

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA**

ESCUELA DE POSGRADO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



U N I V E R S I D A D  
**AUTÓNOMA**  
**DE ICA**

Calidad de servicio y satisfacción del usuario de un centro de  
salud de Lima, 2023

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE**

DOCTOR EN SALUD PÚBLICA

**AUTOR**

María Luz, Díaz Gallegos

CÓDIGO ORCID N° Escribir Código

**ASESOR**

SILVANA Rosario, Campos Martínez

CÓDIGO ORCID N° 0000-0001-7031-9576

Chincha, Perú

2023

## ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta.

A mis padres por su apoyo incondicional para seguir motivándome a seguir adelante en cada paso de mi vida.

A mis hermanos por brindar su apoyo moral en esas noches de arduo trabajo para realizar la culminación de mi tesis.

Y finalmente a las personas que creyeron en mi con su actitud lograron que tomara más impulso para seguir luchando por mis sueños.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecer infinitamente a mis padres, por su amor incondicional y su apoyo moral para los momentos más difíciles en mi vida, han sido el pilar de este logro.

También expreso mi gratitud a mis hermanos, quienes supieron brindarme el tiempo para escucharme y apoyarme, a mis abuelos quienes supieron estar a mi lado cuando más los necesitaba. Sin ellos no podría haber logrado culminar mis estudios. Su amor incondicional siempre ha sido la luz que guio mi camino para seguir en este viaje académico y profesional.

## Resumen

La presente investigación planteada con el fin de determinar tuvo la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023.

Metodológicamente se tipifica el estudio como una investigación de tipo básica, con un diseño no experimental con un alcance descriptivo correlacional. Para el trabajo de campo se contó con una población conformada por sesenta usuarios que asisten al centro de salud, a los que se les aplicó dos instrumentos un cuestionario sobre calidad de servicio y un cuestionario para medir la satisfacción del usuario ambos constaron de 20 ítems, estos instrumentos pasaron por procesos de validez y confiabilidad.

Los resultados mostraron que el 11,7% de los encuestados considera en un nivel bajo la calidad de servicio que brinda el centro de salud; mientras que para la variable satisfacción del usuario el 28,3% consideran que están insatisfecho del servicio que reciben.

Finalmente se logra concluir que existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023 , de manera directa según la correlación de Spearman de 0,832\*\* significativa al 0.000, lo que indica que a un menor índice de la calidad del servicio que se brinda , menor será los niveles de satisfacción de los usuarios

Palabras claves: calidad de servicio, satisfacción, usuarios

## Abstract

The present research proposed in order to determine the relationship between the quality of service and user satisfaction in a health center, Lima 2023

Methodologically, the study is classified as a basic type of research, with a non-experimental design with a descriptive correlational scope. For the field work, a population made up of sixty users who attend the health center was counted on, to whom two instruments were applied: a questionnaire on service quality and a questionnaire to measure user satisfaction, both consisting of 20 items, these instruments went through validity and reliability processes.

The results showed that 11.7% of respondents consider the quality of service provided by the health center to be low; while for the variable user satisfaction 28.3% consider that they are dissatisfied with the service they receive

Finally, it is concluded that there is a relationship between the quality of service and the satisfaction of users in a health center, Lima 2023

, directly according to the Spearman correlation of 0.832\*\* significant at 0.000, which indicates that the lower the index of the quality of the service provided, the lower the levels of user satisfaction will be

Keywords: quality of service, satisfaction, users

## • RESUMO

A presente investigação foi realizada com o objetivo de determinar a relação que existe entre a qualidade do serviço e a satisfação do usuário em um centro de saúde, Lima 2023.

Metodologicamente, o estudo classifica-se como pesquisa do tipo básico, com desenho não experimental e escopo descritivo correlacional. Para o trabalho de campo, contou-se com uma população composta por sessenta utentes que frequentam o centro de saúde, aos quais foram aplicados dois instrumentos: um questionário sobre qualidade do serviço e um questionário para medir a satisfação dos utentes, ambos compostos por 20 itens. passaram por processos de validade e confiabilidade.

Os resultados mostraram que 11,7% dos inquiridos consideram baixa a qualidade do serviço prestado pelo centro de saúde; enquanto para a variável satisfação dos usuários, 28,3% consideram que estão insatisfeitos com o atendimento que recebem.

Por fim, é possível concluir que existe uma relação entre a qualidade do serviço e a satisfação dos usuários de um centro de saúde, Lima 2023.

, diretamente de acordo com a correlação de Spearman de 0,832\*\*, significativa a 0,000, o que indica que quanto menor a qualidade do serviço prestado, menores os níveis de satisfação dos usuários.

Palavras-chave: qualidade do serviço, satisfação, usuários



# Índice General

Dedicatoria .....	iii
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
<b>RESUMO.....</b>	<b>viii</b>
Índice de tablas .....	xi
Índice de figuras .....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	13
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	14
2.1. Descripción del Problema.....	14
2.2. Pregunta de investigación general .....	16
2.3. Preguntas de investigación específicas.....	16
2.4. Objetivo General .....	16
2.5. Objetivos Específicos .....	16
2.6. Justificación e importancia .....	17
2.7. Alcances y limitaciones .....	18
III. MARCO TEÓRICO .....	19
3.1. Antecedentes .....	19
3.2. Bases teóricas.....	24
3.3. Identificación de las variables.....	39
IV. METODOLOGÍA .....	40
4.1. Tipo y Nivel de Investigación.....	40
4.2. Diseño de la Investigación.....	40
4.3. Operacionalización de variables.....	42
4.4. Hipótesis general y específicas .....	43
4.5. Población – Muestra.....	43
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	44
4.7. Técnicas de análisis e interpretación de datos .....	46
V. RESULTADOS.....	48
5.1. Presentación de Resultados.....	48
5.2. Interpretación de los resultados.....	60
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	63
6.1. Análisis de los resultados .....	63
6.2. Comparación resultados con antecedentes.....	68
VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	78
ANEXOS .....	82

Anexo 1: Matriz de Consistencia .....	83
Anexo 2: Instrumentos de medición .....	85
Anexo 4: Base de datos .....	89
Anexo 5: confiabilidad de los instrumentos.....	93

## Índice de tablas

Tabla 1	Distribución de datos según la variable calidad de servicio	45
Tabla 2	Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión fiabilidad	49
Tabla 3	Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta	49
Tabla 4	Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión seguridad	50
Tabla 5	Distribución de datos de la dimensión empatía	51
Tabla 6	Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión elementos tangibles	52
Tabla 7	Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable satisfacción del usuario	53
Tabla 8	Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión humana	54
Tabla 9	Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión técnico- científica	55
Tabla 10	Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión entorno	56
Tabla 11	Tabla cruzada calidad de servicio y satisfacción del usuario	57
Tabla 12	Tabla cruzada de la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario	58
Tabla 13	Tabla cruzada de la dimensión seguridad y satisfacción del usuario	59
Tabla 14	Tabla cruzada de la dimensión empatía y satisfacción del usuario	59
Tabla 15	Tabla cruzada de la dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario	60
Tabla 16	Prueba de correlación según Spearman entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario	63
Tabla 17	Prueba de correlación según Spearman entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario	64
Tabla 18	Prueba de correlación según Spearman entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario	65
Tabla 19	Prueba de correlación según Spearman entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios	67
Tabla 20	Prueba de correlación según Spearman entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios	70

## Índice de figuras

Gráfico 1	Distribución de datos según la variable calidad de servicio	49
Gráfico 2	<i>Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión fiabilidad</i>	50
Gráfico 3	<i>Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta</i>	51
Gráfico 4	<i>Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión seguridad</i>	52
Gráfico 5	<i>Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión empatía</i>	53
Gráfico 6	<i>Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión elementos tangibles</i>	54
Gráfico 7	<i>Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable satisfacción del usuario</i>	55
Gráfico 8	<i>Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión humana</i>	56
Gráfico 9	<i>Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión técnico- científica</i>	57
Gráfico 10	<i>Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión entorno</i>	58

## I. INTRODUCCIÓN

Desde el surgimiento de la profesión médica, las condiciones en que se ofrece la atención sanitaria, se han convertido en motivo de preocupación, es por ello que los administradores o gestores sanitarios, deben diseñar políticas, contar con personal sanitario competente e involucrar en el proceso a todas las personas que laboran dentro de este sector con la finalidad de controlar y garantizar la calidad de sus servicios, teniendo como objetivo resolver los problemas de salud, garantizando salud, bienestar y satisfacción de la población.

El sistema de salud es el conjunto de instituciones, recursos y organizaciones, por lo que, es necesario tener recurso humano, económico, logístico e infraestructura para poder ofrecer calidad en el servicio. No obstante, debido a una baja calidad en el servicio, cada año se producen aproximadamente 8 millones de muertes en países con ingresos económicos bajos y medianos. Entre el año 2015 y 2020, hubo una pérdida de producción económica de 11,2 billones de dólares en estos países (Kruk et al ,2018)

En este sentido, los servicios prestados deben cumplir con todos los indicadores de calidad de la salud para que los establecimientos que prestan este servicio ya sean públicos o privados ofrezcan una atención médica adecuada y eficaz. Ante lo cual la presente investigación se estudiarán la relación entre la calidad de atención recibida y la satisfacción del usuario para que a partir de ello considerar las mejoras e implementaciones.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción del Problema

La calidad de los servicios de salud en muchos países, especialmente en los países en desarrollo y del Tercer Mundo, se ha convertido en un problema apremiante. Asimismo, está relacionada con la calidad de la información clínica, trato del personal de salud, condiciones de iluminación, ambiente y ruido; y tiempo de espera y valoración global del servicio. (Werlinger et al , 2017);

En los últimos años, el mundo se ha desarrollado a gran velocidad, pues tanto las oportunidades como los retos en tecnología, administración y calidad han aumentado con el paso de los años. Debido a ello, las organizaciones se enfrentan a la necesidad de perfeccionar la calidad, ya sea en su producto o servicio. Esto incluye a los sistemas de salud que se encuentran en constante cambio debido a distintos factores como las presiones económicas, una mayor exigencia y demanda por parte de los usuarios.

De la misma forma, la satisfacción del paciente representa la evaluación de la atención recibida, la cual se basa en la percepción que se tenga frente al hecho de que sus expectativas de recibir una buena atención sean cumplidas. La satisfacción del paciente con los servicios de salud se ha convertido en una medida importante del éxito clínico, ya que la perspectiva de los consumidores atrae la atención de un número creciente de estudios y desempeña un papel cada vez más destacado en muchos campos diferentes. En el ámbito de la salud, los estudios de satisfacción del paciente se han utilizado para identificar formas de mejorar la salud, reducir costos e implementar reformas.

A nivel mundial, las investigaciones recopiladas son las de Ahmad et al. (2022) en la cual se conviene como objetivo diagnosticar la calidad de atención de salud pública; para medir la complacencia del paciente sobre el diseño de la atención recibida.

Los resultados obtenidos reflejan la percepción de inseguridad por parte de los pacientes en relación con la calidad deficiente del servicio. En consecuencia, se deduce que no hay políticas públicas que requieran el cumplimiento de estándares mínimos de calidad. Sin embargo, los indicadores mencionados no son exhaustivos, ya que un estudio realizado en Chile por Pedraja et al. (2019) estableció que para validar adecuadamente la percepción de la calidad, es necesario tener en cuenta las cinco dimensiones.

En un estudio a nivel nacional, se llevó a cabo una evaluación sobre las barreras que obstaculizan la prestación de una atención de alta calidad en un hospital de Lima. Los resultados revelaron que el Ministerio de Salud peruano (MINSA) se encuentra significativamente por debajo de los estándares internacionales de calidad establecidos. Las causas identificadas incluyen la escasez de suministros médicos, una cobertura deficiente y precaria del sistema de salud, la falta de atención interdisciplinaria debido a la carencia de especialistas y una presencia excesiva de personal administrativo. (Soto, 2022).

En el Perú, las políticas nacionales son leyes fundamentales que rigen todos los aspectos de la atención de salud. Tienen objetivos para lograr una percepción positiva del usuario y brindar una atención de alta calidad que se base en principios morales y el respeto a la diversidad cultural. En ocasiones, es necesario ajustar las leyes para reflejar las necesidades de la situación. (Del Carmen, 2019).

Ante ello y siendo éste un indicador de resultado y calidad percibida; considerándose que de esta manera, usuarios satisfechos son proclives a volver al mismo proveedor, recomendarlo a sus familias y mantener relaciones a largo plazo, con una alta vinculación que, desde la perspectiva de la institución de salud, permitirá la implementación de medidas que mejoren la calidad de la atención usuaria y brindar así un mejor servicio.

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023?

## **2.3. Preguntas de investigación específicas**

P.E.1: ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023?

P.E.2: ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023?

P.E.3: ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023?

P.E.4: ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023?

P.E.5: ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023?

## **2.4. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023

## **2.5. Objetivos Específicos**

O.E.1: Identificar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023

O.E.2: Establecer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023

O.E.3: Establecer la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023



O.E.4: Identificar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023

O.E.5: Identificar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023

## **2.6. Justificación e importancia**

**Justificación teórica:** La explicación teórica se plantea al brindar la investigación un abordaje teórico de cada una de las variables que permitirán ampliar el conocimiento científico en el tema, que permitirán explicar la naturaleza de las variables y comprender su relación, además de ello porque dicho análisis teórico favorecerá en el conocimiento de los interesados en las variables que son parte del estudio

**Justificación práctica:** Los resultados que se obtengan permitirán medir los niveles en los que esta la calidad de servicio que se brinda así como el grado de satisfacción de los usuarios lo cual finalmente permitirá que la dirección de la institución genere acciones de mejora continua con el fin de lograr mejorar la calidad de servicio que se brinda al usuario.

**Justificación metodológica:** Porque se brinda instrumentos de recolección de datos que presentaran validación y confiabilidad, para ser aplicados en contextos similares, además el estudio presenta resultados que permitan conocer la realidad problemática de manera más exacta en el lugar seleccionado, con el fin de aportar en estrategias más adecuadas a la población investigadas.

## **Importancia**

La investigación es relevante porque permite medir el nivel de calidad que brinda la institución de salud, así como conocer aspectos que deben mejorar de manera continua para que de esta manera el usuario este satisfecho del servicio que recibe y pueda recuperarse rápido, así mismo poder encontrar los problemas presentes y poder recomendar acciones que puedan disminuirlo, además de favorecer a la salud e integridad del profesional lo que se reflejará en un mejor servicio de salud ofrecido a la sociedad.

## **2.7. Alcances y limitaciones**

### **Alcances**

**Espacial.** El presente estudio se ha realizado en el departamento de Lima específicamente en un centro de salud,

**Temporal.** La investigación se efectuó en el año 2023.

**Limitaciones:** Parte de las limitaciones fue la aplicación de los instrumentos porque se tuvo que coordinar con los trabajadores así como las jefes de cada área para no poder interrumpir las labores que realizan, una limitación que se suma a ello fue el aspecto económico ya que el estudio es autofinanciado es por ello que no limitaremos a una sola institución y muestra con una cantidad significativa.

### **III. MARCO TEÓRICO**

#### **3.1. Antecedentes**

##### **Antecedentes a nivel internacional**

Tenesaca y Rodríguez (2022) presento su artículo que tuvo por objeto determinar la percepción de la calidad del servicio y satisfacción del usuario en las instituciones financieras del Cantón Suscal. La investigación fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptiva y explicativa, la población fue de 13.606 y la muestra de 387 usuarios, el instrumento es de escala Serviquial, En cuanto a los resultados, se midió la calidad de servicio y se evidenciaron que los clientes se encuentran moderadamente conformes con la calidad del servicio que reciben de las entidades financieras y su nivel de satisfacción se encuentra en un 63,82% , además es importante destacar aspectos como la modernidad, atractividad de los equipos y buena atención e interés por parte de los empleados en realizar los procesos de manera rápida y eficiente para un buen desempeño de la entidad. Se concluye que existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Pérez et al (2019) en su artículo planteado con el fin de analizar la tendencia de indicadores de opinión y satisfacción del sistema nacional de salud español, analizando la tendencia de ocho indicadores de opinión y satisfacción sobre el sistema nacional de salud y sus comunidades autónomas de 2005 a 2017. Los datos se obtuvieron del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y del Barómetro Sanitario. Se utilizó el método de autoregresión de Prais-Winsten, dentro de los resultados se observó una tendencia estática en la percepción de los usuarios sobre el funcionamiento del sistema sanitario y decreciente sobre la opinión en la mejora de la atención primaria, especializada y hospitalización. La satisfacción con el conocimiento y seguimiento por el médico de familia y pediatra mostró una tendencia creciente. La satisfacción con los profesionales de medicina y enfermería fue estática. No se

observaron grandes diferencias en las tendencias de los indicadores estudiados en las comunidades autónomas. Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: Los autores llegaron a concluir que se observó una tendencia negativa en la opinión de los usuarios del sistema nacional de salud español.

En 2017, Álvarez llevó a cabo un estudio llamado "Opinión sobre la atención en un hospital privado", acerca de la calidad de cuidados en el Hospital militar "escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños". En febrero y marzo de 2017, estuve en Managua, Nicaragua, para obtener mi título de Máster en Administración en Salud. Se buscó medir qué tan contentos estaban los pacientes de la atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños en Managua, Nicaragua. El diseño del estudio fue observar a 36 pacientes que estaban en el hospital. Se utilizó una encuesta llamada SERVQUAL y el índice de calidad del servicio fue de 0.08. Los pacientes estaban contentos en el hospital en general.

Rodríguez y Muñoz (2017) realizaron un estudio centrado en los factores que inciden en la satisfacción de los usuarios de consultas externas en hospitales públicos de Madrid. El propósito del estudio fue analizar las opiniones de un grupo de usuarios respecto a los servicios ofrecidos en consultas externas de tres hospitales y determinar los elementos que influyen en su satisfacción general. La Investigación se llevó a cabo mediante un diseño descriptivo transversal, encuestando a 150 usuarios a través de un cuestionario autoadministrado y previamente validado. Este instrumento contenía 12 ítems organizados en dos dimensiones, evaluados con una escala tipo Likert del 1 al 10 según el nivel de satisfacción percibido. Los resultados incluyeron datos sociodemográficos y descriptivos, además de un análisis bivariante que reveló diferencias estadísticamente significativas relacionadas con variables como sexo, nivel educativo, nacionalidad y edad. En el análisis descriptivo del cuestionario, se destaca que la calidad administrativa recibió una

puntuación promedio inferior a 5, mientras que la calidad clínica fue valorada en torno a 6 puntos. En conjunto, la puntuación global del cuestionario reflejó un nivel de satisfacción apenas superior a 5 puntos.

La satisfacción del usuario es una dimensión e indicador de calidad de atención brindada en los servicios de salud, conocer su nivel posibilita evitar errores y reafirmar fortalezas para desarrollar un sistema de salud que ofrezca la atención de calidad que demandan los usuarios; en el estudio realizado por Hernández (2021), planteado con el propósito de identificar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados, metodológicamente la investigación fue cuantitativo de diseño descriptivo de corte transversal, realizado en la Clínica Central Cira García, La Habana, Cuba, entre 2016 y 2021; la población fue de 5433 y la muestra con la que se trabajó fue de 195 usuarios seleccionados por muestreo aleatorio simple. La satisfacción se midió mediante el cuestionario SERVQUAL, para el análisis se utilizó distribución de frecuencias absoluta y porcentajes, media, desviación estándar. Los resultados evidenciaron que en la dimensión elementos tangibles la media en expectativas fue 6,19 y en percepciones 6,59 (+0,40), en la dimensión fiabilidad la media en expectativas fue 6,20 y en percepciones 6,59 (+0,39), en capacidad de respuesta la media en expectativas fue 5,85 y en percepciones 5,98 (+0,13), en seguridad la media en expectativas fue 6,26 y en percepciones 6,63 (+0,37), y en la dimensión empatía la media de expectativas fue 6,21 y en percepciones 6,61 (+0,40). Finalmente el autor concluyó que se identificó desde la perspectiva de los usuarios altos niveles de satisfacción con la calidad de los servicios de enfermería brindados en la Clínica Central “Cira García”, a pesar de brechas negativas en la dimensión capacidad de respuesta.

## **Antecedentes nacionales**

La investigación realizada por Febres y Mercado (2020) tuvo como objetivo evaluar la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad del servicio en las consultas externas de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. En este contexto, la satisfacción del usuario se considera un indicador clave para medir la calidad de los servicios de salud. Identificar el nivel de satisfacción permite detectar deficiencias, consolidar fortalezas y desarrollar un sistema de atención que cumpla con las demandas de los pacientes.

El estudio, de diseño observacional, descriptivo y transversal, incluyó una muestra de 292 pacientes. Para medir la calidad del servicio en función de la satisfacción del usuario, se utilizó el cuestionario estandarizado SERVQUAL. Entre los resultados, se encontró que el 57% de los participantes eran mujeres, con edades predominantemente entre 36 y 45 años. Además, el 36% de los usuarios contaba con educación secundaria completa y el 63% eran pacientes continuadores.

La satisfacción global alcanzó un 60,3%. Las dimensiones mejor valoradas fueron seguridad, con un 86,8% de satisfacción, y empatía, con un 80,3%. En contraste, la mayor insatisfacción se registró en la dimensión de aspectos tangibles, con un 57,1% de usuarios insatisfechos, seguida por la capacidad de respuesta de los servicios, con un 55,5% de insatisfacción.

Los autores concluyen que el sistema de salud debe implementar estrategias orientadas a mejorar los servicios, priorizando la atención oportuna y de calidad para satisfacer las expectativas de los usuarios.

En la investigación desarrollada por Huamani y Bejar (2022) planteado con el fin de establecer el grado de relación que existe

entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios; la investigación, es de tipo de investigación básica, nivel de los estudios correlacionales, diseño de investigación no experimental es sistemática y empírica, con una población infinita y a una muestra de 81 usuarios. Con los procesos de análisis estadístico y la revisión bibliográfica los resultados de la investigación de muestra la prueba de hipótesis de nivel relación positiva, que la calidad de servicios se asocia de manera lineal, quiere decir que estadísticamente significativa, media alta y directa con la satisfacción de los usuarios, los elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía se asocian de manera significativa, media alta y directa con la satisfacción de los usuarios.

Arce y Aliaga (2023) señalaron que la calidad de atención y satisfacción del usuario en un servicio de emergencia se ha convertido en una preocupación prioritaria para los pacientes. En especial porque el sistema de salud no abastece lo suficiente a los establecimientos públicos para brindar una atención de calidad y obtener una satisfacción del usuario. Ante ello plantearon establecer la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. Se realizó un estudio analítico de corte transversal con una muestra de 400 pacientes en un Servicio de Emergencia del Seguro Social de la región sur del Perú; se utilizaron como instrumentos el cuestionario SERVPERF y el elaborado por Feletti G, Firman D y SansónFisher R para medir las variables. Los datos fueron presentados mediante tablas y gráficos. Resultados: Las dimensiones de la calidad de atención como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, se encontró que el 49.25%, 67%, 72.25%, 54.25% y 55.75% estuvo de acuerdo con la atención brindada, respectivamente. En la variable satisfacción del usuario el 50.25% de usuarios estuvieron de acuerdo. Por otro lado, la relación entre las variables mediante Rho de Spearman fue 0.8590 con un

$p < 0.05$ , es estadísticamente significativo. Conclusiones: Se encontró que existe una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario.

La administración organizacional en salud busca garantizar una atención efectiva y una gestión eficiente; evalúa la atención y satisfacción que a su vez guardan una estrecha y compleja relación. El estudio planteado por Huyhua et al (2023) con el fin de estimar la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, del servicio de laboratorio clínico; el estudio cuantitativo, correlacional, de diseño observacional transversal. La población estudiada fueron usuarios atendidos en el servicio de laboratorio clínico de un hospital privado, en Lima, Perú, a quienes se les aplicó un cuestionario de elaboración propia sobre calidad de atención y otro de satisfacción del usuario adaptado del modelo SERVPERF. La información obtenida fue analizada con el software IBM SPSS Statistics 23.0 y para la prueba de hipótesis se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados mostraron que de los 220 usuarios encuestados, el 69,1 % calificó como alta la calidad brindada, en la cual la dimensión mejor calificada fue la calidad humana (71,8 %); asimismo, el 73,6 % de los usuarios afirmaron estar satisfechos y dentro de ello, las dimensiones con mayor satisfacción fueron la empatía (73,2 %) y la seguridad (73,1 %). Concluyo el autor que la calidad de atención y sus dimensiones que la conforman se asocian con la satisfacción de los usuarios.

## **3.2. Bases teóricas**

### **3.2.1 Calidad de servicio**

El término calidad proviene del vocablo latín “qualitas”, definida como un conjunto de propiedades inherentes a algo y que pueden ser juzgadas según su valor. Este concepto ha ido evolucionando a través de la historia, aplicándose en las diferentes actividades productoras de bienes y servicios. Se define, como la acción de



producir bienes y servicios bajo determinadas condiciones, tendientes a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Calidad es un conjunto de variables y de aspectos estratégicos, destinadas a satisfacer las necesidades del usuario interno como externo, sobre un producto o servicio ofrecido (Heredia, 2015). Estas variables consideran las cualidades y características que posee el producto o servicio, pudiendo ser tangibles o intangibles, también relacionadas a su costo, durabilidad, seguridad, facilidad, adecuación de uso, etc y dirigidas a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes; La clave para ofrecer un buen servicio es llevar a cabo cada tarea de manera correcta, buscando siempre hacerlo de la forma más económica posible y garantizando la satisfacción de los clientes.

Según la definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad en el ámbito de la salud pública se refiere al adecuado desempeño de intervenciones que han sido confirmadas como seguras y que cumplen con estándares establecidos. Estas intervenciones deben ser económicamente accesibles para la sociedad a la que van dirigidas y tener la capacidad de impactar en aspectos como la morbilidad, la incapacidad y la desnutrición.

Según Quispe (2015), la calidad es un aspecto fundamental para cualquier entidad, ya que representa la garantía que la empresa brinda a sus clientes y es un medio para alcanzar los objetivos establecidos. Asimismo, la calidad contribuye a la satisfacción tanto de los consumidores como de los integrantes de la organización en términos de rentabilidad y reputación frente a la competencia. La calidad incluye todas las funciones y frases que interviene en la vida de un producto o servicio. Se emplean todos los recursos requeridos para prevenir errores, implicando a todo el personal y considerando

las necesidades integrales de los clientes. El propósito final es garantizar la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

La calidad se define como el conjunto de atributos y cualidades de un bien o servicio que le otorgan la capacidad de satisfacer las necesidades, preferencias y expectativas del consumidor.

En el ámbito de la salud a escala global, se han identificado numerosas excepciones al concepto de calidad, desde las genéricas hasta las específicamente relacionadas con los servicios sanitarios. En este último caso, una de las declaraciones más reconocidas es la de Avedis Donabedian, que afirma: La excelencia en la atención sanitaria se basa en la implementación de la ciencia y la tecnología médica de manera que maximice los beneficios para la salud sin incrementar de manera proporcional los riesgos. En consecuencia, el grado de calidad se define como la medida en la que se anticipa que la atención proporcionada alcance el equilibrio más óptimo de riesgos y beneficios para los usuarios, tal como se especifica en el documento técnico del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud (Dirección General de Salud de las Personas, R.M. 5192006/MINSA, 2006, p.10).

La calidad en los servicios sanitarios no está determinada por un conjunto de individuos, sino que implica la participación de toda la institución y depende de todos. La Organización Mundial de la Salud establece los siguientes criterios para alcanzar la Calidad en Salud: un elevado nivel de excelencia profesional, una utilización eficaz de los recursos, un riesgo mínimo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente, y la evaluación del impacto final en la salud del paciente.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad en salud como la garantía de que cada paciente reciba una atención sanitaria óptima, caracterizada por servicios de diagnóstico y tratamiento adecuados, que minimicen los riesgos de efectos adversos y maximicen la satisfacción del usuario mediante un uso eficiente de los recursos disponibles.

Según Donabedian, la calidad de los servicios de salud se fundamenta en los resultados, entendidos como las mejoras esperadas en la condición de salud de los pacientes, logradas a través de la aplicación adecuada del conocimiento médico y las tecnologías disponibles. Esto busca maximizar los beneficios y minimizar los riesgos asociados (Stanescu y Torres, 2018).

Asimismo, la calidad implica proporcionar al paciente procedimientos o tratamientos que cumplan con criterios de eficacia, efectividad, eficiencia y seguridad, ajustados a las necesidades específicas de su estado de salud. Además, debe considerar las expectativas del usuario, respetando sus principios éticos y su contexto cultural (Álvarez, 2016).

Las actividades que se realizan, durante el proceso de atención al usuario, deben estar orientadas a satisfacer sus necesidades en términos de seguridad, eficacia y eficiencia, así como también se puede referir a los requerimientos que tiene el establecimiento de salud, para proveer una buena imagen, referida por la competencia del personal, la disponibilidad de tratamientos de acuerdo a las diversas patologías y la existencia de tecnología médica avanzada.

Si la calidad está vinculada a la satisfacción de las necesidades del usuario, es fundamental considerar que las expectativas de calidad están influenciadas por múltiples factores, como el nivel educativo, la cultura, las condiciones socioeconómicas y las creencias religiosas. En este contexto, Donabedian señala que el objetivo no

debe limitarse a satisfacer dichas necesidades, sino también a generar confianza, entusiasmo y fidelidad en los usuarios. Por ello, resulta esencial ofrecer servicios de salud que sean accesibles, aceptables y que brinden una experiencia positiva al paciente.

**Los factores** determinantes de la calidad de un sistema de salud incluyen: aspectos técnico-científicos, interpersonales y de organización y distribución de recursos. Es imprescindible la presencia de los tres elementos para alcanzar un nivel óptimo de calidad. La calidad como el juicio más acertado entre los representantes involucrados en el procedimiento médico. Esto conlleva el uso de un tiempo apropiado para la atención médica, garantizar que las prestaciones de salud proporcionadas cumplan con los requisitos propios de acuerdo con la normativa y asegurar que el personal sanitario esté debidamente formado para desempeñar sus funciones.

A continuación se presentan varias teorías que abordan la calidad del servicio. Según Gronroos (1984), en la teoría de la Escuela Nórdica se propone un modelo de calidad de servicio que se estructura en tres elementos.

Valorar lo que esperan los clientes es fundamental en términos de calidad técnica.

La calidad funcional se refiere al servicio proporcionado en función de la interacción entre el personal y el cliente. La imagen corporativa se define como la percepción que tiene el usuario sobre la institución que le brinda el servicio.

El modelo SERVPERF, propuesto por Cronin y Taylor en 1992, surge como respuesta a las críticas dirigidas al modelo SERVQUAL. Este enfoque se centra exclusivamente en las percepciones de los usuarios para evaluar la calidad del servicio, eliminando la consideración de expectativas en el proceso. La escala de

SERVPERF consta de 22 ítems, lo que simplifica su aplicación, bajo la premisa de que los usuarios tienden a valorar sus expectativas de forma máxima. Aunque este modelo no incorpora directamente las expectativas de los pacientes en la evaluación, utiliza las mismas dimensiones propuestas por el modelo SERVQUAL.

En relación con las teorías sobre la calidad de servicio, se destaca la investigación de Parasuraman et al. (1985), quienes presentaron un modelo inicialmente denominado "modelo de gaps" o "modelo de brechas". Este modelo consta de diez dimensiones que describen la calidad como la disparidad entre la percepción real del servicio recibido y las expectativas que se tienen sobre el mismo. Tras identificar algunos aspectos problemáticos que generan resultados inesperados, se ha buscado evitar la percepción negativa en la experiencia del servicio y la calidad deseada. Como resultado, se ha reducido el enfoque a cinco dimensiones, dando origen al modelo conocido como SERVQUAL. Este modelo ha sido objeto de diversas adaptaciones en las últimas dos décadas, y varios estudios se han dedicado a verificar su validez.

El fundamento de la investigación se basa en la teoría de las brechas de Parasuraman y colaboradores (1985), la cual proporciona un marco teórico para comprender la calidad del servicio. La teoría en cuestión proporciona una explicación para la presencia de cinco disparidades. La disparidad.

La discrepancia entre las expectativas de los usuarios respecto a un servicio y las percepciones de los administradores acerca de las expectativas de los usuarios sobre dicho servicio. La disparidad. La discrepancia entre la percepción de la dirección y los estándares de calidad es evidente. Disparidad o diferencia.

Calcule la discrepancia entre la especificación de la calidad del servicio y los servicios efectivamente prestados. La brecha de

género en el ámbito laboral es un tema de gran relevancia en la sociedad actual.

La evaluación de la disparidad entre la prestación ofrecida y la comunicación proveniente del exterior es fundamental en este estudio. La brecha de género en el ámbito laboral es un fenómeno que persiste en la sociedad actual.

Esta constituye la brecha total.

Según Cano (2021), Parasuraman et al. identifican en sus estudios las siguientes características que definen la calidad de servicio: La intangibilidad es una característica de los activos que no tienen una forma física y no se pueden tocar. Los servicios intangibles son atributos inherentes a los servicios que no poseen una forma física y, no obstante, son susceptibles de ser identificados y cuantificados. La heterogeneidad es un factor importante a considerar en este estudio. Los componentes que integran el conjunto son heterogéneos y, a su vez, presentan características particulares y detalladas.

La inseparabilidad es un concepto fundamental en el ámbito de los servicios, que se refiere a la idea de que la producción y el consumo de un servicio ocurren simultáneamente. La simultaneidad se refiere a la producción y consumo de servicios en el mismo periodo de tiempo.

Las características que deben definir un servicio de calidad son: el cumplimiento de los objetivos organizacionales, el cumplimiento del servicio según su diseño, y ser adecuado respecto a las necesidades del usuario (Ariza y Ariza, 2015, p.79). Además, es importante brindar soluciones efectivas respecto a las necesidades institucionales ofreciendo resultados satisfactorios (Alcaide, 2015; Huarcaya, 2015).

## **Tipos de indicadores de calidad de servicio**

Un sólido plan de indicadores basados en la calidad debe abarcar tres categorías de indicadores, asegurando así un control integral de las operaciones de la organización y una comprensión holística de los resultados que se presentarán a los clientes. Los orígenes que provocan el desenlace del procedimiento deben buscarse desde el inicio. Esto es crucial, ya que cualquier error o defecto identificado en las primeras etapas de una operación puede obstaculizar la consecución exitosa de las etapas restantes del proceso. En situaciones donde se busca obtener hallazgos específicos, es esencial contar con un control exhaustivo de los factores que estimulan esos resultados. Estos indicadores de calidad para los procedimientos se orientan hacia el control de la cadena de causa y efecto de las diversas acciones empresariales, todas las cuales influyen en los niveles de servicio que se ofrecen (Scarlli, 2021).

La implementación de esta estrategia de indicadores no solo potencia la toma de decisiones informadas, sino que también enfatiza la importancia de la gestión proactiva de la calidad en todos los niveles de la organización. Se describe los siguientes indicadores: El indicador de calidad del proceso / actividad: resaltan el grado de realización de los detalles previstos en la ejecución de las operaciones de la organización, centrándose en la información generada por los mismos., el indicador de calidad del servicio: manifiestan las particularidades del servicio final que se ofreció a los visitantes, partiendo de la verificación o inspección de los datos que se recogieron de manera interna, el indicador de calidad de la percepción del cliente: manifestando las opiniones de los clientes con relación al servicio obtenido, recolectándose a través de métodos o encuestas similares (Scarlli, 2021).

### **3.2.1.1 Dimensiones de la calidad de servicio**

A partir de esta teoría, surgió el método conocido como modelo Servqual (Parasuraman et al., 1988), el cual ha evolucionado con el tiempo e incorpora cinco dimensiones específicas.

a) Confiabilidad: La capacidad para llevar a cabo de manera exitosa el servicio ofrecido de forma apropiada, minimizando errores y maximizando los beneficios para el paciente, asegurando así la fiabilidad en la prestación de la atención. Esta dimensión se enfoca en evaluar la capacidad para llevar a cabo la prestación del servicio. La eficiencia y la eficacia en la prestación del servicio son fundamentales, ya que la eficiencia permite optimizar el uso del tiempo y los recursos materiales, mientras que la eficacia se refiere a la satisfacción del cliente al recibir el servicio solicitado.

b) La capacidad de respuesta es un aspecto fundamental a considerar. La capacidad de asistir al paciente y brindar un servicio rápido y oportuno es fundamental en el ámbito de la atención médica. Asimismo, es importante resaltar la importancia de responder de manera rápida a las solicitudes, quejas y resolución de problemas planteados por los usuarios, lo cual se refiere a la disposición para asistir a los usuarios y brindarles un servicio ágil.

c) Seguridad: La competencia para comunicar información y mostrar amabilidad es fundamental, al igual que generar un ambiente de seguridad y confianza. Es decir, la conducta del servicio ofrecido, la amabilidad de los empleados y su competencia para generar confianza en el cliente. Es importante evaluar si los directivos de la organización poseen la competencia necesaria para atender las consultas planteadas por los usuarios.

d) La empatía es la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás. Las instituciones ofrecen cuidado y atención personal a sus clientes. El personal encargado de la atención debe demostrar comprensión, habilidades comunicativas y



empatía. La empatía es una respuesta efectiva en la expresión de sentimientos y opiniones positivas hacia un proveedor de servicios, ya que implica el esfuerzo por comprender la perspectiva del usuario a través de una atención individualizada, lo que es percibido por el usuario como una respuesta adecuada. Si la entidad de servicios cuenta con horarios laborales que resultan convenientes para todos sus usuarios. Los empleados de la entidad de servicios brindan una atención personalizada a los usuarios.

e) Elementos materiales: La infraestructura se refiere a las instalaciones, equipos, sistemas de comunicación, mantenimiento de espacios, ventilación, señalización y nivel de actualización tecnológica del equipamiento. La fiabilidad se considera la dimensión principal en el ámbito de la calidad, en relación con la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación.

### **3.2.2 Satisfacción del usuario**

La satisfacción se define como la sensación de bienestar experimentada por una persona tras obtener un bien o servicio que cumple o supera sus expectativas. Este concepto es subjetivo, ya que está influido por factores individuales como creencias culturales, sociales, económicas, políticas y religiosas.

Cuando un cliente expresa insatisfacción hacia un producto o servicio, generalmente se debe a que algo no ha cumplido con sus expectativas, generando disconformidad. Por ello, es fundamental que las empresas comprendan a fondo los atributos de sus productos y servicios, así como las expectativas de los usuarios. Los consumidores suelen esperar bienes de alta calidad, sin defectos, accesibles económicamente y entregados en el momento adecuado. Cumplir con estas expectativas no solo asegura su satisfacción, sino que también fomenta su lealtad.

En resumen, la satisfacción del cliente resulta de la oferta de bienes o servicios que carecen de deficiencias y se ajustan o exceden a sus necesidades y expectativas, a un precio justo.

La satisfacción de los usuarios representa un desafío clave para las organizaciones, tanto públicas como privadas, que ofrecen servicios. Según Cronin (1992), esta se define como el sentimiento de gratificación que experimenta una persona tras utilizar un bien o servicio. En este sentido, la satisfacción del cliente se interpreta como su reacción o respuesta tras haber interactuado con un producto o servicio específico.

En el caso de Perú, la normativa nacional respalda el derecho de los usuarios a recibir servicios de salud de calidad. La legislación, como lo establece la Ley del Perú (2007), fija los derechos y deberes que los profesionales de la salud deben observar al brindar atención sanitaria. Esta normativa destaca la importancia de una conducta profesional basada en valores como la empatía, el respeto y la humanidad, pilares fundamentales para garantizar un trato digno y adecuado a los pacientes en cualquier circunstancia.

La normativa de Salud (1997) protege los derechos de los usuarios, como el acceso libre, la calidad del servicio, la información clara y la confidencialidad de datos. A su vez, exige responsabilidades como respetar al personal, tramitar documentos necesarios y seguir las indicaciones médicas para garantizar su bienestar.

La satisfacción, entendida como la capacidad de generar una experiencia positiva de los usuarios y la población en contacto con los servicios sanitarios, ha sido ampliamente estudiada desde los años 60, a pesar de su naturaleza subjetiva. Gobiernos y analistas de políticas han utilizado la satisfacción del paciente como un enfoque para evaluar el desempeño de los sistemas sanitarios. Las instituciones regularmente monitorizan la satisfacción de sus

pacientes y desarrollan estrategias para mejorar la calidad y lograr una mejor posición en el mercado. Conocer la satisfacción permite predecir, entre otros, el cumplimiento terapéutico y el posible retorno ante un nuevo episodio. Estos dos puntos son estratégicos y su resultado influye directamente sobre los costes, rentabilidad y sostenibilidad de las organizaciones.

La satisfacción del cliente es la percepción de bienestar que surge cuando un bien o servicio cumple o excede sus expectativas, influidas por factores individuales. Las empresas deben garantizar productos de calidad, sin defectos, asequibles y entregados oportunamente, ajustándose a las necesidades del usuario y generando confianza y lealtad.

Para lograr una óptima calidad de atención y la satisfacción del usuario tiene que haber predisposición del profesional que brinda la atención (Fariño, 2017). Las instituciones prestadoras de salud y el personal de salud son componentes importantes del sistema; por lo tanto, es relevante comprender las variables asociadas a la mejora de la calidad y cultura de seguridad del usuario (Podestá y Maceda, 2018). Así mismo, se espera que la calidad alcance mayores niveles en las instituciones de salud. En el sector salud existen muchas dificultades en las relaciones de trabajo, hecho que repercute en la calidad de atención y, por ende, en la satisfacción del usuario (Romani et al., 2018). En su estudio sobre la calidad de atención en laboratorios de emergencia Castillo (2016) halló que un 23,3 % opinaba que la calidad de atención era mala

En las instituciones prestadoras de salud el incumplimiento de estándares preestablecidos es inminente, dando como resultados una calidad deficiente con un 40% de cumplimiento. En su estudio de evaluación de la calidad mediante indicadores de proceso, clasificó a los hospitales como de cumplimiento estándar y no cumplimiento, y los evaluó por indicador. En su estudio se obtuvo que ningún

indicador cumple el estándar de 75 % en hospitales, llegando a concluir que la calidad de atención en neonatos es heterogénea y deficiente y que se deben iniciar procesos de mejora. La calidad de atención como estrategia, reconoce que cuando se presta un servicio se debe constituir la experiencia objetivo y tangible (Carranza y Chávarry, 2021). En la actualidad es un desafío para toda institución prestadora de salud optimizar y mejorar los servicios que brinda, y para ello deben desarrollar estrategias de mejora que garanticen un excelente servicio y se obtenga satisfacción del usuario (Paredes, 2020).

El bienestar del usuario es un componente de la evaluación de la calidad de atención y es un indicador de confianza en el sistema de salud. Así, los tiempos de espera más cortos conducen a mayor satisfacción. Los estudios demuestran la importancia de causas que influyen en la satisfacción del público (Méndez et al., 2021).

En cuanto a las teorías sobre la variable de satisfacción del usuario interno se describe las siguientes teorías como la físico-económica de Taylor en el cual describe que el individuo labora motivado por dinero, sin embargo, este es ineficaz y holgazán, no aspira a recompensas de éxito o realización personal” (Chiang 2010).

Se menciona además el modelo de las teorías de las necesidades humanas, también conocida como la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow, estableciendo que en cada individuo existen cinco necesidades:

- a) las fisiológicas como alimentación, sueño y reposo, abrigo las cuales cercioran la supervivencia del individuo
- b) las de seguridad las cuales conducen al individuo a protegerse de peligros reales o imaginarios, físicos o abstractos
- c) las sociales, de participación, asociación, aceptación de los compañeros, compartir sentimientos de afecto, al no satisfacer

estas necesidades se carece de adaptación social e incrementa la soledad; su importancia radica en una administración participativa

- d) de aprecio la cual está relacionada a la valoración propia, autoestima, auto confianza, ser aprobado y reconocido por los demás y por último e) las de autorrealización las cuales impulsan al empleado a utilizar su potencial y a desarrollarse expresado en el deseo a superarse con autonomía e independencia. (Chiavenato 2009).

En el modelo de una perspectiva dinámica de Bruggemann (1974-1991) su interés se basa no solo en el nivel de satisfacción sino en la calidad de la misma como consecuencia de la interacción del empleado y su situación de trabajo, jugando un rol importante el control y el poder de regular esta interacción. Según Bussing (1991) la satisfacción es un proceso de mayor complejidad en relación a lo que plantean las teorías tradicionales de carácter estático, la interrelación con el entorno de trabajo, las expectativas, sus aspiraciones y la forma de afrontar estas situaciones permiten apreciar la dinámica de la satisfacción (citados por Chiang, Martin y Nuñez 2010).

En la teoría de los dos factores según Herzberg la motivación para el trabajo va a depender de los factores higiénicos comprendidos por el entorno laboral, salarios, beneficios sociales y políticas de la organización, forma de asistencia técnica y supervisión, relaciones con el jefe inmediato, reglamentos internos, perspectivas, etc. Así como también por los factores motivacionales el mismo que se refiere al puesto de trabajo, las tareas asignadas y generan satisfacción prolongada, el término motivación involucra sentimientos de realización, desarrollo y valoración profesional que se expresan en el cumplimiento de tareas desafiantes de significancia laboral, si estos son adecuados, mejoran la

satisfacción; de ser precarios, se reducen por lo cual se les denomina factores de satisfacción. Esto comprende:

- a) designación de responsabilidad,
- b) libertad para desenvolverse,
- c) oportunidad de ascender,
- d) posibilidad plena de su potencial,
- e) formulación y evaluación de objetivos,
- f) aligera el puesto,
- g) extensión o crecimiento del puesto (Chiavenato 2009).

### **3.2.2.1 Dimensiones de la satisfacción del usuario**

Donabedian (1980) planteó que los usuarios son quienes valoran si la atención sanitaria satisface sus necesidades. Para evaluar su satisfacción, propuso tres dimensiones relacionadas con la calidad percibida, las cuales fueron utilizadas en la investigación.

**a) Dimensión humana:** También conocidas como relaciones interpersonales. La existencia de este aspecto es fundamental porque el propósito del personal de salud es dar una atención eficaz y asegurar un servicio efectivo (Donabedian 1984, p. 121). Esta dimensión es importante, debido a que constituye la esencia de la bioética médica. Así como también, la relación entre el jefe y los trabajadores.

La OMS define la salud como un estado de bienestar físico, psicológico y social, que depende del buen funcionamiento orgánico y la adaptación al entorno. Los servicios de salud deben centrarse en el paciente, respetando su individualidad, privacidad y necesidades, y ofreciendo información clara para satisfacer sus expectativas.

**b) Dimensión técnico- científica:** La calidad en la atención sanitaria depende de recursos adecuados, formación continua y tecnología actualizada. Donabedian (1996) señala que la desigualdad en la distribución de recursos afecta negativamente la atención técnica. Es fundamental implementar normativas equitativas y comparar condiciones actuales con expectativas razonables y escenarios ideales, lo que permitiría identificar mejoras clave en la calidad y equidad del servicio.

**c) Dimensión entorno:** El bienestar en la atención sanitaria depende de factores clave como la privacidad del paciente, la iluminación adecuada, la ventilación y temperatura óptimas, así como un entorno higiénico. Marriner (1999), en su obra Modelos y Teorías de Enfermería, planteó una teoría centrada en el entorno, resaltando la influencia de diversos factores y la integración de valores individuales, sociales y profesionales en la atención sanitaria.

El concepto de entorno incluye condiciones externas que impactan el desarrollo y la salud de las personas, como ventilación, temperatura, iluminación, dieta, limpieza y ruido, que pueden prevenir o agravar enfermedades y accidentes. Según el Ministerio de Salud, la dimensión "entorno" dentro del modelo de Gestión de la Calidad está orientada a brindar facilidades institucionales que optimicen los servicios, aporten valor a los usuarios y sean sostenibles a costos razonables. Esta dimensión integra elementos como comodidad, limpieza, privacidad y confianza percibida, considerados fundamentales para evaluar y mejorar la experiencia de los pacientes en la atención sanitaria.

### **3.3. Identificación de las variables**

**Variable 1:** Calidad de servicio

**Dimensiones:**

Fiabilidad

Capacidad de respuesta

Seguridad

Empatía

Elementos tangibles

**Variable 2:** Satisfacción del usuario

**Dimensiones**

Dimensión humana

Dimensión técnico-científica

Dimensión entorno

#### IV. METODOLOGÍA

##### 4.1. Tipo y Nivel de Investigación

El estudio es de **tipo** básico, en consecuencia, su objetivo principal es obtener un nuevo conocimiento a partir de otro ya establecidos, mediante el estudio de los fenómenos en diferentes contextos. Se llama investigación básica porque busca aumentar los conocimientos teóricos; y es primordial para el desarrollo de nuevos conocimientos (Nicomedes 2018).

El **nivel** es el descriptivo correlacional, este tipo de estudios se desarrollan con el fin de describir las variables de estudio en sus características principales que los definen, y con ello poder encontrar el grado de relación que existe entre dos fenómenos de estudio.

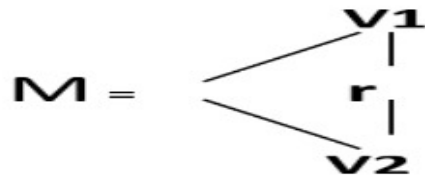
Asimismo, el **enfoque** de la investigación es el cuantitativo, porque se siguieron procesos estadísticos para la obtención de resultados sobre la medición de las variables para comprender y establecer los patrones del comportamiento de las variables<sup>47</sup>.

##### 4.2. Diseño de la Investigación

El diseño de investigación es el no experimental y de corte transversal, Hernández et. al. (2018) se indica ello ya que no se manipulará ninguna variable de forma intencional para ver su efecto en la otras, sino que se observara el fenómeno tal como se presenta en el



contexto. Es decir, es la observación o medición de variables tal como ocurren en su contexto natural, con el fin de estudiarlos.



Dónde:

M = Muestra.

$O_x$  = Calidad de servicio

$O_y$  = Satisfacción del usuario

r = relación entre las variables

### 4.3. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Se refiere a la opinión general que tiene el usuario en virtud de la cualidad del servicio que recibe (Parasuraman et al.), se plantea para la investigación desde la percepción que tiene la usuaria al centro de salud	Esta variable fue medida mediante un Cuestionario conformado por 20 ítems, que han sido divididos en en cada una de sus dimensiones	Fiabilidad	-Atención sin diferencia en relación a otros pacientes -Orden de llegada	Escala ordinal
			Capacidad de respuesta	-Mecanismos para reclamos -Atención oportuna -Tiempo de espera	
			Empatía	-Confianza -Amabilidad respeto y paciencia -Explicación brindada por el profesional	
			Seguridad	-Privacidad -Respuesta ante dudas que surgen	
			Elementos tangibles	-Áreas señalizadas -Mobiliario necesario -Equipamiento	
Satisfacción del usuario	Refiere a la valoración que solo el usuario puede determinar si el servicio que ha recibido coincide con sus expectativas y sus necesidades. Considerándose además el nivel de identificación y compromiso con la institución que brinda el servicio	Esta variable fue medida mediante la encuesta y Cuestionario conformado por 20 ítems, que han sido divididos en cada una de sus dimensiones	Humana	-Actitud e imagen -Seguridad y respeto -Atención de manera personalizada	Escala ordinal
			Técnico- científica	-Eficiencia -Continuidad -Efectividad	
			Entorno	-Infraestructura -Equipamiento tecnológico	

#### **4.4. Hipótesis general y específicas**

##### **Hipótesis General**

Existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023

##### **Específicas**

**H.E.1:** Existe una relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023

**H.E.2:** Existe una relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023

**H.E.3:** Existe una relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023

**H.E.4:** Existe una relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023

**H.E.5:** Existe una relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023

#### **4.5. Población – Muestra**

**Población:** considerándose que la población refiere a un grupo de individuos que están relacionados con los fenómenos de estudio y que cumple con ciertas características que permite establecer patrones en el comportamiento de las variables. Para la investigación se considera el total de 60 usuarios que asisten en un día de atención del centro de salud.

Dentro de los criterios de inclusión se considero a los usuarios de ambos sexos que sean mayores de edad, usuarios que deseen participar respondiendo la encuestas; como criterios de exclusión se considero usuarios que no deseen participar

en el estudio, usuarios que presenten alguna alteración o desorden mental.

**Muestra:** Esta es considerada una fracción representativa de la totalidad de la muestra. Para la presente investigación se realizó un muestro no probabilístico de acuerdo con la intención del investigador en el que se consideró la cantidad de usuarios que asisten por día, por ello se trabajó con la totalidad de la población registrada en un día.

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

##### **4.6.1 Técnica**

En el estudio para la recolección de datos se utilizó la encuesta, Quezada (2015) manifestó que la encuesta es una indagación a través de un cuestionario para conocer la opinión de las personas (p. 40)., esta técnica se ha extendido al entorno de la investigación científica. La encuesta permite la recolección de datos a través de los instrumentos que se aplican a la población.

##### **4.6.2 Instrumento**

Se empleó un cuestionario estandarizado para recoger datos, en línea con lo señalado por Sánchez y Reyes (2015), quienes consideran que los métodos de recolección de información son fundamentales para investigar hechos y fenómenos según los objetivos del estudio.

Para la investigación se aplicó el cuestionario, ellos son una herramienta común de recopilación de datos utilizada en las investigaciones científicas. Se basa en un conjunto de preguntas presentadas y enumeradas en una tabla (Arias, 2020). En el caso de la variable calidad de servicio se aplicó el cuestionario adaptado del modelo Serqual el cual quedó conformado por 20 ítems y para la variable satisfacción del

usuario se planteó en función a lo plateado por Donabedia quedando conformado por 20 ítems

### **Ficha técnica del instrumento.**

#### **Ficha técnica**

Instrumento: Cuestionario sobre calidad de servicio

Técnica e Instrumentos: Encuesta / Cuestionario

Año: 2023

Población: 60 usuarios

Forma de aplicación: Individual

Propósito: Determinar cuantitativamente los niveles en relación a la calidad de servicio brindado

Escala de medición: ordinal

Niveles y Rangos:

	Buena	Regular	Deficiente
Calidad de servicio	[74 – 100]	[47 – 73]	[20 – 46]
D1: Fiabilidad	[15 – 20]	[10 -14]	[4 – 9]
D2: Capacidad de respuesta	[15 – 20]	[10 -14]	[4 – 9]
D3: Seguridad	[15 – 20]	[10 -14]	[4 – 9]
D4: Empatía	[15 – 20]	[10 -14]	[4 – 9]
D5: Elementos tangibles	[15 – 20]	[10 -14]	[4 – 9]

#### **Ficha Técnica**

Instrumento: Cuestionario sobre satisfacción del usuario

Técnica e Instrumentos: Encuesta / Cuestionario

Año: 2023

Población: 60 usuarios

Forma de aplicación: Individual

Propósito: Determinar cuantitativamente los niveles referentes a la satisfacción del usuario

Niveles y Rangos:

	Satisfecho	Parcialmente satisfecho	Insatisfecho
Satisfacción del usuario	[74 – 100]	[47 – 73]	[20 – 46]
D1: Humana	[30 - 40]	[19 – 29]	[8 – 18]
D2: Técnico- científica	[26 - 35]	[17 – 25]	[7 – 16]
D3: Entorno	[19 - 25]	[12 – 18]	[5 – 11]

Ambos instrumentos pasaron por un proceso de validez mediante juicio de expertos que consensuaron en que el instrumento es aplicable. Para la confiabilidad se ejecuto una prueba piloto y aplicando el coeficiente de fiabilidad de Alpha de Cronbach se obtuvo que para la variable calidad de servicio fue de 0,879 y para la variable satisfacción del usuario fue de 0,887 concluyéndose que el instrumento es confiable.

#### **4.7. Técnicas de análisis e interpretación de datos**

En cuanto al método de análisis de los datos que se han realizado se puede puntualizar que el primer proceso fue el análisis de los resultados de la prueba piloto en la que se aplicó el estadístico del Alpha de Cronbach, previo a ello se obtuvo el consentimiento de cada participante.

Los datos recolectados fueron colocados en una base de datos de excell para luego apoyados del software spss25 fueron procesados para ser interpretados.

Los resultados que se presentan provienen del proceso estadístico descriptivo e inferencial, en cuanto al descriptivo ello se presento en tablas de frecuencia y porcentajes por variable y dimensiones las cuales fueron acompañados de tablas y figuras.

En cuanto al análisis inferencial previo a ello se uso la prueba de kolmogorov para determinar la normalidad o no de los datos que permitieron decidir el estadístico a emplear, como los resultados mostraron una distribución no normal de los datos e aplico por ello la prueba Rho de spearman a través de lo cual se estableció el nivel de relación que pueda existir entre las diferentes variables estudiadas.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de Resultados

**Tabla 1.**

*Distribución de datos según la variable calidad de servicio*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	7	11,7
Regular	43	71,7
Buena	10	16,6
Total	60	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

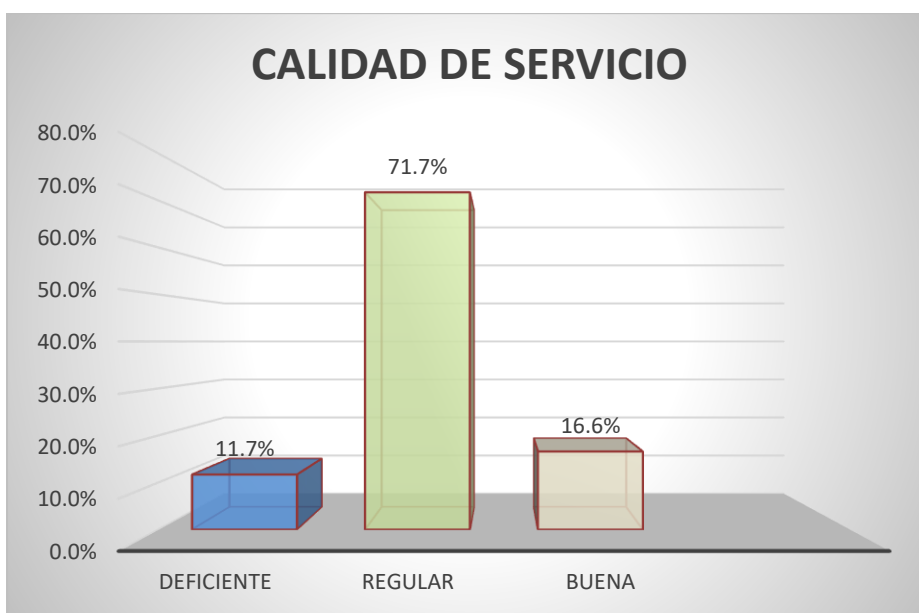


Figura 1. Distribución de datos según la variable calidad de servicio

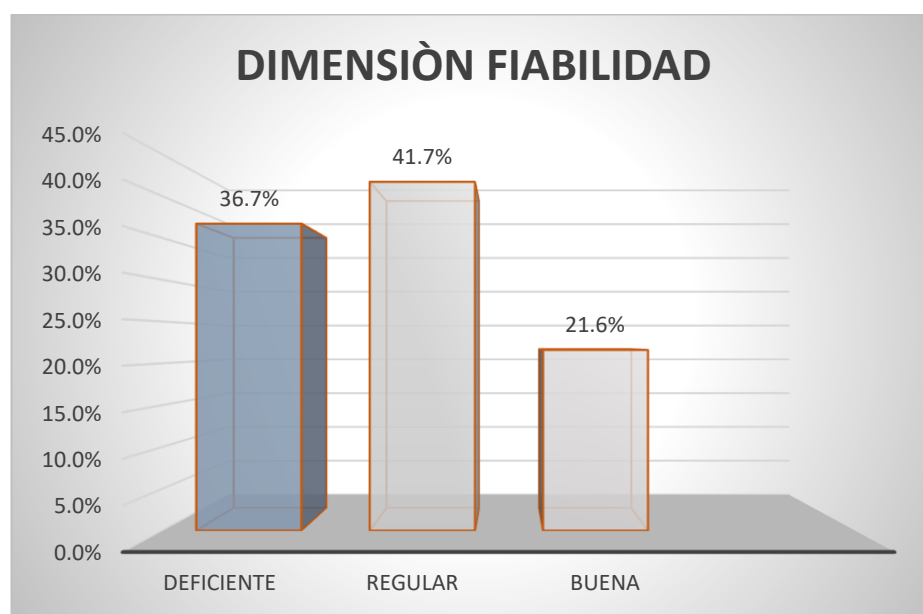


**Tabla 2.**

*Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión fiabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	22	36,7
Regular	25	41,7
Buena	13	21,6
Total	60	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.



*Figura 2. Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión fiabilidad*

**Tabla 3.**

*Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	31	51,7
Regular	22	36,7
Buena	7	11,6
Total	60	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

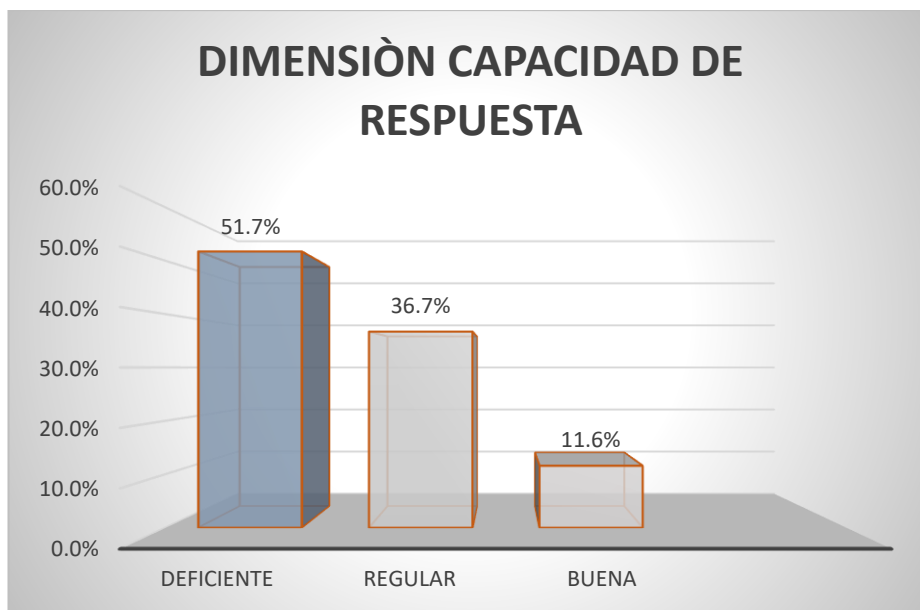


Figura 3. *Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta*

**Tabla 4.**

*Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	10	16,7
Regular	40	66,6
Buena	10	16,7
Total	60	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

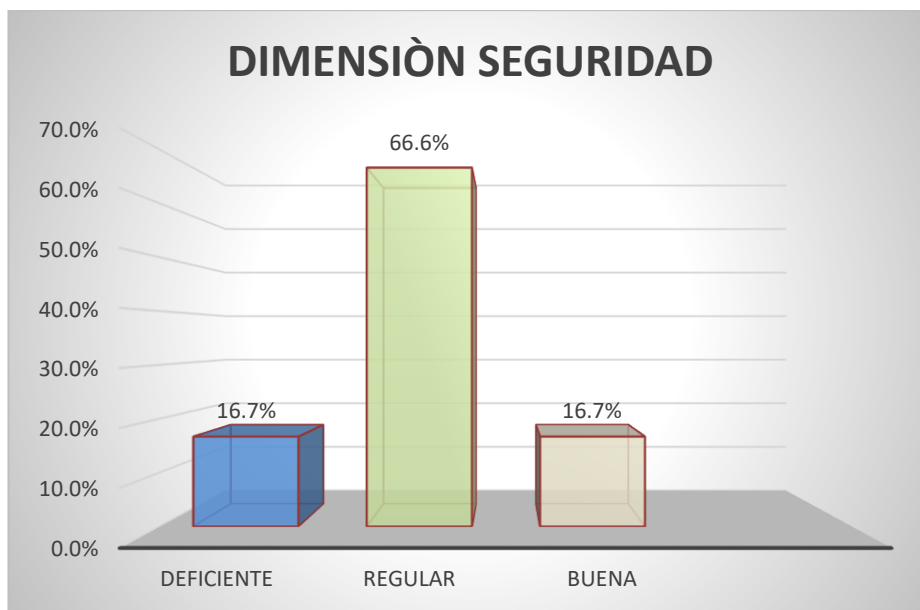


Figura 4. *Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión seguridad*

**Tabla 5.**

*Distribución de datos de la dimensión empatía*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	11	18,3
	Regular	34	56,7
	Buena	15	25
	Total	60	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

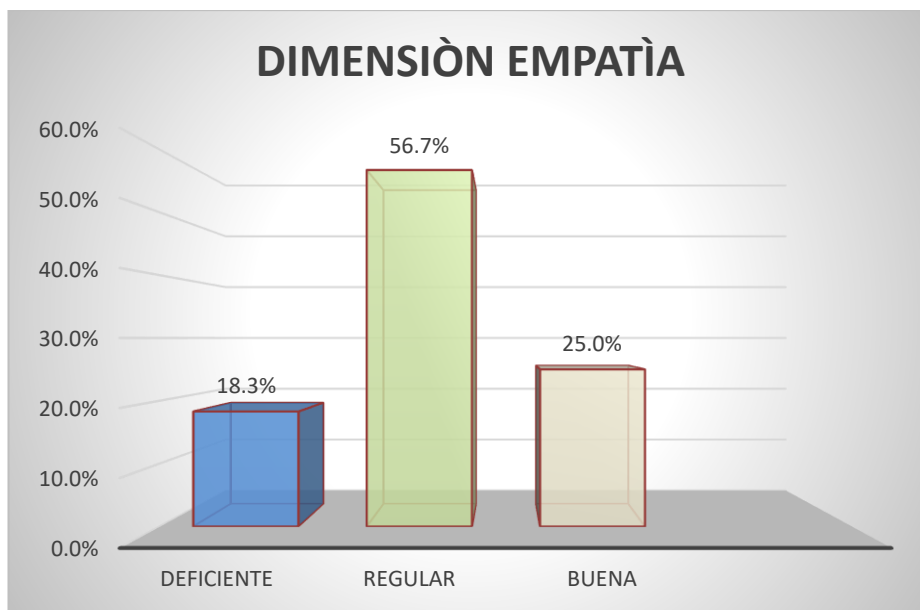


Figura 5. Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión empatía

**Tabla 6.**

*Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión elementos tangibles*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	11	18,3
	Regular	34	56,7
	Buena	15	25
	Total	60	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

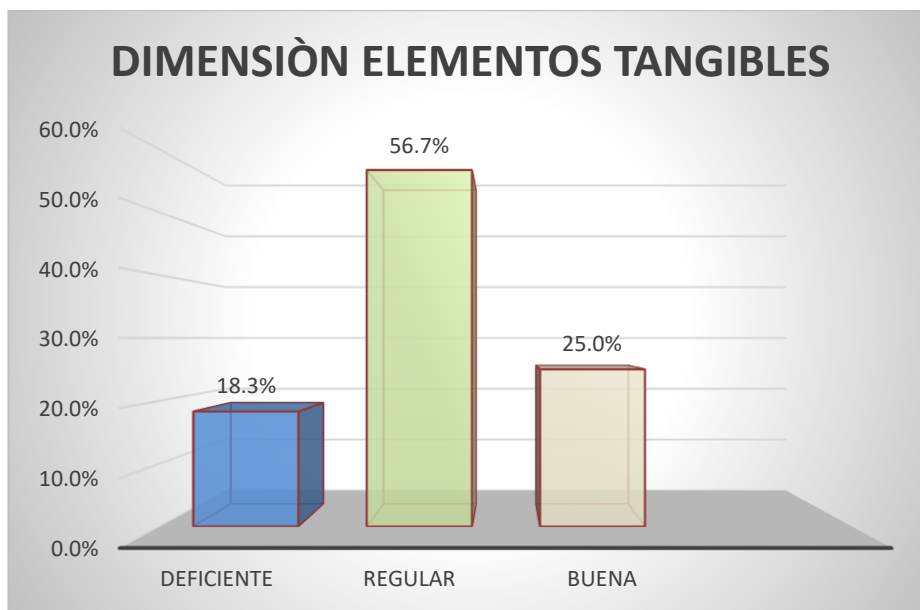


Figura 6. *Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión elementos tangibles.*

**Tabla 7.**

*Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable satisfacción del usuario*

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	17	28,3
Parcialmente satisfecho	33	55
Satisfecho	10	16,7
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

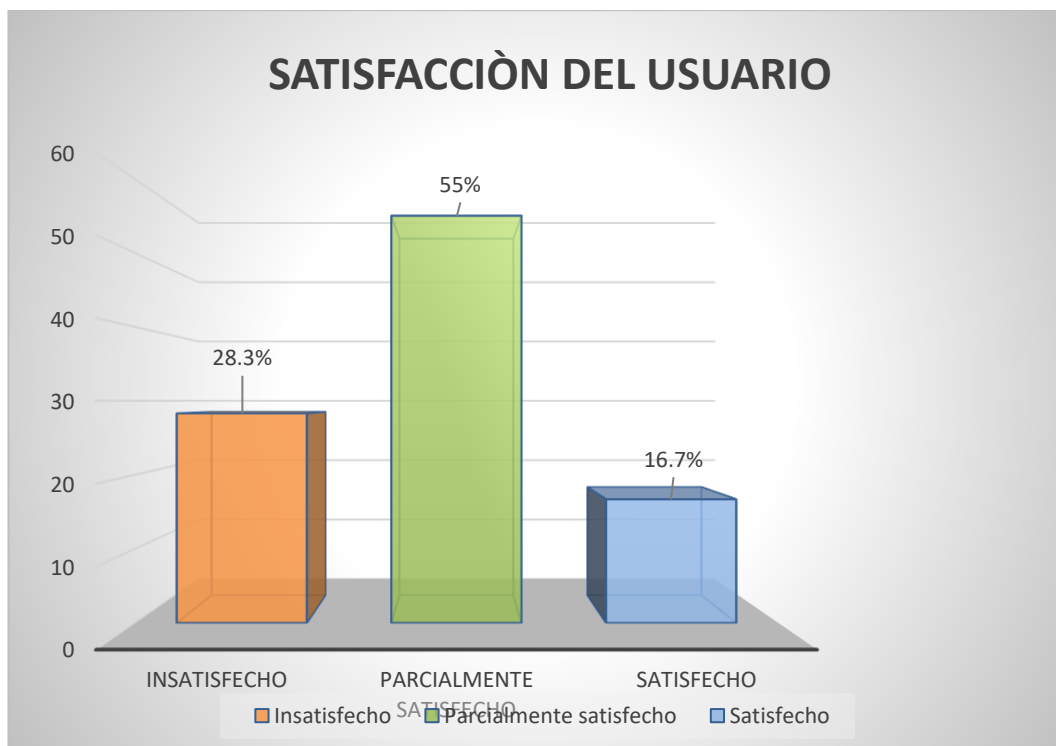


Figura 7. Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable satisfacción del usuario

**Tabla 8.**

*Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión humana*

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	23	38,3
Parcialmente satisfecho	26	43,3
Satisfecho	11	18,4
Total	60	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

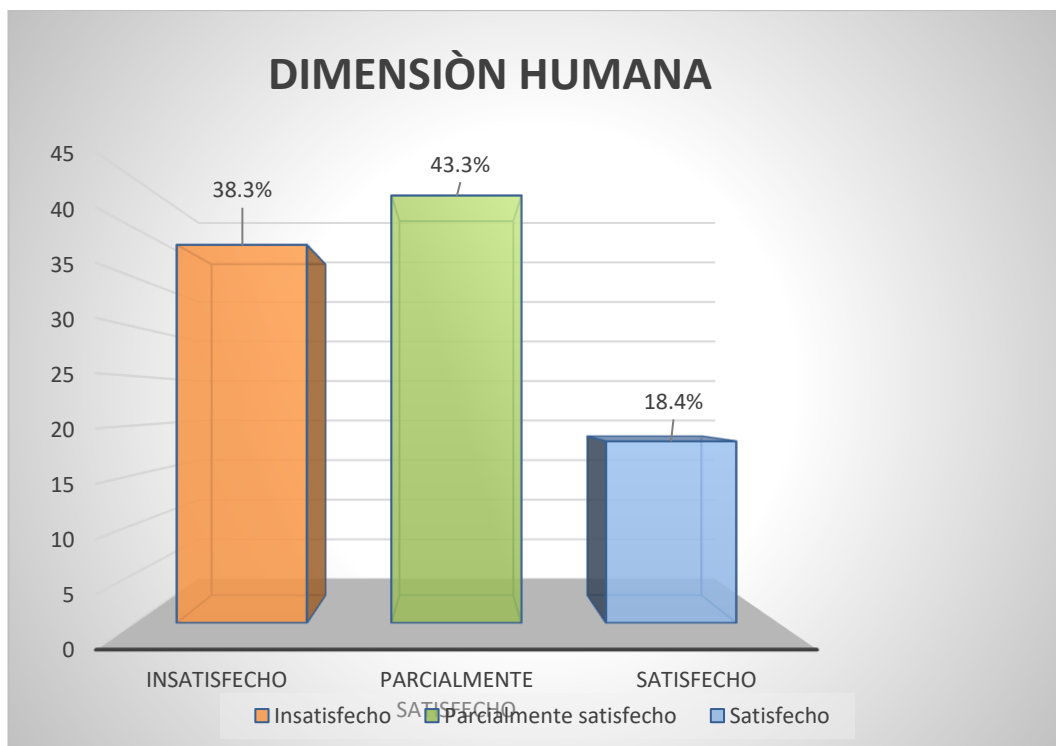


Figura 8. Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión humana

**Tabla 9.**

*Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión técnico- científica*

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	5	8,3
Parcialmente satisfecho	45	75
Satisfecho	10	16,7
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

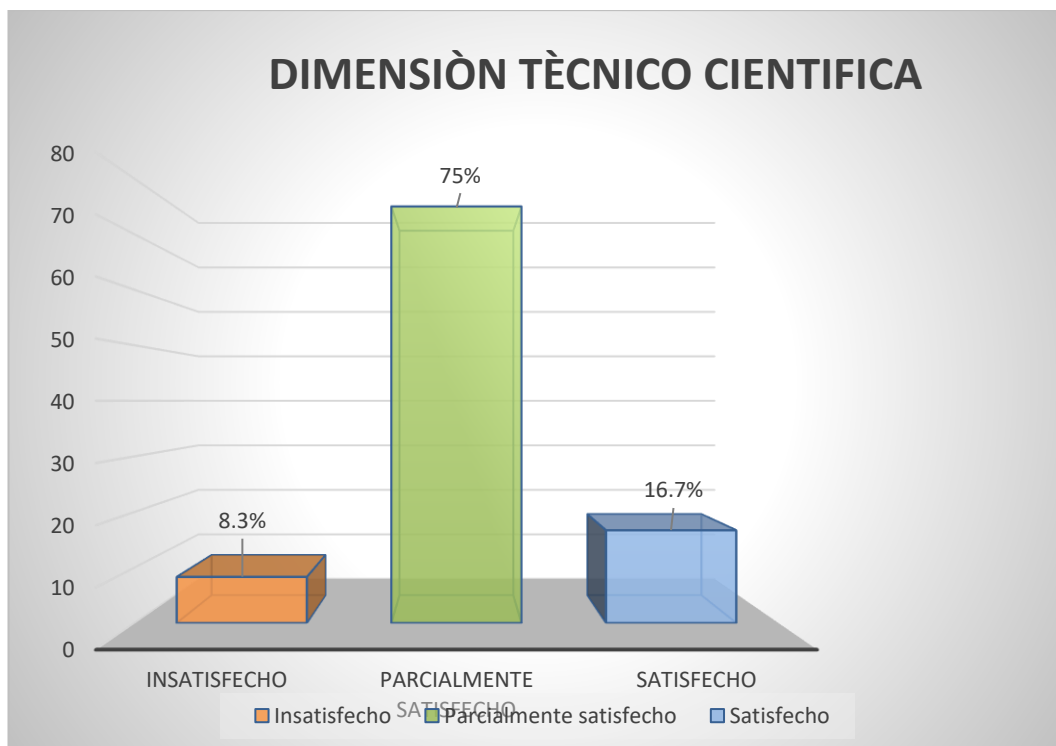


Figura 9. Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión técnico-científica

**Tabla 10.**

*Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión entorno*

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	15	25,0
Parcialmente satisfecho	33	55,0
Satisfecho	12	20,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta de elaboración propia.



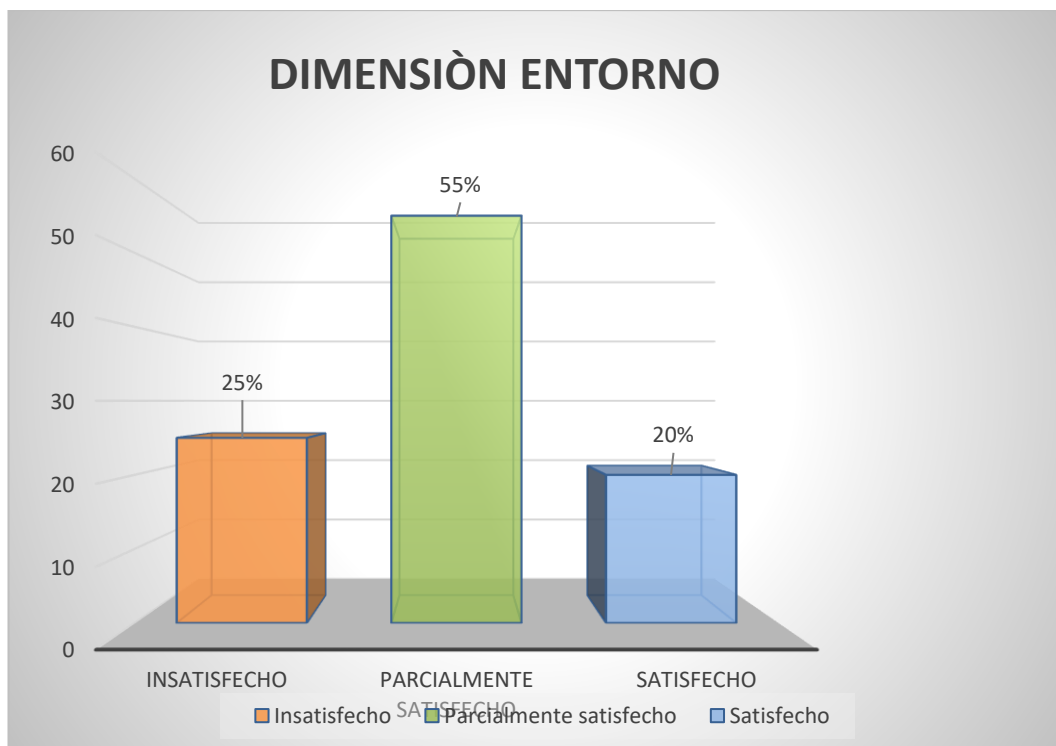


Figura 10. Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión entorno

**Tabla 11.**

*Tabla cruzada calidad de servicio y satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario			Total
			Insatisfecho	Parcialmente satisfecho	Satisfecho	
Calidad de servicio	Deficiente	Recuento	7	0	0	7
		% del total	11,7%	0,0%	0,0%	11,7%
	Regular	Recuento	10	32	1	43
		% del total	16,7%	53,3%	1,7%	71,7%
	Buena	Recuento	0	1	9	10
		% del total	0,0%	1,7%	15,0%	16,7%
Total		Recuento	17	33	10	60
		% del total	28,3%	55,0%	16,7%	100,0%

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

**Tabla 12.***Tabla cruzada de la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario			Total
			Insatisfecho	Parcialmente satisfecho	Satisfecho	
Fiabilidad	Deficiente	Recuento	12	10	0	22
		% del total	20,0%	16,7%	0,0%	36,7%
	Regular	Recuento	2	22	1	25
		% del total	3,3%	36,7%	1,7%	41,7%
	Buena	Recuento	3	1	9	73
		% del total	5,0%	1,7%	15,0%	21,7%
Total		Recuento	17	33	10	60
		% del total	28,3%	55,0%	16,7%	100,0%

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.**Tabla 13.***Tabla cruzada de la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario			Total
			Insatisfecho	Parcialmente satisfecho	Satisfecho	
Capacidad de respuesta	Deficiente	Recuento	15	16	0	31
		% del total	25,0%	26,7%	0,0%	51,7%
	Regular	Recuento	2	17	3	22
		% del total	3,3%	28,3%	5,0%	36,7%
	Buena	Recuento	0	0	7	7
		% del total	0,0%	0,0%	11,7%	11,7%
Total		Recuento	17	33	10	60
		% del total	28,3%	55%	16,7%	100,0%

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

**Tabla 14.***Tabla cruzada de la dimensión seguridad y satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario			Total
			Insatisfecho	Parcialment e satisfecho	Satisfecho	
Seguridad	Deficiente	Recuento	7	3	0	10
		% del total	11,7%	5,0%	0,0%	16,7%
	Regular	Recuento	10	26	4	40
		% del total	16,7%	43,3%	6,7%	66,7%
	Buena	Recuento	0	4	6	10
		% del total	0,0%	6,7%	10,0%	16,7%
Total		Recuento	17	33	10	60
		% del total	28,3%	55,0%	16,7%	100,0%

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.**Tabla 15.***Tabla cruzada de la dimensión empatía y satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario			Total
			Parcialment			
			Insatisfecho	e satisfecho	Satisfecho	
Empatía	Deficiente	Recuento	8	3	0	11
		% del total	13,3%	5,0%	0,0%	18,3%
	Regular	Recuento	9	24	1	34
		% del total	15,0%	40,0%	1,7%	56,7%
	Buena	Recuento	0	6	9	15
		% del total	0,0%	10,0%	15,0%	25,0%
Total		Recuento	17	33	10	60
		% del total	28,3%	55,0%	16,7%	100,0%

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

**Tabla 16.**

*Tabla cruzada de la dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario			Total
			Insatisfecho	Parcialmente satisfecho	Satisfecho	
Elementos tangibles	Deficiente	Recuento	8	3	0	11
		% del total	13,3%	5,0%	0,0%	18,3%
	Regular	Recuento	9	24	1	34
		% del total	15,0%	40,0%	1,7%	56,7%
	Buena	Recuento	0	6	9	15
		% del total	0,0%	10,0%	15,0%	25,0%
Total		Recuento	17	33	10	60
		% del total	28,3%	55,0%	16,7%	100,0%

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

## 5.2. Interpretación de los resultados

1. Con respecto a la tabla y figura 1 se presenta los resultados entorno a la variable calidad de servicio en la que se tiene que el 71,7% de los encuestados consideran en un nivel regular el desarrollo de la calidad del servicio que se brinda, mientras que el 11,7% lo considera en un nivel deficiente y el 16,6% en un nivel bueno.
2. En lo que refiere a la dimensión fiabilidad los valores registrados en la tabla y figura 2 muestran que del total de encuestados el 36,7% considero que es deficiente la calidad que se brinda en esta dimensión, para el 41,7% esta en un nivel regular y solo el 21,6% si la llegó a considerar buena.
3. Los valores referidos a la dimensión capacidad de respuesta que se muestra en la tabla y figura 3 donde se tiene que el 51,7% de los encuestados considera que es deficiente, mientras en cuanto al 36,7% considera que es regular y el 11,6% es buena.

4. En cuanto a los valores que se muestran en la tabla y figura 4 que muestra sobre la dimensión seguridad en la que se tiene que el 16,7% de los encuestados considera en un nivel deficiente, para el 66,6% esta en un nivel regular y el 16,7% lo considero en un nivel bueno.
5. Respecto a la dimensión empatía cuyos valores están en la tabla y figura 5 se tiene que el 18,3% de los encuestados considera que es deficiente y para el 56,7% considero que es regular y el 25% considero que es buena.
6. En cuanto a la dimensión elemento tangibles cuyos datos está en la tabla y figura 6 donde se tiene que del total de encuestados se tiene que el 18,3% considera que es deficiente, mientras que se tiene que 56,7% considero regular y el 25% esta en un nivel bueno.
7. Respecto a la variable satisfacción del usuario, los valores que se evidenciaron en la tabla y figura 7 se tiene que el 28,3% considera que esta insatisfecho, para el 55% considera que esta parcialmente satisfecho y para el 16,7% esta satisfecho del servicio que recibe.
8. En la tabla y grafico 8 donde se muestra la dimensión humana se muestra que el 38,3% considero que esta insatisfecho, para el 43,3% esta parcialmente satisfecho y el 18,4% si considero estar satisfecho con el servicio recibido.
9. Los valores que se muestran referido a la dimensión técnico – científica se tienen que el 8,3% considera estar insatisfecho, para el 75% esta parcialmente satisfecho y el 16,7% considero que está satisfecho.
10. Para la dimensión entorno cuyos datos se muestran en la tabla y figura 10 muestra que el 25% de los encuestados manifiestan estar insatisfecho del servicio que reciben. Mientras que el 55% considera estar parcialmente satisfecho y el 20% si considera que está satisfecho

11. Así mismo con respecto a la tabla cruzada 11 en la que se tiene que el 11,7% de los encuestados considera que esta insatisfecho y a su vez esta deficiente la calidad de servicio recibido; el 16,7% considero que es regular la calidad de servicio y por ello considera estar insatisfecho; se agrega a ello que el 53,3% considera que es regular la calidad de servicio que se brinda por lo que esta parcialmente satisfecho.
12. Los datos que se muestran en la tabla 12 respecto a la fiabilidad y la satisfacción del usuario se tiene que el 20% de los encuestados consider en un nivel deficiente la dimensión fiabilidad que recibe por lo que esta insatisfecho, para el 3,3% considera en un nivel regular la calidad de servicio, pero ello lleva a estar insatisfecho, mientras que el 36,7%. Considera en un nivel regular la dimensión fiabilidad por lo que esta parcialmente satisfecho.
13. En los datos que se muestran en la tabla cruzada 13 se tiene que el 25% de los encuestados considera deficiente la capacidad de respuesta que recibe por lo que esta insatisfecho, el 3,3% considera en un nivel regular la capacidad de respuesta por lo que esta insatisfecho, agregándose que el 28,366% considero regular la capacidad de respuesta que recibe por lo que esta parcialmente satisfecho.
14. En lo que respecta a la tabla cruzada 14 donde se tiene que el 11,7% de los encuestados considero deficiente la dimensión seguridad y a su vez por ello esta insatisfecho, mientras que el 16,7% considero regular la dimensión seguridad y esta insatisfecho para ello también se tiene que el 43,3% considero que es regular en cuanto a la dimensión seguridad por ello esta parcialmente satisfecho.
15. Los valores que se evidencian en la tabla cruzada 15 muestran que el 13,3% de los encuestados consideraron en un nivel deficiente la dimensión empatía y esta insatisfecho, el 15% si considero en un nivel regular la dimensión empatía, pero esta parcialmente

satisfecho, a lo que se agrega que el 40% consideró en un nivel regular la dimensión empatía y esta por ello parcialmente satisfecho.

16. Finalmente, los valores que se muestran en la tabla cruzada 16 se puede afirmar que el 13,35 de los encuestados consideró deficiente los elementos tangibles con que cuenta la institución por ello esta insatisfecha, para el 15% consideró en un nivel regular los elementos tangibles por lo que esta insatisfecho y para el 405 si bien considero en un nivel regular la dimensión elementos tangibles a su vez considero estar parcialmente satisfecho.

## VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1. Análisis de los resultados

#### Hipótesis principal

Ha: Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2024

Ho: No existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2024

#### Tabla 17

*Prueba de correlación según Spearman entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario*

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,832**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,832**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

### Interpretación:

Como se evidencia en la tabla respectiva al tenerse que el coeficiente Rho de Spearman = ,832\*\* lo que indica que hay una correlación directa y buena entre las variables a ellos e agrega que siendo el valor de sig= ,000 el cual es menor al nivel de 0,01 permitido o cual permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis que se planteó en el estudio.

### Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2024

Ho: No existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2024

### Tabla 18

*Prueba de correlación según Spearman entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario*

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,658**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,658**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

### Interpretación:

Los datos respecto a la hipótesis específica primera en la que se tiene que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de .658\*\* lo que indica que se da una correlación moderada y directa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, agregándose que al tenerse que el valor de sig fue de ,000 el cual es menor a 0,01 permitido por lo que se rechazó la hipótesis nula aceptándose la hipótesis alterna.



## Hipótesis específica 2

Ha: Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2024

Ho: No existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2024

### Tabla 19

*Prueba de correlación según Spearman entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario*

		Capacidad de respuesta		
		Satisfacción del usuario		
		Coefficiente de correlación		
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta		1,000	,705**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción del usuario		,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

### Interpretación:

En cuanto a los valores que se evidencian entorno a la hipótesis específica segunda se tiene que el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de ,705\*\* lo que indica una buena correlación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, teniéndose así mismo que la ser el valor de sig =,000 menor a 0,01 permitido lo que permitió afirmar que se acepta la hipótesis planteada rechazándose la nula. Por ello se aceptó que existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023.

### Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023

Ho: No existe relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023.

**Tabla 20**

*Prueba de correlación según Spearman entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios*

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,710**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,710**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

### Interpretación:

Como se muestra en la tabla 20 la dimensión seguridad está relacionada de manera directa con la variable satisfacción del usuario, según la correlación de Spearman de ,710\*\* representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3 y se rechaza la hipótesis nula, aceptándose que existe relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023.

#### Hipótesis específica 4

Ha: Existe relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023

Ho: No existe relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023.

**Tabla 21**

*Prueba de correlación según Spearman entre la empatía y la satisfacción del usuario*

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,702**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,702**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

#### Interpretación:

Se muestra en la tabla la correlación entre la dimensión empatía la cual se relaciona de manera directa con la variable satisfacción del usuario, según la correlación de Spearman de ,702\*\* representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica y se rechaza la hipótesis nula, aceptándose que existe relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023

#### Hipótesis específica 5

Ha: Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023

Ho: No existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023

**Tabla 22**

*Prueba de correlación según Spearman entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario*

			Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,703**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,703**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

### **Interpretación:**

Finalmente, en cuanto a la hipótesis específica quinta en la que se tiene un coeficiente de correlación de ,703\*\* lo que indica que la dimensión elementos tangibles se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario, este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica y se rechaza la hipótesis nula.

### **6.2. Comparación resultados con antecedentes**

De acuerdo con los resultados obtenidos se encontró que en cuanto a la variable calidad de servicio el 11,7% considera que es deficiente, para el 71,7% considero que es regular y solo el 16,6% considero en un nivel buen, para el estudio que planteo Huyhua et al (2023) tuvo en comparación que el 69,1% si considero que percibe una calidad alta

Respecto a la satisfacción del usuario se muestra que el 28,3% de los usuarios esta insatisfecho respecto al servicio que recibe, el 55% considera parcialmente satisfecho y el 16,7% considero estar satisfecho; ello se relaciona con la investigación presentada por Arce y Aliaga (2023) el cual evidencio que respecto a la variable satisfacción del usuario el 50.25% de usuarios estuvieron de acuerdo; por ello se tiene que la satisfacción y la

calidad brindada es un indicador que permite que el sistema de salud pueda implementar mejoras, estrategias que le permitan brindar un mejor servicio al usuario, proporcionar una atención oportuna y de calidad a los usuarios.

También se relaciona con el estudio realizado por Tenesaca y Rodríguez (2022) donde afirman que el nivel de satisfacción se encuentra en un 63,82% además es importante destacar aspectos como la modernidad, atractividad de los equipos y buena atención e interés por parte de los empleados en realizar los procesos de manera rápida y eficiente para un buen desempeño de la entidad. Considerando ello se tiene el estudio realizado por Pérez et al (2019) donde se observó una tendencia estática en la percepción de los usuarios sobre el funcionamiento del sistema sanitario y decreciente sobre la opinión en la mejora de la atención primaria. La satisfacción con el conocimiento y seguimiento por el médico de familia y pediatra mostró una tendencia creciente.

Se ha convertido en una preocupación prioritaria la evaluación de la percepción de la satisfacción del usuario respecto a la calidad de servicio que recibe. De acuerdo al objetivo planteado se pudo afirmar que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2024, teniendo como coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,832\*\*,

Los resultados guardan relación con los antecedentes presentados por Arce y Aliaga (2023) Se encontró que existe una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario, también la investigación planteada por Tenesaca y Rodríguez (2022) en la que concluye que existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Alvarez (2017) también evidenció en su estudio que los usuarios se encontraban satisfechos en el hospital a nivel general. Hernández (2021) identificó desde la perspectiva de los usuarios altos niveles de satisfacción con la calidad de los servicios de enfermería brindados, a pesar de brechas negativas en la dimensión capacidad de respuesta.

En cuanto a la dimensión fiabilidad se tiene que el 36,7% considero que es deficiente, para el 41,7% considero que es regular y el 21,6% considero que es buena; esta dimensión trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio ya que con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales y la eficacia no es más que, cuando el cliente obtiene el servicio requerido.

Los resultados guardan relación con la investigación planteada por Hernández (2021) quien en sus resultados en cuanto a la dimensión fiabilidad la media en expectativas fue 6,20 y en percepciones 6,59; así mismo el estudio de Huamani y Bejar (2022) el cual evidencio también que existe una relación positiva, que la calidad de servicios se asocia de manera lineal, quiere decir que estadísticamente significativa, media alta y directa con la satisfacción de los usuarios, así mismo la fiabilidad se asocian de manera significativa, media alta y directa con la satisfacción de los usuarios

En cuanto al objetivo específico primero los valores muestran que con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,658\*\*, se tiene que existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2024, ante ello se tiene que como indica Hernández (2021) el cual identifico relación entre la fiabilidad y la calidad de servicio.

En la dimensión de capacidad de respuesta, el 51,7% de los usuarios la calificó como deficiente en un estudio realizado en un centro de salud de Lima en 2024. Se evidenció una relación significativa entre esta dimensión y la satisfacción de los usuarios. La capacidad de respuesta se define como la habilidad para asistir al paciente mediante un servicio oportuno y rápido, lo que incluye minimizar el tiempo de atención a solicitudes, resolver problemas y responder a reclamos de manera eficiente.

Hernández (2021) encontró que, en esta dimensión, la media de expectativas fue de 5,85 y la de percepciones alcanzó 5,98, mostrando una ligera mejora de +0,13. Además, el autor destacó que la capacidad de respuesta influye directamente en la calidad del servicio ofrecido.

La investigación Febres y Mercado (2020) seguida de la dimensión de capacidad de respuesta de los servicios de salud con el 55,5% de insatisfacción Huamani y Bejar (2022) la prueba de hipótesis de nivel relación positiva, que la calidad de servicios se asocia de manera lineal, quiere decir que estadísticamente significativa, media alta y directa con la satisfacción de los usuarios, así mismo la capacidad de respuesta se asocian de manera significativa, media alta y directa con la satisfacción de los usuarios

En referencia a la dimensión seguridad se obtuvo que el 16,6% considero que es deficiente y el 66,6% considero como regular; los valores muestran también que al tenerse un coeficiente  $r = ,710^{**}$  indica que existe relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023. En cuanto a la dimensión seguridad refiere a la capacidad de transmitir conocimientos y amabilidad por parte personal, de igual forma, brindar seguridad y confianza. Es decir, el comportamiento del servicio prestado, la cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente.

Los resultado guardan relación con la investigación desarrollada por Hernández (2021) el cual evidencio que respecto a la dimensión seguridad se obtuvo la media en expectativas fue 6,26 y en percepciones 6,63 (+0,37), en el estudio planteado por Febres y Mercado (2020) mostro que los valores porcentuales dependieron básicamente de las dimensiones seguridad con un 86,8 % y de satisfacción respectivamente.

La investigación planteada por Hernández (2021) identifico relación entre la seguridad y la calidad de servicio, así mismo el estudio de Huamani y Bejar (2022)

la prueba de hipótesis de nivel relación positiva, que la calidad de servicios se asocia de manera lineal, quiere decir que estadísticamente significativa, media alta y directa con la satisfacción de los usuarios, los elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía se asocian de manera significativa, media alta y directa con la satisfacción de los usuarios

En la dimensión de empatía, el 18,3% de los usuarios calificó su desempeño como deficiente, mientras que el 56,7% lo evaluó como regular. Un estudio realizado en un centro de salud de Lima en 2023 evidenció una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de correlación de 0,702\*\*.

La empatía se define como el cuidado y atención personalizada que las instituciones ofrecen a sus clientes. Implica que el personal de atención sea comprensivo, comunicativo y solidario, mostrando sensibilidad hacia las emociones y opiniones de los pacientes. En este sentido, la empatía es percibida por los usuarios como una respuesta efectiva por parte de quienes les brindan servicios.

Ello guarda relación con la investigación planteada por Hernández (2021) el cual evidencio que en la dimensión empatía la media de expectativas fue 6,21 y en percepciones 6,61 (+0,40), afirmando además que existe relación entre la empatía y la calidad de servicio; el estudio planteado por Febres y Mercado (2020) mostraron que los valores porcentuales dependieron básicamente de la dimensión empatía con un 86,8% con la satisfacción. También se relaciona con los resultados planteado por Huamani y Bejar (2022) el cual evidencio relación positiva, que la calidad de servicios se asocia de manera lineal, quiere decir que estadísticamente significativa, media alta y directa con la satisfacción de los usuarios, así mismo en cuanto a la dimensión empatía se asocian de manera significativa, media alta y directa con la satisfacción de los usuarios

Así mismo en cuanto a la dimensión elementos tangibles se tiene que el 18,35 de los encuestados considero que es deficiente y el 56,7% considero que es regular, a ello se añade que se demostró que existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023 con un coeficiente de correlación 703\*\*; respecto a la dimensión elementos tangibles se indica que refiere la infraestructura como instalaciones, equipos, soportes de comunicación, limpieza de los



ambientes, ventilación, señalización y la modernidad en equipamiento. la fiabilidad es la dimensión fundamental en calidad.

Los resultados guardan relación con la investigación planteada por Hernández (2021) el cual mostro que en la dimensión elementos tangibles la media en expectativas fue 6,19 y en percepciones afirmando así mismo que existe relación entre los elementos tangibles y la calidad de servicio. Febre y Mercado (2020) llego a identificar en su estudio que el mayor nivel de insatisfacción la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con el 57,1 % de usuarios insatisfechos. Así también en la investigación desarrollada por Huamani y Bejar (2022) la prueba de hipótesis de nivel relación positiva, que la calidad de servicios se asocia de manera lineal, quiere decir que estadísticamente significativa, media alta y directa con la satisfacción de los usuarios, los elementos tangibles se asocian de manera significativa, media alta y directa con la satisfacción de los usuarios.

## VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES:

- Primera** Respecto al objetivo general que se planteó, los datos permitieron concluir que se da una relación directa alta entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023, al llegar a tener que el valor de sig fue  $=,000$ , lo cual permitió a su vez precisar que si como institución se busca que los usuarios estén satisfechos ello dependerá de la calidad de servicio que se brinde.
- Segunda** Los resultados referidos al primer objetivo específico permitieron afirmar que existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023, al cual se tiene que el valor de sig  $=,000$  y tenerse un coeficiente de correlación  $= ,658^{**}$  lo que va indicando que si mayor es el nivel de fiabilidad mayor será la satisfacción de los usuarios que brinde la institución.
- Tercera** También se concluye que en función al objetivo específico segundo al tenerse que el valor de sig  $=,000$  permitió afirmar que existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023; también se obtuvo que el coeficiente de correlación fue de  $,705^{**}$  lo que indica que es una correlación directa y alta entre las variables, permitiendo precisar que si mejoran los niveles respecto a la capacidad de respuesta el usuario estaría satisfecho del servicio que recibe.

- Cuarta** Respecto al objetivo específico tercero los valores se tiene que el valor sig =,000 lo permitió aceptar que se da una correlación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023, así mismo el valor de coeficiente de correlación fue de ,710\*\* lo que indica que es una correlación directa, significativa y alta entre las variables por lo que se afirma que si mayor son los niveles en cuanto a la seguridad mayor será la satisfacción de los usuarios.
- Quinta** En referencia al objetivo específico cuarto se tiene que al obtenerse que el valor de sig fue 0,000 lo que permitió concluir que existe relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023, teniéndose que el coeficiente de correlación fue de ,702\*\*indicando que la correlación fue directa, significativa entre las variables, precisándose que si mayor son los niveles de percepción de los usuarios sobre la dimensión empatía ,mayor serán los niveles de satisfacción.
- Sexta:** Finalmente se llegó a concluir en relación con el objetivo específico quinto que existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023, al obtenerse que el valor de sig fue de ,000; así mismo al tenerse que el coeficiente de correlación fue de ,703\*\* lo que permitió concluir que la correlación es directa y significativa, precisándose que si mayor son los niveles de aceptación respecto a los elementos tangibles mayor serán los niveles de satisfacción de los usuarios.

## RECOMENDACIONES:

- Se recomienda a la jefatura del establecimiento de salud continuar incentivando al personal para garantizar un servicio de calidad. Esto incluye respetar estrictamente los horarios de atención, atender de manera ordenada y equitativa, sin hacer distinciones entre los usuarios. Estas acciones son fundamentales para alcanzar la excelencia en las prestaciones ofrecidas.
- A la dirección Implementar un sistema de flujo de atención adecuado para agilizar el servicio, aminorando el tiempo de espera de los pacientes.
- Al área de personal realizar capacitaciones al personal en relaciones humanas y empatía, recomendando utilizar un lenguaje claro y sencillo al momento de brindar información al paciente.
- En relación con la dimensión de aspectos tangibles, se sugiere a la jefatura implementar medidas para mejorar la experiencia de los usuarios. Entre las recomendaciones destaca la elaboración de un croquis de orientación que facilite la identificación y ubicación de los servicios disponibles en la institución. Asimismo, se propone habilitar un área exclusiva de información, destinada a guiar a los pacientes sobre los trámites necesarios antes y después de la consulta médica. Finalmente, se recomienda capacitar al personal de limpieza y servicios generales para garantizar que los ambientes del establecimiento se mantengan limpios y en óptimas condiciones.
- En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta, considerando, es el servicio con mayor demanda; se sugiere extender el horario

de consulta, esto permitirá que el paciente pueda disponer de una nueva cita médica en el menor tiempo posible. Además, se recomienda que dentro del área de admisión-caja, una de las ventanillas disponibles, esté dirigida para atención preferencial, con la finalidad de reducir los tiempos de espera en admisión para el usuario, durante su consulta médica.

- Es fundamental que los usuarios externos estén informados sobre sus derechos y deberes al utilizar los servicios de salud. Para ello, el área de comunicaciones e imagen institucional debe desarrollar y ejecutar un plan de promoción eficaz y eficiente que fomente el conocimiento de estos aspectos. Esta iniciativa permitirá que los pacientes comprendan mejor el uso adecuado de los servicios médicos, contribuyendo así a elevar su nivel de satisfacción y mejorando su experiencia como usuarios del sistema de salud.
- Se sugiere que futuras investigaciones se enfoquen en analizar los tiempos de espera de los pacientes en centros de salud estatales y compararlos con los de pacientes atendidos en establecimientos privados. Este tipo de estudios permitiría identificar diferencias en la eficiencia del servicio y proponer mejoras en la atención sanitaria.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, R. (2017). *Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el hospital militar "escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños", managua, nicaragua, febrero- marzo 2017. Managua, Nicaragua: [Universidad nacional autónoma de nicaragua, managua].*
- Arce-Huamani M, Aliaga-Gastelumendi R (2023). Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. *Acta Med Peru.* 40(4): 308-13. doi: <https://doi.org/10.35663/amp.2023.404.2722>
- Ahmad, M., Basharul, S., Owais, S. y Ahmad, S. (2022). *Service quality in the healthcare sector: a systematic review and meta-analysis. Emerald Insight.* <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LBSJMR-06-2022-0025/full/pdf?title=service-quality-in-the-healthcare-sector-a-systematic-reviewand-meta-analysis>
- Alcaide -Casado, J. (2015). *Los 100 errores de la experiencia de cliente.* Madrid: Editoria
- Álvarez Heredia F (2016) . *Calidad y auditoría en salud (3a. ed.)* Bogotá: Ecoe Ediciones,
- Ariza, F., & Ariza, J. (2015). *Información y Atención al Cliente.* Madrid: España: McGraw Hill Educación:
- Cano, L (2021) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, 2021.* [Universidad Cesar Vallejo]
- Cantú Delgado H (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad. 4.a ed.* México: McGraw-Hill.
- Castillo, M. G. (2016). *Calidad del servicio de atención en la Unidad de Laboratorio de Emergencia y Laboratorio Central, Hospital Público de Lima, 2016*[Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.<https://hdl.handle.net/20.500.12692/7013>.
- Carranza, O. y Chávarry, P. (2021). Gestión de la calidad del cuidado enfermero en un servicio de quemados en un hospital público

- Chiclayo 2020. *Revista Científica de Enfermería*, 10(2), 25.<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/86>
- Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *Milbank Q.* 2005;83(4):691-729. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0009.2005.00397.x>
- Fariño, J. (2017). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las Unidades Operativas de atención primaria de salud en la ciudad de Milagro, Guayas – Ecuador, 2013-2017* [Tesis de doctorado, Universidad Mayor San Marcos]. Cybertesis UNMSM. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6911>
- Febres, R y Mercado, M (2020) Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, 2024. *Revista de la facultad de Medicina Humana* 20(3) <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Heredia FA (2015). *Calidad y auditoría en salud*. 3.a ed. Colombia: Ecoe Ediciones
- Huarcaya, R. (2015). *Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I santa margarita de Andahuaylas, 2015*. (Tesis de grado)<http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/227>
- Huamaní Arone , M. J., & Bejar Callañaupa, L. A. I. E. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*,6(6). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3783](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3783)
- Huayhua, R; Valladares, M; Hernández, P y Pereira, C(2023) Calidad de atención y satisfacción en un servicio de laboratorio clínico. *Revista cubana de Medicina Militar* 52(4).
- Hernández, L; Leòn, C; Miranda, A y Hernandez, L (2021) User satisfaction and quality of nursing services, Clínica Central Cira García *Revista Cubana de Enfermería* 27(4)

- Kruk ME, Gage AD, Joseph NT, Danaei G, García-Saisó S, Salomon JA (2018). Mortality due to low-quality health systems in the universal health coverage era: a systematic analysis of amenable deaths in 137 countries. *The Lancet*. 392(1) DOI: [10.1016/S0140-6736\(18\)31668-4](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(18)31668-4)
- Méndez-Malpartida, L., Flórez-Ibarra, J., Ancaya-Martínez, M., Ochoa-Tataje, F. y Gonzales-Quispe, R. (2021). Tiempo de espera en la atención del usuario COVID, 2020. *Revista Científica de Enfermería*, 10(2). <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/70>
- Organización Mundial de la Salud. (agosto, 2020). Boletín calidad de atención. [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
- OMS. (2003). *Principios para una atención integrada*. OMS.
- Parra, A. (2020). ¿Qué es una población de estudio? Características y técnicas de muestreo. *QuestionPro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/poblacion-de-estudio>
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Recién* 9(1). <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
- Pedraja, L., Valdés, G., Riveros, I. y Santibáñez, D. (2019). Percepción de la calidad de Servicio de Salud en la Ciudad de Arica, Chile: Hacia un plan de mejora. *Interciencia*, vol.44, 514-520. <https://www.redalyc.org/journal/339/33961096009/html/>
- Podestá, L. y Maceda, M. (2018). Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017. *Horiz Med*, 18(3), 48–56
- Rodríguez, M., & Muñoz, R. (2017). Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. Costa Rica: *Revista Enfermería Actual en Costa Rica* 12(3),
- Romani, S. A., Ferrer, M. L. y Zuta, N. (2018). Trabajo en equipo y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería del Hospital de Ventanilla. *Investigación Valdizana*, 12(3), 165-170
- Salas, D. (2020). *Selección de la muestra en la investigación cuantitativa*. <https://investigaliacr.com/investigacion/seleccion-de-la-muestra-en-lainvestigacion-cuantitativa/>



- Stanescu CLV, Torres M (2018) . Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium* 18(35):21. Disponible en: [www.ucla.edu.ve/DAC/investigacion/gyg/GyG](http://www.ucla.edu.ve/DAC/investigacion/gyg/GyG) 2018/abril 2018
- Soto, A. (2022). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista del Instituto de Investigación en Ciencias Biomédicas*. [https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/4425/3329#:~:text=La%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20en,de%20vidas%20anualmente%20\(3](https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/4425/3329#:~:text=La%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20en,de%20vidas%20anualmente%20(3)
- Tenesaca, B y Rodriguez, R (2022) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en instituciones financieras. *Revista interdisciplinaria de humanidades, educación ciencia y tecnología*. 2(8) DOI: <https://doi.org/10.35381/cm.v8i2.701>
- Werlinger C F, Andrighetti C F, Salazar S N, Cerna S I, Campos G M, Bustamante V P (2017). Satisfacción usuaria en urgencia oftalmológica: evaluación de la consistencia interna y validez de constructo de un instrumento aplicado en Chile. *Rev Med Chil*. 145(1):49-54. Spanish. doi: 10.4067/S003498872017000100007.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: Calidad de servicio y satisfacción del usuario de un centro de salud de Lima, 2023

Responsable:

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>General</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023?</p> <p><b>Específicas</b> P.E.1: ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023?</p> <p>P.E.2: ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023</p> <p><b>Objetivos específicos</b> O.E.1: Identificar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023</p> <p>O.E.2: Establecer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023</p>	<p><b>General</b> Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023</p> <p><b>Específicas</b> H.E.1: Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023</p> <p>H.E.2: Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023</p>	<p><b>V1: Calidad de servicio</b></p> <p><b>Dimensiones</b> -Fiabilidad de respuesta -Capacidad de respuesta -Seguridad -Empatía -Elementos tangibles</p> <p><b>V2: Satisfacción del usuario</b></p> <p><b>Dimensiones</b> -Humana -Tecnico-científica -Entorno</p>	<p><b>Tipo:</b> básico</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal</p> <p><b>Población:</b> 60 usuarios</p> <p><b>Muestra:</b> 60 usuarios</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento(s):</b> Cuestionario</p>

<p>P.E.3: ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023?</p>	<p>O.E.3: Establecer la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023</p>	<p>H.E.3: Existe relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023</p>		
<p>P.E.4: ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023?</p>	<p>O.E.4: Identificar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023</p>	<p>H.E.4: Existe relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023</p>		
<p>P.E.4: ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023</p>	<p>O.E.4: Identificar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023</p>	<p>H.E.5: Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud, Lima 2023</p>		

## Anexo 2: Instrumentos de medición

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO

Estimado usuario el presente cuestionario tiene por objetivo determinar los niveles de la calidad de servicio que recibe. Lea detenidamente cada pregunta que se planteado para recoger la información acerca de la variable, marca la alternativa que usted crea conveniente:

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

N		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Usted fue atendido sin diferencia alguna con relación a otras personas que esperaban atención					
2	Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada					
3	Su atención se realizó según el horario publicado en el centro de salud					
4	Si usted quiso presentar alguna queja o reclamo el centro de salud contó con mecanismos para atenderlo					
5	Considera que la atención fue rápida					
6	La atención en el área de admisión fue rápida					
7	El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto					
8	Si usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente					
9	Durante la atención en el consultorio se respetó su privacidad					
10	El médico u otro profesional que lo atendió, le realizó un examen completo y minucioso					
11	El médico u otro profesional que lo atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas					
12	El médico u otro profesional que lo atendió, le inspiró confianza					
13	El médico u otro profesional que lo atendió, lo trató con amabilidad respeto y paciencia					
14	El personal de caja/farmacia lo trato con amabilidad, respeto y paciencia					

15	Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención					
16	Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud					
17	Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes					
18	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad					
19	El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes					
20	El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención					

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado usuario el presente cuestionario tiene por objetivo determinar los niveles de satisfacción ante el servicio que recibe. Lea detenidamente cada pregunta que se planteado para recoger la información acerca de la variable, marca la alternativa que usted crea conveniente:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	El personal de salud le brindó un trato cordial y amable					
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes					
3	Cuando un paciente tiene un problema el personal de salud muestra un sincero interés en solucionarlo					
4	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención					
5	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento médico					
6	El personal asistencial tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas e inquietudes					
7	El comportamiento del personal asistencial le transmite confianza					
8	El personal se encuentra uniformado y limpio					
9	El personal asistencial le ofrece un servicio rápido					
10	El médico u otro profesional le realiza un examen completo de acuerdo a su dolencia					
11	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar					
12	El personal de salud le orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar					
13	El tiempo que dura su consulta es suficiente					
14	La atención en el área de caja/ admisión fue rápida					
15	Durante la atención médica le solucionan su problema de salud					

16	Las instalaciones físicas del centro de salud son visualmente atractivas					
17	La sala de espera está limpia y tiene buena ventilación					
18	Considera usted que el consultorio donde fue atendido se encontró limpio y ordenado					
19	Considera usted que el centro de salud cuenta con equipos necesarios para atenderlo.					
20	Los baños del centro de salud están limpios permanentemente					



## Anexo 4: Base de datos

### VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA				ELEMENTOS TANGIBLES			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	3	1	5	1	4	1	5	1	3	5	3	5	4	5	1	5	4	5	1
2	1	5	1	5	1	1	4	1	4	1	2	1	5	4	1	4	5	4	1	4
3	1	3	4	1	4	1	2	1	2	1	4	3	4	3	1	2	4	3	1	2
4	3	1	3	1	3	3	1	1	3	1	5	3	5	5	1	3	5	5	1	3
5	1	1	3	1	1	1	3	1	3	1	2	3	1	3	3	1	1	3	1	1
6	1	3	1	5	3	1	3	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	4	1	3
7	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	3	3	5	1	3	3	5	1	3
8	1	4	1	1	3	1	5	1	1	5	4	5	5	3	1	1	5	3	1	1
9	5	4	5	4	5	1	2	1	1	3	5	3	4	3	1	1	4	3	1	1
10	5	1	4	1	5	1	4	4	5	5	3	3	3	3	4	5	3	3	4	5
11	1	1	5	1	4	4	1	5	1	2	2	3	4	3	5	1	4	3	5	1
12	1	5	1	5	1	4	1	5	1	5	5	2	1	2	5	1	1	2	5	1
13	4	1	3	1	5	1	1	1	3	1	3	5	3	2	1	3	3	2	1	3
14	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	5	5	5	5	1	3	5	5	1	3
15	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1	1
16	1	5	1	5	1	1	5	1	5	1	3	5	4	2	1	5	4	2	1	5
17	1	4	4	1	4	1	4	1	4	4	4	5	5	1	1	4	5	1	1	4
18	2	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	4	5	5	1	1	5	5	1	1
19	5	1	4	1	3	1	4	1	3	1	5	2	2	2	1	3	2	2	1	3
20	1	3	1	5	1	4	1	5	1	3	5	3	4	3	5	1	4	3	5	1
21	5	5	5	5	5	1	4	1	4	1	3	4	3	2	1	4	3	2	1	4
22	1	3	4	1	4	1	2	1	2	1	3	3	3	3	1	2	3	3	1	2
23	3	1	3	1	3	3	1	1	3	1	5	5	5	5	1	3	5	5	1	3
24	1	5	3	1	5	1	3	1	5	1	5	3	2	3	1	5	2	3	1	5
25	1	3	1	5	3	1	3	1	3	1	5	1	5	2	1	3	5	2	1	3
26	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	5	4	2	2	1	3	2	2	1	3
27	1	4	1	1	3	1	5	1	1	5	2	2	4	4	1	1	4	4	1	1
28	5	4	5	4	5	1	2	1	1	3	5	4	3	3	1	1	3	3	1	1
29	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	3	1	2	3	5	5	2	3	5	5
30	5	5	5	5	4	4	1	4	5	2	3	5	3	3	4	5	3	3	4	5
31	1	5	1	5	1	4	1	5	1	5	4	3	2	3	5	1	2	3	5	1
32	4	1	3	1	5	1	1	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3
33	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	5	4	5	5	1	3	5	5	1	3
34	1	1	4	1	2	5	1	3	4	1	2	4	5	5	3	4	5	5	3	4
35	1	5	1	5	1	1	5	1	5	1	1	3	4	3	1	5	4	3	1	5
36	5	4	4	5	5	2	4	5	4	4	5	3	4	3	5	4	4	3	5	4
37	2	1	3	1	1	1	2	1	1	2	3	2	3	2	1	1	3	2	1	1

38	5	1	4	1	3	1	4	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3
39	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5
41	1	3	4	1	4	1	2	1	2	1	5	1	5	3	1	2	5	3	1	2
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	4	5	5	5	4	5	5
43	1	5	3	1	5	1	3	1	5	1	4	3	5	5	1	5	5	5	1	5
44	1	3	1	5	3	1	3	1	3	1	5	3	5	3	1	3	5	3	1	3
45	5	5	5	5	5	1	3	5	4	5	2	3	5	3	5	4	5	3	5	4
46	1	4	1	1	3	1	5	1	1	5	3	5	3	4	1	1	3	4	1	1
47	5	4	5	4	5	1	2	1	1	3	3	4	3	5	1	1	3	5	1	1
48	5	1	4	1	5	1	4	4	5	5	4	3	5	3	4	5	5	3	4	5
49	1	1	5	1	4	4	1	5	1	2	5	3	4	3	5	1	4	3	5	1
50	1	5	1	5	1	4	1	5	1	5	5	3	5	4	5	1	5	4	5	1
51	4	1	3	1	5	1	1	1	3	1	2	1	5	4	1	3	5	4	1	3
52	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	4	3	5	5
53	1	1	4	1	2	5	1	3	4	1	5	3	5	3	3	4	5	3	3	4
54	1	5	1	5	1	1	5	1	5	1	2	3	5	3	1	5	5	3	1	5
55	1	4	4	1	4	1	4	1	4	4	3	5	3	4	1	4	3	4	1	4
56	2	1	3	1	1	1	2	1	1	2	3	4	3	5	1	1	3	5	1	1
57	5	1	4	1	3	1	4	1	3	1	4	3	5	3	1	3	5	3	1	3
58	1	3	1	5	1	4	1	5	1	3	5	3	4	3	5	1	4	3	5	1
59	1	5	1	5	1	1	4	1	4	1	3	3	3	3	1	4	3	3	1	4
60	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	2	3	2	3	5	4	2	3	5	4

## VARIABLE SATISFACIÒN DEL USUARIO

Nº	HUMANA								TÈCNICO - CIENTIFICA							ENTORNO				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	1	1	2	1	1	5	1	3	5	3	5	4	5	1	5	1	2	1	1
2	4	1	4	1	4	4	1	4	1	2	1	5	4	1	4	5	4	1	4	4
3	2	1	3	1	3	2	1	2	1	4	3	4	3	1	2	4	3	1	3	2
4	3	1	1	3	1	1	1	3	1	5	3	5	5	1	3	5	1	3	1	1
5	3	1	2	1	3	3	1	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2
6	4	1	3	1	5	3	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	3	1	5	3
7	3	1	3	1	1	3	1	3	1	2	3	3	5	1	3	3	3	1	1	3
8	1	5	1	5	1	5	1	1	5	4	5	5	3	1	1	5	1	5	1	5
9	1	1	2	3	2	2	1	1	3	5	3	4	3	1	1	4	2	3	2	2
10	5	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	5	3	4	4	1	4
11	1	3	1	4	5	1	5	1	2	2	3	4	3	5	1	4	1	4	5	1
12	1	5	1	5	5	1	5	1	5	5	2	1	2	5	1	1	1	5	5	1
13	1	2	1	3	1	1	1	3	1	3	5	3	2	1	3	3	1	3	1	1
14	3	1	3	1	3	3	1	3	1	5	5	5	5	1	3	5	3	1	3	3
15	1	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	3	2	1	2	1	1	1
16	5	1	5	1	5	5	1	5	1	3	5	4	2	1	5	4	5	1	5	5
17	7	1	4	1	4	4	1	4	4	4	5	5	1	1	4	5	4	1	4	4
18	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	4	5	5	1	1	5	2	1	1	2
19	5	1	1	4	1	4	1	3	1	5	2	2	2	1	3	2	1	4	1	4
20	1	1	1	2	1	1	5	1	3	5	3	4	3	5	1	4	1	2	1	1
21	4	5	5	5	5	4	1	4	1	3	4	3	2	1	4	3	5	5	5	4
22	2	1	3	1	3	2	1	2	1	3	3	3	3	1	2	3	3	1	3	2
23	3	1	1	3	1	1	1	3	1	5	5	5	5	1	3	5	1	3	1	1
24	3	1	5	1	3	3	1	5	1	5	3	2	3	1	5	2	5	1	3	3
25	4	1	3	1	5	3	1	3	1	5	1	5	2	1	3	5	3	1	5	3
26	3	1	3	1	1	3	1	3	1	5	4	2	2	1	3	2	3	1	1	3
27	1	5	1	5	1	5	1	1	5	2	2	4	4	1	1	4	1	5	1	5
28	1	1	2	3	2	2	1	1	3	5	4	3	3	1	1	3	2	3	2	2
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	2	3	5	5	2	5	5	5	5
30	5	3	5	4	5	1	4	5	2	3	5	3	3	4	5	3	5	4	5	1
31	1	5	1	5	5	1	5	1	5	4	3	2	3	5	1	2	1	5	5	1
32	1	2	1	3	1	1	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	1
33	3	1	3	1	3	3	1	3	1	5	4	5	5	1	3	5	3	1	3	3
34	3	1	4	1	3	1	3	4	1	2	4	5	5	3	4	5	4	1	3	1
35	5	1	5	1	5	5	1	5	1	1	3	4	3	1	5	4	5	1	5	5
36	7	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4
37	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	2	3	2	1	1	3	2	1	1	2
38	5	1	1	4	1	4	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	4	1	4
39	5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5

40	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	4	5
41	2	1	3	1	3	2	1	2	1	5	1	5	3	1	2	5	3	1	3	2
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5
43	3	1	5	1	3	3	1	5	1	4	3	5	5	1	5	5	5	1	3	3
44	4	1	3	1	5	3	1	3	1	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	3
45	5	5	5	5	5	3	5	4	5	2	3	5	3	5	4	5	5	5	5	3
46	1	5	1	5	1	5	1	1	5	3	5	3	4	1	1	3	1	5	1	5
47	1	1	2	3	2	2	1	1	3	3	4	3	5	1	1	3	2	3	2	2
48	5	1	1	4	1	4	4	5	5	4	3	5	3	4	5	5	1	4	1	4
49	1	3	1	4	5	1	5	1	2	5	3	4	3	5	1	4	1	4	5	1
50	1	5	1	5	5	1	5	1	5	5	3	5	4	5	1	5	1	5	5	1
51	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	5	4	1	3	5	1	3	1	1
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5
53	3	1	4	1	3	1	3	4	1	5	3	5	3	3	4	5	4	1	3	1
54	5	1	5	1	5	5	1	5	1	2	3	5	3	1	5	5	5	1	5	5
55	7	1	4	1	4	4	1	4	4	3	5	3	4	1	4	3	4	1	4	4
56	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	4	3	5	1	1	3	2	1	1	2
57	5	1	1	4	1	4	1	3	1	4	3	5	3	1	3	5	1	4	1	4
58	1	1	1	2	1	1	5	1	3	5	3	4	3	5	1	4	1	2	1	1
59	4	1	4	1	4	4	1	4	1	3	3	3	3	1	4	3	4	1	4	4
60	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	3	2	3	5	4	2	5	5	5	5

## Anexo 5: confiabilidad de los instrumentos

### Variable Calidad de Servicio

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	5	5	5	4	4	1	4	5	2	3	5	3	3	4	5	3	3	4	5
2	1	5	1	5	1	4	1	5	1	5	4	3	2	3	5	1	2	3	5	1
3	4	1	3	1	5	1	1	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3
4	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	5	4	5	5	1	3	5	5	1	3
5	1	1	4	1	2	5	1	3	4	1	2	4	5	5	3	4	5	5	3	4
6	1	5	1	5	1	1	5	1	5	1	1	3	4	3	1	5	4	3	1	5
7	5	4	4	5	5	2	4	5	4	4	5	3	4	3	5	4	4	3	5	4
8	2	1	3	1	1	1	2	1	1	2	3	2	3	2	1	1	3	2	1	1
9	5	1	4	1	3	1	4	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3
10	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5
12	1	3	4	1	4	1	2	1	2	1	5	1	5	3	1	2	5	3	1	2
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	4	5	5	5	4	5	5
14	1	5	3	1	5	1	3	1	5	1	4	3	5	5	1	5	5	5	1	5
15	1	3	1	5	3	1	3	1	3	1	5	3	5	3	1	3	5	3	1	3
16	5	5	5	5	5	1	3	5	4	5	2	3	5	3	5	4	5	3	5	4
17	1	4	1	1	3	1	5	1	1	5	3	5	3	4	1	1	3	4	1	1
18	5	4	5	4	5	1	2	1	1	3	3	4	3	5	1	1	3	5	1	1
19	5	1	4	1	5	1	4	4	5	5	4	3	5	3	4	5	5	3	4	5
20	1	1	5	1	4	4	1	5	1	2	5	3	4	3	5	1	4	3	5	1

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	20

**Variable: Satisfacción del usuario**

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	3	5	4	5	1	4	5	2	3	5	3	3	4	5	3	5	4	5	1
2	1	5	1	5	5	1	5	1	5	4	3	2	3	5	1	2	1	5	5	1
3	1	2	1	3	1	1	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	1
4	3	1	3	1	3	3	1	3	1	5	4	5	5	1	3	5	3	1	3	3
5	3	1	4	1	3	1	3	4	1	2	4	5	5	3	4	5	4	1	3	1
6	5	1	5	1	5	5	1	5	1	1	3	4	3	1	5	4	5	1	5	5
7	7	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4
8	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	2	3	2	1	1	3	2	1	1	2
9	5	1	1	4	1	4	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	4	1	4
10	5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5
11	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	4	5
12	2	1	3	1	3	2	1	2	1	5	1	5	3	1	2	5	3	1	3	2
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5
14	3	1	5	1	3	3	1	5	1	4	3	5	5	1	5	5	5	1	3	3
15	4	1	3	1	5	3	1	3	1	5	3	5	3	1	3	5	3	1	5	3
16	5	5	5	5	5	3	5	4	5	2	3	5	3	5	4	5	5	5	5	3
17	1	5	1	5	1	5	1	1	5	3	5	3	4	1	1	3	1	5	1	5
18	1	1	2	3	2	2	1	1	3	3	4	3	5	1	1	3	2	3	2	2
19	5	1	1	4	1	4	4	5	5	4	3	5	3	4	5	5	1	4	1	4
20	1	3	1	4	5	1	5	1	2	5	3	4	3	5	1	4	1	4	5	1

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	20

