue atendida (o) inmediatamente.	1	2	3	4	5
9	Durante su consulta médica, se respetó su privacidad.	1	2	3	4	5
10	Durante su consulta médica, considera que el médico realizó un examen físico completo y minucioso de acuerdo al problema de salud que presentó.	1	2	3	4	5
11	En relación a su problema de salud, considera que el médico le ofreció el tiempo necesario para responder sus preguntas o dudas.	1	2	3	4	5
12	Durante su consulta, el médico le inspiró confianza.	1	2	3	4	5
13	Durante su consulta, considera que el médico fue amable, respetuoso y paciente.	1	2	3	4	5
14	Durante su consulta, considera que el médico que le asistió demostró interés por su problema de salud.	1	2	3	4	5
15	Usted considera que el médico le explicó con claridad sobre su actual condición de salud.	1	2	3	4	5
16	Usted considera que el médico le explicó con claridad sobre el tratamiento que recibirá: tratamiento farmacológico o de rehabilitación.	1	2	3	4	5
17	Usted considera que el médico le explicó con claridad los procedimientos y/o estudios auxiliares que necesita realizarse.	1	2	3	4	5
18	Usted considera que están adecuadamente visibles los letreros, carteles y flechas de orientación al usuario.	1	2	3	4	5
19	Al salir de consulta médica, contó con personal de informes y orientación.	1	2	3	4	5
20	Considera que los consultorios médicos se encuentran adecuadamente equipados y disponen de los elementos necesarios para su atención.	1	2	3	4	5
21	Considera que el área de sala de espera y consultorios cumplen con los estándares de limpieza y comodidad.	1	2	3	4	5
22	Los servicios higiénicos se encontraron limpios y están adaptados para pacientes con discapacidad.	1	2	3	4	5

Cuestionario Suce

Por favor califique del 1 al 5 como se siente usted con la calidad del servicio ofrecido, en la cual: 1 (Muy insatisfecho), 2 (Insatisfecho), 3 (Indiferente), 4 (Satisfecho) y 5 (Muy satisfecho).

N°		MI	I	ID	S	MS
1	Tiempo transcurrido desde que solicitó la cita hasta la fecha de atención médica	1	2	3	4	5
2	La señalización y carteles de orientación en la clínica	1	2	3	4	5
3	Los trámites que realizó en el área de admisión	1	2	3	4	5
4	El tiempo que permaneció en espera de ser atendido	1	2	3	4	5
5	La comodidad en sala de espera	1	2	3	4	5
6	La facilidad para sacar una nueva cita o cita de control	1	2	3	4	5
7	La información recibida acerca de su condición de salud	1	2	3	4	5
8	La claridad con que el médico le explicó sobre el tratamiento a seguir	1	2	3	4	5
9	Información brindada por el médico	1	2	3	4	5
10	Trato por parte del médico y enfermera	1	2	3	4	5
11	La duración de la consulta	1	2	3	4	5
12	El cuidado de su intimidad personal durante la atención médica	1	2	3	4	5

ANEXO 4: VALIDACION DE ENCUESTA

Título de la investigación:	CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD HÚSARES DE JUNÍN EN EL DISTRITO DE COMAS, AÑO 2023		
Apellidos y nombres del experto:	Mg. Guillermo Juniors Morales Benavides Docente en Universidad Privada del Norte		
El instrumento de medición pertenece a la variable:	cuantitativa		

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		

Sugerencias: Ninguna

Firma del experto:



MG. GUILLERMO MORALES BENAVIDES –
DNI: 46760104

Título de la investigación:	CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD HÚSARES DE JUNÍN EN EL DISTRITO DE COMAS, AÑO 2023
Apellidos y nombres del experto:	Mg. Adrián Eduardo Torres Chumpitaz Gestión Pública
El instrumento de medición pertenece a la variable:	cuantitativa

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		

Sugerencias: Ninguna

Firma del experto:



MG. Adrián Eduardo Torres Chumpitaz –
DNI: 45553565

Título de la investigación:	CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD HÚSARES DE JUNÍN EN EL DISTRITO DE COMAS, AÑO 2023			
Apellidos y nombres del experto:	Mg. Franco Edgar Jimenez Huaman Gestión Pública			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	cuantitativa			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
Sugerencias: Ninguna				
Firma del experto:				
				
MG. Franco Edgar Jimenez Huaman				
DNI: 74651638				

ANEXO 5: BASE DE DATOS

BASE DE DATOS VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO																							
N°	FIABILIDAD				CAP RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA				ELEMENTOS TANGIBLES				TOTAL		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		21	22
1	4	2	3	3	2	2	4	2	4	2	3	3	2	3	4	2	4	3	4	3	3	3	
2	4	3	3	3	2	2	5	2	4	3	3	3	2	4	5	2	4	4	2	4	3	3	
3	3	3	4	3	2	1	3	4	3	3	4	3	1	2	3	4	3	5	2	4	4	3	
4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	
5	5	5	2	3	2	3	3	2	5	5	2	3	3	1	3	2	5	4	4	3	2	3	
6	5	4	4	4	1	1	5	4	5	4	4	4	1	3	5	4	5	3	2	5	4	4	
7	3	4	3	5	3	1	5	2	3	4	3	5	1	4	5	2	3	5	4	5	3	5	
8	2	2	5	2	3	1	3	3	2	2	5	2	1	1	3	3	2	5	2	3	5	2	
9	3	3	1	3	2	2	4	1	3	3	1	3	2	2	4	1	3	3	3	2	1	3	
10	3	4	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	2	5	4	3	4	1	3	3	3	
11	4	4	3	3	2	1	5	3	4	4	3	3	1	3	5	3	4	5	4	3	3	3	
12	3	4	5	3	2	3	5	2	3	4	5	3	3	2	5	2	3	5	3	4	5	3	
13	5	4	3	4	1	4	3	3	5	4	3	4	4	3	3	3	5	5	2	3	3	4	
14	1	3	1	4	2	1	3	3	1	3	1	4	1	3	3	3	1	3	3	5	1	4	
15	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	
16	2	5	5	5	3	3	4	5	2	5	5	5	3	4	4	5	2	3	3	3	5	5	
17	5	3	5	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	3	5	3	5	4	5	2	5	5	
18	3	2	2	4	3	1	2	1	3	2	2	4	1	3	2	1	3	5	3	5	2	4	
19	5	4	4	4	5	4	5	1	5	4	4	4	4	3	5	1	5	2	1	3	4	4	
20	4	2	4	4	3	1	4	3	4	2	4	4	1	3	4	3	4	5	1	5	4	4	
21	3	3	2	2	2	2	4	1	3	3	2	2	2	3	4	1	3	4	3	4	2	2	
22	4	2	3	3	3	2	4	1	4	2	3	3	2	3	4	1	4	4	1	3	3	3	
23	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	2	4	1	4	3	3	
24	5	1	4	4	2	3	4	3	5	1	4	4	3	1	4	3	5	3	3	2	4	4	
25	3	2	2	3	2	4	4	3	3	2	2	3	4	1	4	3	3	4	3	5	2	3	
26	2	3	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	1	1	3	2	2	4	3	3	3	2	
27	3	4	3	3	1	1	4	4	3	4	3	3	1	1	4	4	3	3	2	2	3	3	
28	5	3	3	4	1	1	4	3	5	3	3	4	1	1	4	3	5	4	4	3	3	4	
29	5	4	4	4	1	1	4	1	5	4	4	4	1	3	4	1	5	4	3	5	4	4	
30	5	4	3	3	1	1	5	5	5	4	3	3	1	2	5	5	5	4	1	5	3	3	
31	3	4	4	3	1	3	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4	3	5	5	5	4	3	
32	4	5	5	4	2	2	4	3	4	5	5	4	2	3	4	3	4	4	4	3	5	4	
33	2	3	4	4	3	1	3	3	2	3	4	4	1	3	3	3	2	4	3	4	4	4	
34	4	4	3	4	4	2	5	5	4	4	3	4	2	3	5	5	4	3	3	2	3	4	
35	3	4	4	2	1	2	5	3	3	4	4	4	2	2	5	3	3	5	5	4	4	2	
36	3	4	4	2	1	2	5	3	3	4	4	4	2	2	5	3	3	5	3	3	4	2	
37	1	2	3	1	2	1	5	5	1	2	3	1	1	1	5	5	1	5	3	3	3	1	
38	1	2	3	3	1	3	1	1	1	2	3	3	3	1	1	1	1	5	5	1	3	3	
39	1	3	3	1	2	1	5	4	1	3	3	1	1	1	5	4	1	1	1	1	3	1	
40	3	3	5	3	3	4	5	5	3	3	5	3	4	4	5	5	3	5	4	1	5	3	
41	3	3	3	2	1	1	5	2	3	3	3	2	1	1	5	2	3	5	5	3	3	2	
42	3	2	1	1	1	1	5	1	3	2	1	1	1	3	5	1	3	5	2	3	1	1	
43	3	5	4	3	1	1	2	4	3	5	4	3	1	3	2	4	3	5	1	3	4	3	
44	5	2	1	4	1	3	4	5	5	2	1	4	3	3	4	5	5	2	4	3	1	4	
45	3	1	4	3	5	1	4	2	3	1	4	3	1	3	4	2	3	4	5	5	4	3	
46	3	2	3	2	1	1	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	4	2	3	3	2	
47	5	3	3	4	4	1	4	1	5	3	3	4	1	4	4	1	5	3	3	3	3	4	
48	5	2	3	3	4	1	5	4	5	2	3	3	1	1	5	4	5	4	1	5	3	3	
49	5	2	3	3	4	1	5	4	5	2	3	3	1	1	5	4	5	5	4	5	3	3	
50	5	3	3	3	4	1	4	3	5	3	3	3	1	2	4	3	5	5	4	5	3	3	
51	2	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	5	3	3	
52	4	4	5	5	5	1	5	2	4	4	5	5	1	3	5	2	4	3	4	2	5	5	
53	5	5	3	4	5	1	5	1	5	5	3	4	1	5	5	1	5	5	2	4	3	4	
54	3	4	4	2	1	2	5	3	3	4	4	2	2	2	5	3	3	5	1	5	4	2	
55	1	2	3	1	2	1	5	5	1	2	3	1	1	1	5	5	1	5	3	3	3	1	
56	1	2	3	3	1	3	1	1	1	2	3	3	3	1	1	1	1	5	5	1	3	3	
57	3	5	5	4	3	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	3	1	1	1	5	4	
58	3	4	3	3	4	1	5	2	3	4	3	3	1	4	5	2	3	4	5	3	3	3	
59	3	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	4	2	3	3	2	3	5	2	3	3	4	

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

BASE DE DATOS DE SATISFACCION DEL USUARIO											
Nº	HUMANA			TECNICO-CIENTIFICA				ENTORNO			
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11
1	3	3	2	4	5	4	3	2	4	5	4
2	3	4	1	3	3	3	4	1	3	3	3
3	3	3	1	4	3	3	3	1	4	3	3
4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3
5	5	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4
6	3	2	3	5	5	4	2	3	5	5	4
7	3	2	1	5	5	5	2	1	5	5	5
8	1	3	1	5	5	2	3	1	5	5	2
9	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
10	5	5	2	4	4	3	5	2	4	4	3
11	3	3	1	4	5	3	3	1	4	5	3
12	2	3	2	4	3	4	3	2	4	3	4
13	3	2	5	4	5	3	2	5	4	5	3
14	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	4
15	1	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3
16	3	4	2	4	5	5	4	2	4	5	5
17	1	4	3	5	5	4	4	3	5	5	4
18	2	3	2	4	5	2	3	2	4	5	2
19	4	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5
20	1	5	1	4	5	2	5	1	4	5	2
21	1	2	4	2	5	5	2	4	2	5	5
22	3	2	2	5	4	5	2	2	5	4	5
23	2	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5
24	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4
25	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3
26	3	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3
27	4	3	2	3	4	1	3	2	3	4	1
28	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3
29	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
30	1	3	2	5	5	2	3	2	5	5	2
31	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3
32	3	4	3	3	5	5	4	3	3	5	5
33	3	2	3	4	4	4	2	3	4	4	4
34	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3
35	3	5	3	3	5	4	5	3	3	5	4
36	3	5	3	3	5	4	5	3	3	5	4
37	1	4	3	3	5	3	4	3	3	5	3
38	1	4	1	3	2	2	4	1	3	2	2
39	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
40	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	3
41	1	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3
42	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	1
43	1	2	1	3	1	4	2	1	3	1	4
44	1	3	1	3	1	5	3	1	3	1	5
45	4	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5
46	4	3	4	2	4	2	3	4	2	4	2
47	3	4	4	5	3	2	4	4	5	3	2
48	3	1	4	3	5	2	1	4	3	5	2
49	3	1	4	3	5	2	1	4	3	5	2
50	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
51	1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
52	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
53	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5

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

Anexo 6: Confiabilidad de los instrumentos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	105	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	105	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	10

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Calidad de servicio	19,90	35,922	,816	,967
Fiabilidad	19,98	34,903	,893	,965
Capacidad de respuesta	19,98	34,519	,925	,963
Seguridad	19,95	34,757	,898	,964
Empatia	19,93	34,659	,922	,964
Elementos tangibles	19,95	35,277	,830	,967
Satisfacción del usuario	20,04	33,999	,897	,964
Humana	20,13	34,521	,828	,967
Técnico científico	20,03	34,413	,813	,968
Entorno	20,08	34,802	,776	,969