



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD

TESIS

CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS QUE ACUDEN A ESSALUD DE JULIACA, PUNO,
2025

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
CULTURA Y ORGANIZACIÓN

PRESENTADO POR:
DIANA ARACELY GOMEZ TORRES

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA

DOCENTE ASESOR:
Dr. JULIO CÉSAR ANGELES MORALES
CÓDIGO ORCID N° 0000-0002-7470-8154

CHINCHA, 2025

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 17 de mayo del 2025

Dra. Mariana Alejandra Campos Sobrino
Decana de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración Universidad
Autónoma de Ica.

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que, la **Bach. DIANA ARACELY GOMEZ TORRES**, de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración, del programa Académico de Contabilidad, ha cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

TITULADO:

“CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A
ESSALUD DE JULIACA, PUNO, 2025”

Por lo tanto, queda expedita para continuar con el procedimiento correspondiente para solicitar la emisión de la resolución para la designación de Jurado, fecha y hora de sustentación de la Tesis para la obtención del Título Profesional.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal. Cordialmente,

Dr. JULIO CÉSAR ANGELES MORALES
CODIGO ORCID: 0000 0002 7470 8154
DNI: 32796107

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN



Yo, Diana Aracely Gomez Torres identificado(a) con DNI N°78115943, en mi condición de estudiante del programa de estudios de Escuela de Contabilidad de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A ESSALUD DE JULIACA, PUNO, 2025, declaro bajo juramento que:

- La investigación realizada es de mi autoría
- La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

18 %

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 16 de mayo del 2025

Diana Aracely Gomez Torres
DNI: 78115943



CERTIFICACIÓN A LA VUELTA

Firma legalizada e identificación biométrica



0114145268



**NOTARIA
SALLUCA HUARAYA ROGER
SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA**



INFORMACIÓN PERSONAL
DNI 78115943
Primer Apellido GOMEZ
Segundo Apellido TORRES
Nombres DIANA ARACELY

CORRESPONDE

La primera impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado. La segunda impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado.



**GOMEZ TORRES, DIANA ARACELY
DNI 78115943**

INFORMACIÓN DE CONSULTA DACTILAR

Operador: 46903547 - Roxana Pilco Gonzalo

Fecha de Transacción: 16-05-2025 16:09:55

Entidad: 10107214386 - SALLUCA HUARAYA ROGER

VERIFICACIÓN DE CONSULTA

Puede verificar la información en línea en:
<https://serviciosbiometricos.reniec.gob.pe/identifica3/verificacion.do>
Número de Consulta: 0114145268



CERTIFICO: QUE LA FIRMA QUE ANTECEDE CORRESPONDE A: GOMEZ TORRES, DIANA ARACELY IDENTIFICADA CON DNI: N°: 78115943: CONSTANCIA EL NOTARIO QUE CERTIFICA NO ASUME RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO. ASI MISMO SE DEJA EXPRESA CONSTANCIA DE HABER VERIFICADO LA IDENTIDAD DEL SOLICITANTE, UTILIZANDO LA COMPARACION BIOMETRICA DE LAS HUELLAS DACTILARES, A TRAVES DEL SERVICIO QUE BRINDA EL RENIEC. DE LO QUE DOY FE. JULIACA 16 DE MAYO DEL 2025



**ROGER SALLUCA HUARAYA
ABOGADO NOTARIO DE SAN ROMÁN
JULIACA**

DEDICATORIA

A mis padres, por su amor incondicional, por cada sacrificio silencioso y por enseñarme con su ejemplo el valor del esfuerzo, la humildad y la perseverancia. Todo lo que soy y todo lo que logro se lo debo a ustedes.

A mi hermano Juan Carlos Gomez Torres, por ser un ejemplo a seguir, por impulsarme siempre a avanzar un poco más en todo lo que me propongo.

A mi hermana Rocio Milagros Gomez Torres, por estar siempre a mi lado. Su apoyo incondicional y constante han sido un regalo invaluable.

A mis sobrinos, Carlos Daniel y Matteo Alessandro, cuyas sonrisas y cariño me llenaron de energía y esperanza en los momentos más difíciles.

Este logro es también de ustedes, porque en cada paso estuvieron conmigo.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios, por ser mi guía, mi fortaleza y mi refugio en cada etapa de este camino. Gracias por brindarme salud, sabiduría y perseverancia para alcanzar esta meta tan significativa en mi vida.

A mis queridos padres, por su amor incondicional, sacrificio y apoyo constante. Ustedes han sido mi mayor inspiración y el pilar que me sostuvo incluso en los momentos más difíciles. Gracias por creer siempre en mí.

A mis hermanos, por estar a mi lado en cada etapa de mi vida, por sus consejos sinceros y por motivarme a nunca rendirme, alentándome siempre a luchar por mis sueños.

A mi asesor de tesis, el Dr. Julio César Ángeles Morales, por su valiosa orientación, paciencia y apoyo constante durante todo el proceso de esta investigación. Sus observaciones, sugerencias y compromiso fueron esenciales para alcanzar este logro.

RESUMEN

Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno, 2025.

Metodología.

Este estudio se enmarcó dentro del enfoque de investigación cuantitativa, tipo básica, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental de corte transversal con una población de 167,097 asegurados, con una muestra de 384 asegurados, las técnicas de instrumentos de recolección de datos que se aplicaron correspondieron a ser la encuesta y las técnicas de análisis de análisis y procesamiento de información se desarrollo en el programa SPSSvs25.

Resultados descriptivos.

Los resultados del estudio indican que existe una relación moderada a fuerte entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Se pudo observar en referencia a la variable calidad de servicio el cual se halla en un nivel bajo con una 30.7% seguido de un 43.8% el cual está en un nivel regular y el 25.5% obtuvieron un nivel alto.

Conclusiones

Se ha establecido que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud de Juliaca, Puno, en 2025, muestra una correlación positiva fuerte y significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,749 ($p < 0.01$). Esto indica que a medida que mejora la calidad del servicio, la satisfacción de los usuarios también aumenta de manera proporcional. Dado que el valor de sig. (bilateral) es 0,000, que es menor a 0,05,

Palabras claves:

Calidad de servicio, satisfacción de los usuarios

ABSTRACT

General objective.

To determine the relationship between service quality and user satisfaction at EsSalud in Juliaca, Puno, 2025.

Methodology.

This study was framed within a quantitative research approach, basic type, descriptive-correlational level, and non-experimental cross-sectional design, with a population of 167,097 insured individuals and a sample of 384 insured individuals. The data collection techniques applied were surveys, and the data analysis and processing techniques were developed using the SPSSv25 program.

Descriptive results.

The results of the study indicate that there is a moderate to strong relationship between service quality and user satisfaction. It was observed in reference to the service quality variable, which is at a low level with 30.7%, followed by 43.8% at a regular level, and 25.5% at a high level.

Conclusions

It has been established that there is a significant relationship between service quality and user satisfaction at EsSalud in Juliaca, Puno, in 2025, showing a strong and significant positive correlation between both variables, with a Spearman correlation coefficient of 0.749 ($p < 0.01$). This indicates that as service quality improves, user satisfaction also increases proportionally. Since the bilateral significance value is 0.000, which is lower than 0.05,

Keywords:

Service quality, user satisfaction

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Portada	i
Constancia de aprobación de la investigación	ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice general /Índice de tablas académicas y de figuras	viii
I. INTRODUCCIÓN	11
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
2.1 Descripción del Problema	13
2.2. Pregunta de investigación general	14
2.3 Preguntas de investigación específicas	14
2.4 Objetivo general	15
2.5 Objetivos específicos	15
2.6 Justificación e importancia	16
2.7 Alcances y limitaciones	18
III. MARCO TEÓRICO	19
3.1 Antecedentes	19
3.2 Bases Teóricas	27
3.3 Marco conceptual	31
IV. METODOLOGÍA	34
4.1 Tipo y Nivel de la investigación	34
4.2 Diseño de la investigación	34
4.3 Hipótesis general y específicas	35
4.4 Identificación de las variables	36
4.5 Matriz de operacionalización de variables	37
4.6 Población-muestra	39
4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40

4.8	Técnicas de análisis y procesamiento de datos	40
V.	RESULTADOS	42
5.1	Presentación de Resultados	42
5.2	Interpretación de los Resultados	52
VI.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	58
6.1	Análisis inferencial	58
VII.	DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	65
7.1	Comparación de los resultados	65
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		74
ANEXOS		77
Anexo 1: Matriz de consistencia		78
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos		81
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición		85
Anexo 4: Base de datos		92
Anexo 5: Evidencia fotográfica		101
Anexo 6: Informe de turnitin al 28% de similitud		102

INDICE DE TABLAS

		Pág
Tabla 1	Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio	42
Tabla 2	Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio en su dimensión fiabilidad	43
Tabla 3	Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio en su dimensión seguridad	44
Tabla 4	Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles	45
Tabla 5	Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio en su dimensión empatía.	46
Tabla 6	Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta	47
Tabla 7	Distribución de frecuencia de la variable satisfacción de los usuarios	48
Tabla 8	Distribución de frecuencia de la variable satisfacción de los usuarios en su dimensión lealtad	49
Tabla 9	Distribución de frecuencia de la variable satisfacción de los usuarios en su dimensión confianza	50
Tabla 10	Distribución de frecuencia de la variable satisfacción de los usuarios en su dimensión validez	51
Tabla 11	Prueba de normalidad	58
Tabla 12	Comprobación hipótesis general	59
Tabla 13	Comprobación hipótesis específica 1	60
Tabla 14	Comprobación hipótesis específica 2	61
Tabla 15	Comprobación hipótesis específica 3	62
Tabla 16	Comprobación hipótesis específica 4	63
Tabla 17	Comprobación hipótesis específica 5	64

INDICE DE FIGURAS

	Pág
Figura 1 Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio	42
Figura 2 Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio en su dimensión fiabilidad	43
Figura 3 Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio en su dimensión seguridad	44
Figura 4 Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles	45
Figura 5 Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio en su dimensión empatía	46
Figura 6 Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta	47
Figura 7 Distribución de frecuencia de la variable satisfacción de los usuarios	48
Figura 8 Distribución de frecuencia de la variable satisfacción de los usuarios en su dimensión lealtad	49
Figura 9 Distribución de frecuencia de la variable satisfacción de los usuarios en su dimensión confianza	50
Figura 10 Distribución de frecuencia de la variable satisfacción de los usuarios en su dimensión validez	51

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la calidad de los servicios de salud se ha convertido en un tema prioritario para las instituciones sanitarias, dado su impacto directo en la satisfacción y bienestar de los usuarios. En el contexto peruano, y particularmente en la región de Puno, EsSalud desempeña un papel fundamental en la atención de la población asegurada, enfrentando desafíos relacionados con la prestación de servicios que satisfagan las expectativas de sus usuarios. En Juliaca, Puno, EsSalud enfrenta una creciente demanda de atención médica, lo que resalta la necesidad de evaluar si los servicios ofrecidos cumplen con los estándares de calidad esperados por los usuarios. Mediante la aplicación del modelo SERVQUAL, ampliamente utilizado en la evaluación de servicios, esta investigación busca analizar la calidad del servicio ofrecido y su relación con la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud de Juliaca.

En este marco, la investigación tiene como objetivo principal analizar la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios de EsSalud de Juliaca, Puno, en el año 2024, a fin de contribuir al desarrollo de estrategias que mejoren la percepción y satisfacción de los asegurados. En el capítulo I, se presenta la introducción, seguidamente el marco general de la investigación, el objetivo y relevancia. El capítulo II, describe el problema se formulan las preguntas investigativas, los objetivos y la justificación e importancia. El capítulo III, presenta los trabajos previos vinculados a las variables, se fundamentan con los aportes teóricos definiendo cada variable con sus dimensiones y también un marco conceptual que permite identificar los conceptos claves del estudio. En el capítulo IV, se explicó el tipo de metodología empleada en el estudio, el tipo de muestra, y las técnicas e instrumentos. En el capítulo V, se presentó los resultados después de la recopilación de datos obtenidos de la población; el análisis se realizó de forma descriptiva, para luego realizar las inferencias entre variables que fueron estudiadas a lo largo del proyecto. En el capítulo VI, comprendió el análisis inferencial de la hipótesis general y específicas

con sus significancia y grado de corrección. En el capítulo VII, describió la comparación de resultados con otros investigadores. Por último, se presentó el origen de la información usada, los anexos, matriz de consistencia, instrumentos de recolección de datos, base de datos y las evidencias fotográficas.

Diana Aracely, Gomez Torres

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

En el ámbito de los servicios de salud, la calidad de atención se ha consolidado como uno de los principales determinantes de la satisfacción de los usuarios. Sin embargo, en muchas instituciones públicas del Perú, como EsSalud, aún se evidencian deficiencias que impactan negativamente en la percepción de los usuarios respecto a la atención recibida. Estas deficiencias se reflejan en largas esperas, insuficiente personal capacitado, infraestructura deficiente y una limitada empatía en el trato al paciente.

En el caso específico de EsSalud de Juliaca, Puno, los usuarios frecuentemente expresan insatisfacción debido a problemas relacionados con la demora en la atención, falta de disponibilidad de medicamentos, carencias en la comunicación efectiva y un entorno poco adecuado en términos de comodidad e higiene. Estas situaciones no solo afectan la percepción del servicio, sino que también pueden generar desconfianza hacia el sistema de salud pública, aumentando el descontento social y disminuyendo el acceso oportuno a servicios esenciales.

Entre las principales causas de esta problemática destacan la creciente demanda de servicios frente a una capacidad instalada limitada, la insuficiencia de recursos financieros para mejoras en infraestructura y equipamiento, así como la falta de programas de capacitación continua para el personal. Adicionalmente, el contexto sociocultural y geográfico de Juliaca presenta retos específicos, como la dispersión de la población y la limitada accesibilidad para usuarios de zonas rurales.

Las consecuencias de estos problemas son diversas y profundas. En el corto plazo, generan insatisfacción entre los usuarios y deterioran su percepción de la calidad del servicio. En el largo plazo, pueden impactar en la salud pública al desmotivar a los pacientes a buscar atención médica oportuna. Además, estas deficiencias comprometen la reputación institucional de EsSalud, dificultando su misión de brindar servicios de calidad a la población asegurada.

Ante esta situación, surge la necesidad de analizar, desde un enfoque estructurado, la calidad del servicio ofrecido por EsSalud de Juliaca y su relación con la satisfacción de los usuarios. Este estudio permitirá identificar las áreas críticas que requieren mejora, proporcionando una base sólida para el diseño de estrategias orientadas a optimizar la experiencia del paciente y, en última instancia, fortalecer el sistema de salud pública en la región.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca Puno, 2025?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1:

¿Cuál es la relación que existe entre fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno, 2025?

P.E.2:

¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud de Juliaca, Puno, 2025?

P.E.3:

¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno, 2025?

P.E.4:

¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno, 2025?

P.E.5:

¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno, 2025?

2.4. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno, 2025.

2.5. Objetivos específicos.

O.E.1:

Determinar la relación que existe entre fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno, 2025.

O.E.2:

Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno, 2025.

O.E.3:

Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno, 2025.

O.E.4:

Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno, 2025.

O.E.5:

Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno, 2025.

2.6. Justificación e Importancia**Justificación Social**

Este estudio busca responder a las necesidades de los usuarios de EsSalud, quienes enfrentan desafíos como largas esperas, trato inadecuado y carencias en la infraestructura y equipamiento. Mejorar la calidad de los servicios no solo contribuirá al bienestar individual, sino también a fortalecer la confianza de la población en el sistema de salud pública.

Justificación Teórica

El estudio de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios es fundamental en el ámbito de la salud, ya que estos factores inciden directamente en la percepción que los usuarios tienen respecto a la calidad de los servicios brindados. La teoría de la calidad de servicio, representada en modelos como SERVQUAL, ha sido aplicada en diversas investigaciones y demuestra que la calidad del servicio no solo involucra el cumplimiento de las expectativas, sino también el impacto que tiene en la satisfacción del usuario. Este estudio contribuirá a profundizar el conocimiento en torno a la relación entre calidad y satisfacción en el contexto específico de EsSalud en Juliaca, Puno, aportando a la teoría de la gestión de la calidad en los servicios de salud.

Justificación Práctica

La aplicación práctica de este estudio es de gran importancia, ya que permitirá a los gestores de EsSalud y las autoridades de salud pública contar con información precisa sobre los aspectos que afectan la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Los resultados de esta investigación podrán orientar la implementación de estrategias de mejora en la atención médica, ajustando procesos, capacitaciones al personal y la gestión de recursos. Esto podría llevar a una atención más eficiente y satisfactoria, mejorando la imagen y el desempeño de la institución de salud en la región de Puno.

Importancia

El presente estudio reviste gran importancia por los múltiples aportes que puede ofrecer en los ámbitos sociales, teóricos, prácticos. En primer lugar, aborda un tema central para el bienestar de la población asegurada en Juliaca, Puno: la calidad del servicio de salud y la satisfacción de los usuarios. Considerando el rol esencial de EsSalud como principal proveedor de servicios de salud en la región, los resultados de esta investigación pueden contribuir directamente al mejoramiento de las condiciones de atención y al fortalecimiento del sistema de salud pública.

A nivel social, este estudio es significativo porque se enfoca en una problemática que afecta a la población usuaria de EsSalud, quienes son vulnerables a deficiencias en la calidad de los servicios. Mejorar la experiencia de los usuarios no solo influye en su percepción del servicio, sino que también impacta positivamente en su salud y calidad de vida, fortaleciendo la confianza en las instituciones públicas.

A nivel Teórico el estudio permitirá enriquecer la literatura existente con información específica sobre el contexto local de EsSalud en Juliaca, lo cual ayudará a mejorar la comprensión teórica sobre cómo los factores de calidad del servicio inciden en la satisfacción del usuario. Además, proporcionará una base para futuros estudios en áreas relacionadas con la administración pública y los servicios de salud en el contexto peruano.

A nivel Práctica los hallazgos de esta investigación contribuirán a un mejor diseño y ejecución de programas de atención al usuario, lo que tendrá un impacto directo en la eficiencia y efectividad de los servicios prestados.

2.7. Alcances y limitaciones

Alcances

En este estudio el enfoque es descriptivo correlacional, con el objetivo de establecer si existe una relación entre la variable calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, así como sus dimensiones correspondientes a través de la distribución de cuestionarios a 384 usuarios que conforman la muestra. Se espera que los hallazgos contribuyan a la mejora de los servicios de salud en EsSalud Juliaca, Puno, sugiriendo posibles acciones para optimizar la atención y aumentar la satisfacción de los usuarios.

Limitaciones

La principal limitación en este estudio fue la dificultad para obtener la colaboración de algunos usuarios en la aplicación de las encuestas. Esto se debió principalmente a restricciones de tiempo por parte de los usuarios y, en menor medida, a desconfianza relacionada con posibles preocupaciones sobre seguridad.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Al revisar las fuentes físicas y virtuales se ha podido ubicar trabajos que guardan relación indirecta con cada una de nuestras variables, siendo estos valiosos aportes:

Internacionales

Naranjo (2020) en su investigación titulada "La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS", el objetivo fue identificar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo y alcance descriptivo, con una muestra de 382 personas. Los resultados revelaron una correlación directa y significativa del 63% entre las variables de calidad del servicio y satisfacción de los usuarios, específicamente en el área de atención universal de la ciudad de Ambato.

Nacionales

Paucarima (2023) en su investigación titulada "Calidad de servicio y satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho – 2023", el objetivo fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Programa Social Juntos de dicha municipalidad. El estudio se clasificó como básico, con un enfoque cuantitativo, nivel correlacional, y un diseño no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 80 usuarios, equivalentes a la población total de beneficiarios de la zona. Se utilizaron encuestas con 16 ítems para medir la calidad del servicio y 9 ítems para evaluar la satisfacción del usuario. Los instrumentos fueron validados por expertos, mostrando una confiabilidad de 0.934 para la calidad del servicio y 0.940 para la

satisfacción del usuario, lo que garantiza su adecuación para la recolección de datos. Los resultados revelaron una correlación positiva alta, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.864 y un nivel de significancia de 0.000, que es menor a 0.05, lo que confirma que existe una relación significativa entre las variables. Finalmente, se concluyó que una mejora en la calidad del servicio aumenta el nivel de satisfacción de los usuarios en el Programa Social Juntos de la Municipalidad Distrital de Lampa – 2023.

Revilla & Navarro (2023) realizaron una investigación titulada "Satisfacción del usuario y calidad de servicio de los pacientes del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del departamento de Junín 2023", con el propósito de analizar la satisfacción del usuario y la calidad de servicio proporcionada a los pacientes. De tipo de investigación básica y con un diseño no experimental, la muestra abarcó a toda la población relacionada con el instituto. La recopilación de datos se realizó mediante encuestas. Los resultados evidenciaron niveles óptimos de satisfacción y calidad de servicio, destacando una experiencia positiva generalizada. Se concluyó que existe una relación significativa entre ambas variables.

Manchego & Mamani (2024) llevaron a cabo una investigación titulada "Calidad del servicio y satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024", cuyo objetivo era determinar la relación que se genera entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario dentro del Hospital Regional Moquegua 2024. Fue una investigación de tipo fundamental, diseño no experimental y análisis transversal. La muestra se calculó a partir de una población de 1000 usuarios, obteniendo un total de 370 participantes, a quienes se aplicaron encuestas y cuestionarios. Los resultados, analizados mediante SPSS, mostraron un coeficiente de Spearman de 0.733 con una

significancia bilateral de 0.000, concluyendo con un 95% de confianza que existe una relación significativa, alta y positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Alván & Coaquera (2021) realizaron su proyecto de investigación titulada "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna, 2020", tuvieron como objetivo demostrar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna en el año 2020. De tipo aplicativo, diseño no experimental y corte transversal, con nivel descriptivo-correlacional, participaron 217 personas. Los resultados revelaron una relación significativa, positiva y alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de 0.886. Se concluyó que existe una relación directa entre ambas variables en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna.

Acosta (2023) en su proyecto de investigación titulado "Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2023", tuvo como objetivo medir la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana durante el año 2023. Se utilizó una metodología aplicada, con enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 80 ciudadanos, y el instrumento de medición consistió en un cuestionario de 44 ítems, el cual fue aplicado a los usuarios que acudieron al municipio para ser atendidos. Los resultados revelaron una correlación positiva fuerte y significativa entre las variables, con un coeficiente de Pearson de $r=0.917$ y un p-valor de 0.000 (<0.05). Estos valores indican que, a medida

que aumenta la calidad del servicio, también aumenta el nivel de satisfacción del usuario.

Huallpa (2023) en el estudio titulado "Calidad de servicio y satisfacción de la atención de usuarios quechua hablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023", el objetivo fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de la atención de los usuarios quechua hablantes en dicha oficina. La investigación empleó el método científico, con un enfoque básico y alcance transversal correlacional. Se utilizó un diseño correlacional y un cuestionario como instrumento de recolección de datos, validado por cinco expertos. La muestra consistió en 152 usuarios quechua hablantes que acudieron semanalmente al RENIEC. Los resultados mostraron que el 90,8% de los encuestados consideraron que la calidad del servicio fue alta, mientras que el 9,2% la calificó como media. En cuanto a la satisfacción, el 86,2% de los encuestados expresó una satisfacción alta, mientras que el 13,8% indicó una satisfacción media. Se concluyó que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de atención de los usuarios quechua hablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023, con una correlación de Spearman de $Rho=0,855$ y un valor de $p=0,000$, lo que indica una relación positiva fuerte y significativa.

Ynga (2023) en su estudio titulado "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una empresa de servicios educativos de la ciudad de Chiclayo", se tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una empresa educativa en dicha ciudad. La metodología adoptada fue cuantitativa, con un enfoque descriptivo-correlacional y diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, y el

cuestionario como instrumento. La muestra estuvo compuesta por 215 usuarios de la empresa de servicios educativos. Los resultados mostraron que el 67% de los usuarios calificaron la calidad del servicio en la categoría de "siempre", mientras que el 63,3% indicó que su satisfacción con el servicio se encontraba también en esa categoría. Finalmente, se concluyó que existe una relación significativa entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Gonzales (2023) en su investigación titulada "Relación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022", se tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. El tipo de investigación fue básica, cuantitativa y con diseño descriptivo-correlacional. Se trabajó con una muestra de 100 usuarios de diversas especialidades de los consultorios externos del hospital, a quienes se les aplicó un cuestionario de encuesta para evaluar la calidad del servicio, que se subdivide en cinco dimensiones (seguridad, fiabilidad, empatía, elementos tangibles y capacidad de respuesta), cada una con cinco ítems, sumando un total de 25. También se utilizó un cuestionario para evaluar la satisfacción de los usuarios, con tres dimensiones (rendimiento percibido, expectativas y percepción del usuario), que contenían cinco ítems las dos primeras dimensiones y seis ítems la última, sumando un total de 16 ítems. Los resultados concluyeron que existe una relación positiva moderada significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, como lo demostró la prueba de Spearman, con un valor $\rho=0.603$ y $p<0.05$, lo que indica que la calidad del servicio influye significativamente en la satisfacción de los usuarios.

Zambrano (2022) en su investigación titulada "La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Áncash, 2022", el objetivo principal fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Regional de Educación de Áncash - 2022. El tipo de investigación fue básica, con un diseño no experimental y de nivel correlacional. La muestra estuvo compuesta por 218 usuarios seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple, y se utilizaron encuestas virtuales con instrumentos propios. Los resultados indicaron que el 43.6% de los usuarios percibieron la calidad del servicio como regular, mientras que el 42.2% reportaron una satisfacción también regular. Se concluyó que existe una relación directa y moderada entre las variables ($Rho=0.458$, $p=0.01$), confirmando la hipótesis general.

Locales o regionales

Maydana (2022) en su estudio titulado "Evaluación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno, 2020", se planteó como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario utilizando el modelo SERVQUAL. Fue una investigación de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo-correlacional, con un diseño experimental de corte transversal y una muestra probabilística de 286 usuarios. Se empleó el cuestionario SERVQUAL para la recolección de datos, y los análisis estadísticos se realizaron mediante Rho de Spearman, Excel y SPSS. Los resultados mostraron una relación significativa entre las variables (Rho de Spearman $r=0.691$). En conclusión, se evidenció una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, sugiriendo que la mejora en la calidad del servicio incrementaría la satisfacción de los usuarios en el Gobierno Regional de Puno.

Tapia (2023) en su investigación denominada "Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca", buscó determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca, en el año 2021. Fue un estudio cuantitativo, correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 156,256 personas, y la muestra, calculada mediante muestreo probabilístico, fue de 383 usuarios. Para recopilar datos, se emplearon encuestas con cuestionarios estructurados y se utilizó el coeficiente de correlación Rho para analizar la relación. Los resultados indicaron que el 69% de los usuarios percibió la calidad del servicio como regular, mientras que el 72% evaluó su satisfacción en el mismo nivel. Con un valor $p=0.000$ (<0.05), se concluyó que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

Chata (2023) en su proyecto de investigación titulada "Calidad de Servicio y la Satisfacción del Docente Usuario/a en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023", se planteó como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del docente usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo. Con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y tipo correlacional, se trabajó con una muestra probabilística de 132 docentes usuarios, aplicando el método deductivo. Los resultados indicaron que el 78.8% de los docentes calificó la calidad del servicio como regular, con dimensiones específicas como confiabilidad (95.5%), tangibilidad (97.7%), seguridad (96.2%) y empatía (97.7%) evaluadas en el mismo nivel. Asimismo, el 84.8% de los docentes manifestó una satisfacción media con el servicio. Se concluyó que existe una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la

satisfacción del docente usuario ($r=0.585$, $p=0.000$), lo que implica que una mejora en la calidad del servicio incrementaría la satisfacción de los usuarios docentes.

Quispe (2024) en su investigación titulada "Satisfacción de los usuarios y calidad de servicio del programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024", el objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio del Programa Juntos en dicho distrito. Para ello, se empleó una metodología de estudio básico teórico, con un diseño no experimental y transaccional, utilizando el método hipotético-deductivo. La población estuvo conformada por 513 usuarias del programa, de las cuales 221 fueron seleccionadas mediante un muestreo aleatorio simple. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, aplicada a través de un cuestionario con escala Likert de 14 enunciados, complementado con el modelo SERVQUAL. El análisis de datos, realizado con SPSS versión 25, reveló que el 65.2% de los usuarios satisfechos calificaron la calidad del servicio como buena, mientras que solo el 0.45% de los insatisfechos la consideraron deficiente. Además, el coeficiente Rho de Spearman de 0.474 indicó una relación positiva y moderada entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio. En conclusión, se confirmó una relación positiva y significativa entre ambas variables, lo que evidencia que una gran proporción de los usuarios perciben la calidad del servicio como satisfactoria.

Turpo (2023) en su tesis titulada "Calidad de servicio del personal de salud y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el Hospital Manuel Núñez Butrón – Puno", el objetivo principal fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina de dicha institución. La investigación se llevó a cabo bajo un enfoque

cuantitativo correlacional, con un diseño no experimental y de tipo transeccional. La muestra estuvo conformada por 150 pacientes atendidos, quienes respondieron el instrumento de medición correspondiente. Los hallazgos revelaron que el coeficiente Rho de Spearman fue de 0.727, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$), lo que demuestra una relación directa y significativa entre ambas variables. Estos resultados indican que una mejora en la calidad del servicio se asocia con un incremento en la satisfacción del usuario, lo que sugiere que los estándares de calidad en el hospital son favorables. Se concluyó que los factores con mayor impacto en la calidad del servicio fueron la confiabilidad y la tangibilidad. Asimismo, se destacó que el personal asistencial, compuesto por médicos y enfermeras, brinda una atención adecuada a los pacientes, lo que influye positivamente en la percepción del servicio recibido.

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Variable 1: Calidad de Servicio

Definición:

La calidad de servicio se logra cuando una organización satisface las necesidades de los ciudadanos, aprovechando recursos como los sistemas de información y comunicación, lo cual contribuye a reducir las quejas por parte de los ciudadanos. Para ello, es fundamental que el personal que ingresa a la entidad esté adecuadamente capacitado, de manera que pueda proporcionar la información que la entidad ofrece, evitando demoras en la atención y malos tratos que puedan generar insatisfacción en los ciudadanos. (Maguiña, 2018)

La calidad de servicio se forma en la mente de los usuarios o consumidores de un servicio, y se fundamenta en comprender las necesidades de los clientes y superar las expectativas o

deseos que tienen los usuarios respecto a un servicio específico. (Izquierdo & Anastacio, 2021)

Teorías relacionadas a la Calidad de Servicio.

En su teoría, Albrecht propone siete aspectos clave para medir la calidad del servicio: 1. Capacidad de respuesta, 2. Atención, 3. Comunicación clara, comprensible y oportuna, 4. Accesibilidad para eliminar la incertidumbre, 5. Amabilidad en la atención y trato, 6. Credibilidad transmitida por el personal, 7. Comprensión de las necesidades y expectativas del cliente. Esta teoría se resume en un “triángulo del servicio”, el cual integra un sistema adecuado, personal dispuesto y una estrategia de servicio centrada en las necesidades del cliente, con este último como eje principal. (Albrecht, 1983)

Dimensiones.

Fiabilidad

Se refiere a la habilidad de la empresa prestadora del servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Este concepto abarca todos los aspectos que permiten al cliente percibir la capacidad y los conocimientos profesionales de la organización, es decir, implica proporcionar el servicio correctamente desde el primer instante. (Duque, 2005)

Seguridad

Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción. (Duque, 2005)

Elementos Tangibles

Estos elementos se refieren a aspectos relacionados con las instalaciones físicas, el personal, el equipamiento, los materiales, insumos, herramientas, procesos, instrucciones, información y productos intermedios. En otras palabras, evalúan la calidad en función de la infraestructura, los recursos humanos y materiales, desde una perspectiva visual y sensorial. Por ello, es fundamental mantener las estructuras en condiciones óptimas, ya que pueden ser observadas, tocadas, sentidas e incluso degustadas. (Guevara, 2018)

Capacidad de Respuesta

Se refiere a la disposición para asistir a los clientes y ofrecerles un servicio ágil. También incluye el cumplimiento puntual de los compromisos asumidos, así como la facilidad con la que los clientes pueden contactar a la organización, es decir, las oportunidades de establecer comunicación y la viabilidad de hacerlo. (Duque, 2005)

Empatía

Implica la disposición de la empresa para brindar a los clientes un servicio atento y personalizado. No se trata únicamente de ser cortés, aunque la cortesía es un componente esencial de la empatía, al igual que la seguridad. Requiere, además, un compromiso profundo con el cliente, comprendiendo a fondo sus características y necesidades particulares. (Duque, 2005)

3.2.2. Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Definición:

Es el nivel en que las expectativas y necesidades de un usuario particular son satisfechas o superadas por la experiencia

proporcionada por un producto, servicio o sistema. (Revilla & Navarro, 2023)

Por otro lado, la satisfacción de los usuarios se refiere al nivel en que el servicio entregado cumple con las expectativas previas de los mismos. Si el servicio cumple o excede lo esperado, se favorece la satisfacción general. Además, no se trata de un hecho aislado, sino de una evaluación constante que se realiza a lo largo del tiempo, basada en la experiencia acumulada. (Baldera & Riojas, 2022)

Teorías relacionadas a la Satisfacción de los usuarios.

Se trata de una percepción que puede traducirse en satisfacción o decepción, dependiendo de cómo se compara la experiencia con un producto (o sus resultados) frente a las expectativas previas. Cuando los resultados están por debajo de lo esperado, surge la insatisfacción; si coinciden con las expectativas, el cliente se siente satisfecho. Sin embargo, si los resultados las superan, se genera un nivel elevado de satisfacción, e incluso entusiasmo. (Kotler & Keller, 2006)

La satisfacción del cliente corresponde al conjunto de emociones, ya sean de agrado o descontento, que se producen al comparar el valor percibido durante el uso de un producto con las expectativas que se tenían previamente. (Lovelock & Wirtz, 2015)

Dimensiones.

Confianza

Es algo que debe ser comunicado entre los usuarios, cumpliendo con lo prometido en los procesos necesarios, siempre con transparencia y claridad, para así generar confianza. (Paucarima, 2023)

Lealtad

La lealtad representa, en muchos casos, el eslabón final de una cadena que incluye factores como la calidad percibida, el valor percibido y la satisfacción, entre otros. Este concepto ofrece una visión clara del comportamiento actual del consumidor, ya que abarca tanto la intención de volver a comprar como la disposición a recomendar el producto o servicio. (Gil & Gonzáles, 2008)

Validez

La validez muestra la posibilidad de que un instrumento de estudio pueda responder a las interrogantes. La fiabilidad designa la capacidad de obtener los mismos resultados de distintos momentos. La fiabilidad no se refiere directamente a los datos. (Rusque, 2003)

3.3. Marco conceptual

Calidad

Proviene del latín QUALITIS que significa el conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa, y es sinónimo de cualidad, clase, aptitud, excelencia, categoría, casta, nobleza, superioridad entre otras muchas acepciones. (Guevara, 2018)

Calidad de Servicio

La calidad de servicio se construye en la mente de los usuarios o de los consumidores, de un servicio y se basa en el conocimiento de las necesidades de los clientes y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio. (Izquierdo & Anastacio, 2021)

Capacidad de respuesta

Se refiere a la disposición para asistir a los clientes y ofrecerles un servicio ágil. También incluye el cumplimiento puntual de los

compromisos asumidos, así como la facilidad con la que los clientes pueden contactar a la organización, es decir, las oportunidades de establecer comunicación y la viabilidad de hacerlo. (Duque, 2005)

Confianza

Es algo que debe ser comunicado entre los usuarios, cumpliendo con lo prometido en los procesos necesarios, siempre con transparencia y claridad, para así generar confianza. (Paucarima, 2023)

Empatía

Implica la disposición de la empresa para brindar a los clientes un servicio atento y personalizado. No se trata únicamente de ser cortés, aunque la cortesía es un componente esencial de la empatía, al igual que la seguridad. Requiere, además, un compromiso profundo con el cliente, comprendiendo a fondo sus características y necesidades particulares. (Duque, 2005)

Elementos tangibles

Estos elementos se refieren a aspectos relacionados con las instalaciones físicas, el personal, el equipamiento, los materiales, insumos, herramientas, procesos, instrucciones, información y productos intermedios. En otras palabras, evalúan la calidad en función de la infraestructura, los recursos humanos y materiales, desde una perspectiva visual y sensorial. Por ello, es fundamental mantener las estructuras en condiciones óptimas, ya que pueden ser observadas, tocadas, sentidas e incluso degustadas. (Guevara, 2018)

Fiabilidad

Se refiere a la habilidad de la empresa prestadora del servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Este

concepto abarca todos los aspectos que permiten al cliente percibir la capacidad y los conocimientos profesionales de la organización, es decir, implica proporcionar el servicio correctamente desde el primer instante. (Duque, 2005)

Lealtad

La lealtad representa, en muchos casos, el eslabón final de una cadena que incluye factores como la calidad percibida, el valor percibido y la satisfacción, entre otros. Este concepto ofrece una visión clara del comportamiento actual del consumidor, ya que abarca tanto la intención de volver a comprar como la disposición a recomendar el producto o servicio. (Gil & Gonzáles, 2008)

Seguridad

Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción. (Duque, 2005)

Validez

La validez muestra la posibilidad de que un instrumento de estudio pueda de responder a las interrogantes. La fiabilidad designa la capacidad de obtener los mismos resultados distintos momentos. La fiabilidad no se refiere directamente a los datos. (Rusque, 2003)

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de la investigación.

Enfoque.

Este estudio fue de un enfoque cuantitativo; según Hernández & Mendoza (2018) indican que “es la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación y analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones”

Tipo.

Este estudio fue de tipo básico; según Hernández et al (2014) Los estudios básicos tienen como finalidad generar conocimientos que contribuyan al desarrollo de teorías y a la comprensión de fenómenos, lo cual es consistente con el objetivo de este proyecto profundizar en la relación entre las variables estudiadas.

Nivel.

El estudio fue de nivel descriptivo correlacional Porque su finalidad es buscar el nivel de relación que presentan las dos variables que se analizan en el estudio. Hernández et al (2014) sostienen: que “La investigación descriptiva correlacional tiene como objetivo indagar la incidencia de los niveles una o más variables en una población” (p. 152).

4.2. Diseño de Investigación

El diseño de este estudio fue no experimental de corte transversal ya que no se realizó manipulación de ninguna de las dos variables de estudio y el recojo de información se realizó en un único momento. Al respecto, Hernández et al (2014) afirman que: “La investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene

control directo sobre las variables ni tampoco se puede influir en ellas, esto porque ya sucedieron al igual que sus efectos” (p. 154).

Finalmente, el estudio fue correlacional dado que busca medir y analizar el grado de relación entre las variables mencionadas.

4.3. Hipótesis general y específicas.

4.3.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios que acuden al EsSalud De Juliaca, Puno, 2025.

4.3.2. Hipótesis específicas.

H.E.1:

Existe relación significativa entre fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno, 2025.

H.E.2:

Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno, 2025.

H.E.3:

Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno, 2025.

H.E.4:

Existe relación significativa entre La empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno, 2025.

H.E.5:

Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno, 2025.

4.4. Identificación de las variables.

Variable 1:

Calidad de servicio

Dimensiones:

Fiabilidad

Seguridad

Elementos tangibles

Empatía

Capacidad de respuesta

Variable 2:

Satisfacción de los usuarios

Dimensiones:

Lealtad

Confianza

Validez

4.5. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
CALIDAD DE SERVICIO	D.1: Fiabilidad	- Cumplimiento de los tiempos de atención -Exactitud en el diagnóstico y tratamiento -Confianza en los servicios médicos	1 al 5	Nunca=1 Casi nunca=2 A veces= 3 Casi siempre=4 Siempre=5	Baja (21 – 48) Regular (49 -76) Alta (77 - 105)	Ordinal
	D.2: Seguridad	-Sensación de protección y bienestar del paciente -Confidencialidad de la información médica -Protocolos de bioseguridad	6 al 10			
	D.3: Elementos tangibles	-Infraestructura y equipamiento en buen estado -Higiene y limpieza de las instalaciones -Presentación del personal de salud	11 al 13			
	D.4: Empatía	-Trato amable y respeto del personal de salud -Atención personalizada según las necesidades del paciente -Disposición del personal para resolver dudas	14 al 18			
	D.5: Capacidad de Respuesta	-Rapidez en la atención de emergencias -Resolución efectiva de quejas y reclamos -Disponibilidad de médicos y personal asistencial	19 al 21			

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	D.1: Lealtad	-Intención de continuar utilizando los servicios de EsSalud. -Recomendación del servicio a otros usuarios. -Preferencia por EsSalud frente a otros centros de salud.	1 al 3	Nunca=1 Casi nunca=2 A veces= 3 Casi siempre=4 Siempre=5	Baja (10 – 23) Regular (24 – 36) Alta (37 – 50)	Ordinal
	D.2: Confianza	-Seguridad en la atención recibida por parte del personal de salud. -Creencia en la efectividad de los tratamientos y medicamentos. -Confidencialidad en el manejo de la información médica.	4 al 7			
	D.3: Validez	-Relación entre el tiempo de espera y la calidad de la atención. -Pertinencia y adecuación de los tratamientos y procedimientos médicos -Comparación del servicio recibido con un estándar de calidad en salud.	7 al 10			

4.6. Población – Muestra

Población.

La población (o población objetivo), “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. (Fidias, 2006) Sus características estarán determinadas por el problema a investigar y los objetivos de la investigación.

La población de estudio está conformada por un total de 167,097 asegurados en EsSalud de Juliaca, según el Perfil de la Población Asegurada de EsSalud, I Trimestre 2023. La población que se examinará consta de 384 personas que acuden a EsSalud de Juliaca. Estas personas provienen de diversas partes de la Provincia de San Román.

Muestra.

Se ha determinado una muestra de 384 usuarios de EsSalud de Juliaca. Esta cantidad ha sido seleccionada para garantizar una recolección de datos suficiente que permita el análisis estadístico y la identificación de tendencias en la percepción de calidad del servicio y satisfacción de los usuarios.

$$n = N \frac{Nz^2pq}{2(N-1)e^2 + z^2pq}$$

n: Indica el tamaño de la muestra, es decir, la cantidad de encuestas que se llevarán a cabo como parte de la investigación.

N: Hace referencia al número total de usuarios que acuden a EsSalud de Juliaca

z: Corresponde a una constante que varía en función del nivel de confianza seleccionado para el estudio.

e: Se refiere al margen de error, que indica la discrepancia entre las respuestas obtenidas de la muestra y las de la población total.

p: Representa la probabilidad de éxito, es decir, la proporción de estudiantes en la población que exhiben una característica específica.

q: Corresponde a la probabilidad de fracaso, es decir, la proporción de usuarios en la población que no poseen la característica específica en cuestión Probabilidad en contra.

Muestreo.

Se ha optado por un muestreo por conveniencia, el cual permite seleccionar a los participantes según su disponibilidad y accesibilidad en el momento de la recolección de datos. Este método es adecuado para estudios sobre percepción y satisfacción, ya que facilita la recopilación de información de manera rápida y eficiente dentro de un entorno hospitalario.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información.

Técnica

Se utilizó la técnica de la encuesta. A diferencia de un censo, donde todos los miembros de la población son estudiados, la encuesta pretende obtener información de un grupo o una porción de la población de interés. (Fidias, 2006) La información es recogida usando procedimientos estandarizados para que a cada sujeto se le hagan las mismas preguntas. (Behar, 2008)

Instrumento.

Se realizó mediante un cuestionario que consiste en un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima, las responden por escrito. (Fidias, 2006)

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos.

Primero los instrumentos de recolección de datos fueron revisados y validados por expertos con amplia experiencia en el área. Esta validación tiene como objetivo asegurarse de que los cuestionarios sean apropiados y relevantes para recolectar la información que necesitamos. En primer lugar, se evaluó la confiabilidad de los cuestionarios mediante el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach, lo que permitirá determinar la

consistencia interna de los ítems utilizados para medir cada variable. Se consideró aceptable un valor de Alfa de Cronbach superior a 0.70, lo que garantiza la precisión y validez del instrumento.

Seguidamente se realizó el análisis descriptivo de las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, así como sus dimensiones. Los resultados se presentarán mediante tablas de frecuencia, gráficos de barras y diagramas de dispersión, facilitando una visualización clara del comportamiento de los datos y una mejor comprensión de las variables estudiadas. A los resultados obtenidos de la encuesta se realizó un análisis estadístico inferencial para determinar la influencia de las variables: calidad de servicio y satisfacción del usuario. Para el análisis de la prueba de normalidad se utilizó el test Kolmogorov-Smirnov, muestra que todas las variables y dimensiones evaluadas, tanto de la calidad de servicio como de la satisfacción de los usuarios, no siguen una distribución normal, ya que los valores de significación son menores a 0.05. Esto sugiere que los datos no cumplen con los supuestos de normalidad, por lo que se recomienda el uso de pruebas no paramétricas, en este caso de estudio se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

Mediante el uso de la metodología e instrumentos seleccionados, se recolectaron datos empíricos relativos a la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de EsSalud de Juliaca, con la finalidad de establecer una correlación entre ambos.

Para alcanzar este propósito, se suministran las tablas y figuras siguientes, que examinan cada variable en conjunto con su dimensión correspondiente.

Tabla 1

Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio

<i>V1 Agrupada</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	118	30,7	30,7	30,7
	Regular	168	43,8	43,8	74,5
	Alta	98	25,5	25,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 1

Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio

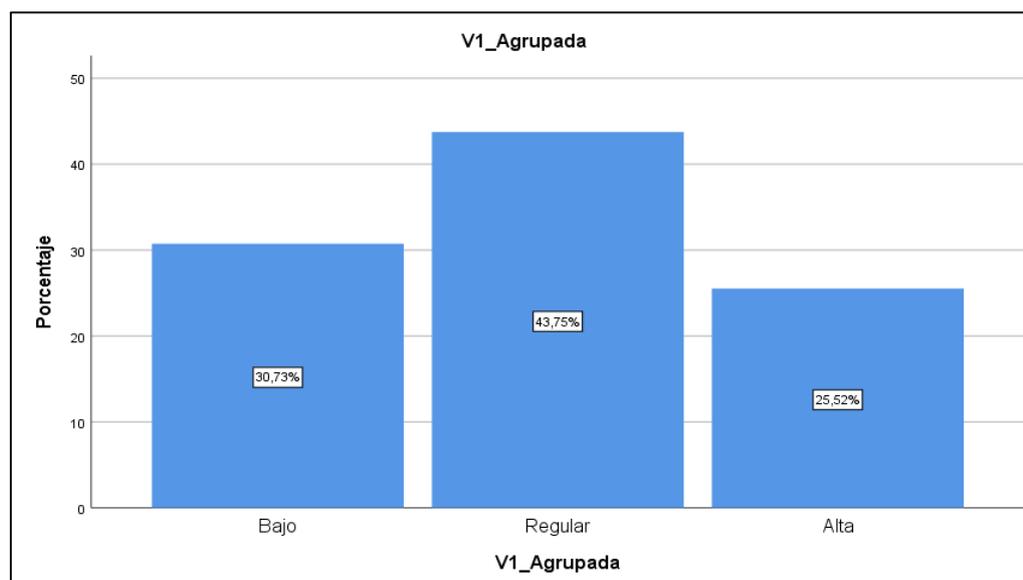


Tabla 2

Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio en su dimensión fiabilidad

<i>V1D1 Agrupada</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	141	36,7	36,7	36,7
	Regular	120	31,3	31,3	68,0
	Alta	123	32,0	32,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 2

Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio en su dimensión fiabilidad

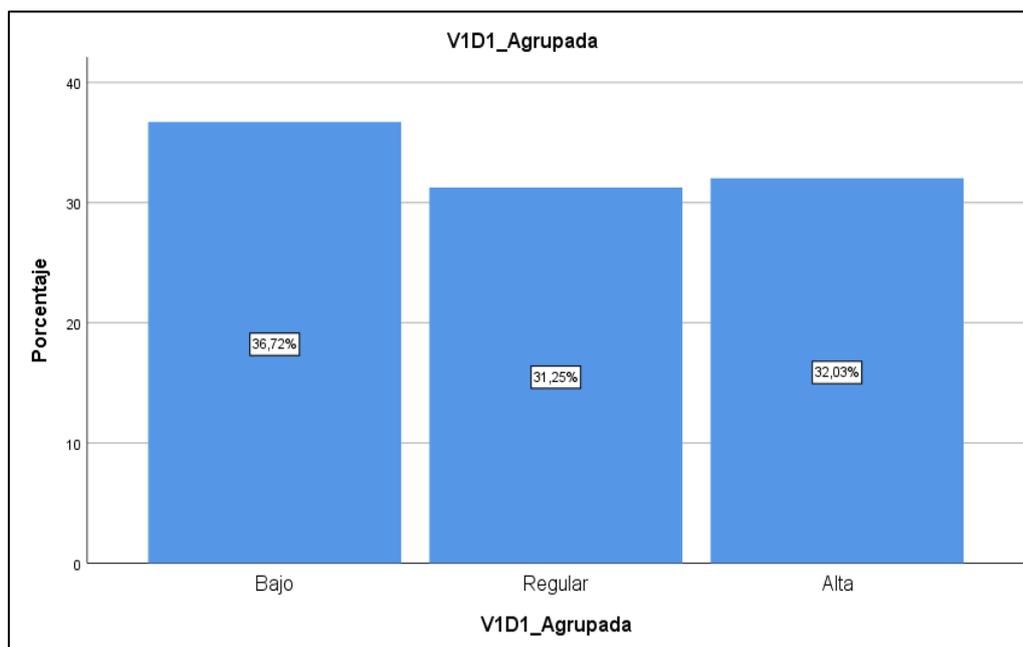


Tabla 3

Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio en su dimensión seguridad

<i>V1D2 Agrupada</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	153	39,8	39,8	39,8
	Regular	127	33,1	33,1	72,9
	Alta	104	27,1	27,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 3

Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio en su dimensión seguridad

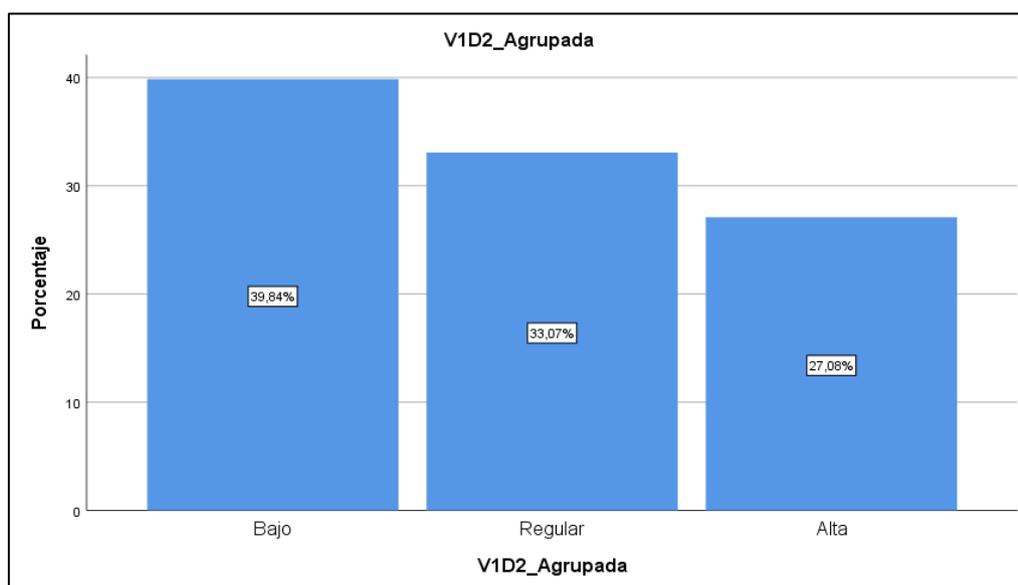


Tabla 4

Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles

<i>V1D3 Agrupada</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	129	33,6	33,6	33,6
	Regular	136	35,4	35,4	69,0
	Alta	119	31,0	31,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 4

Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles

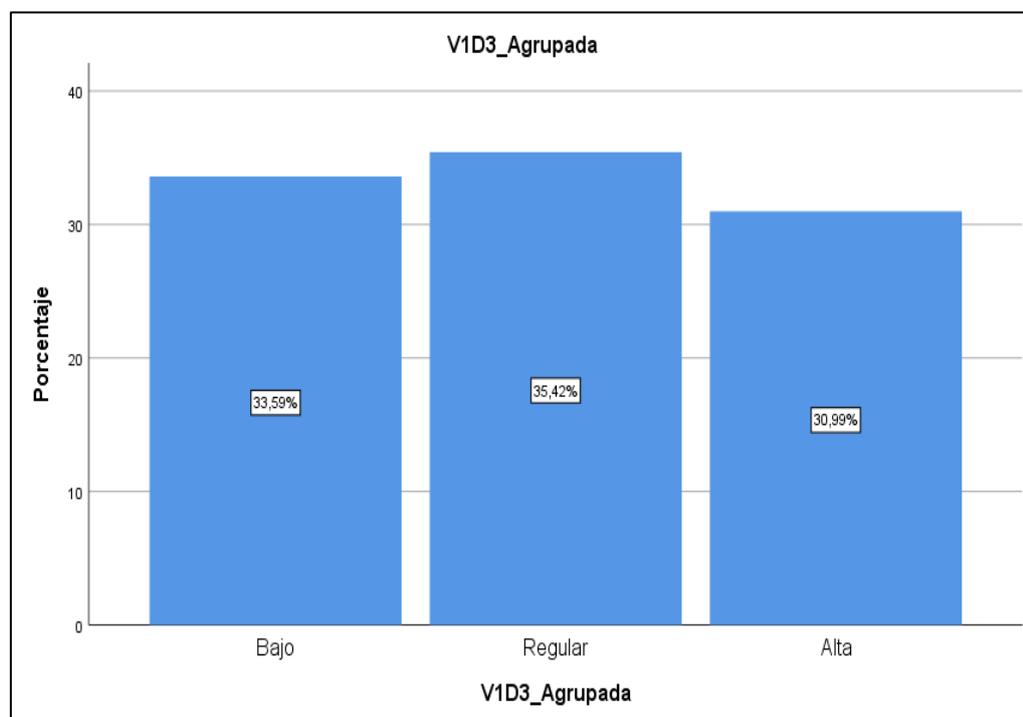


Tabla 5

Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio en su dimensión empatía.

<i>V1D4 Agrupada</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	167	43,5	43,5	43,5
	Regular	121	31,5	31,5	75,0
	Alta	96	25,0	25,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 5

Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio en su dimensión empatía

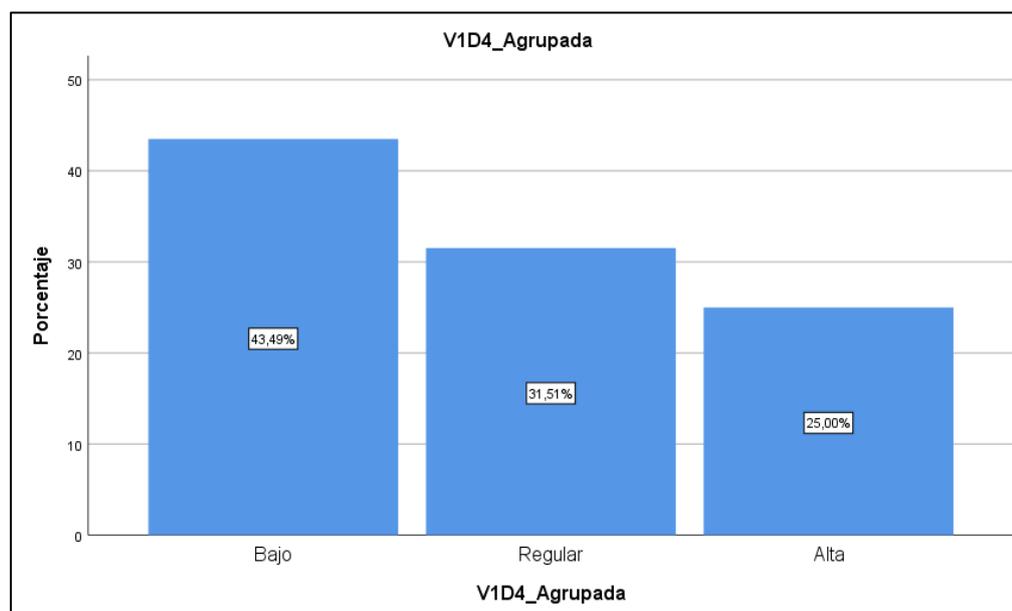


Tabla 6

Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta

<i>V1D5 Agrupada</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	150	39,1	39,1	39,1
	Regular	149	38,8	38,8	77,9
	Alta	85	22,1	22,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 6

Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta

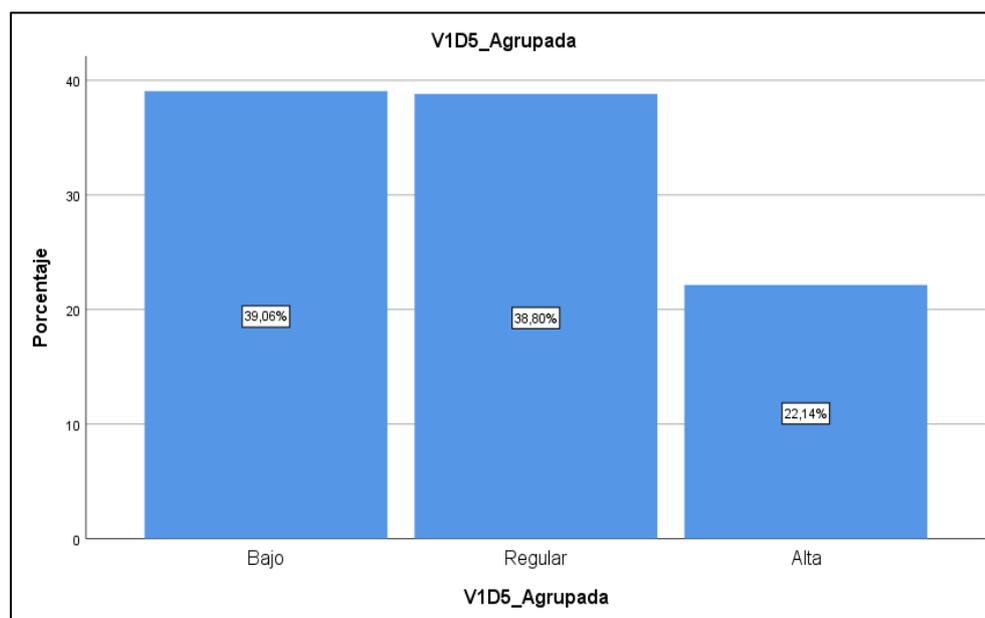


Tabla 7

Distribución de frecuencia de la variable satisfacción de los usuarios

<i>V2 Agrupada</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	212	55,2	55,2	55,2
	Regular	169	44,0	44,0	99,2
	Alta	3	,8	,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 7

Distribución de frecuencia de la variable satisfacción de los usuarios

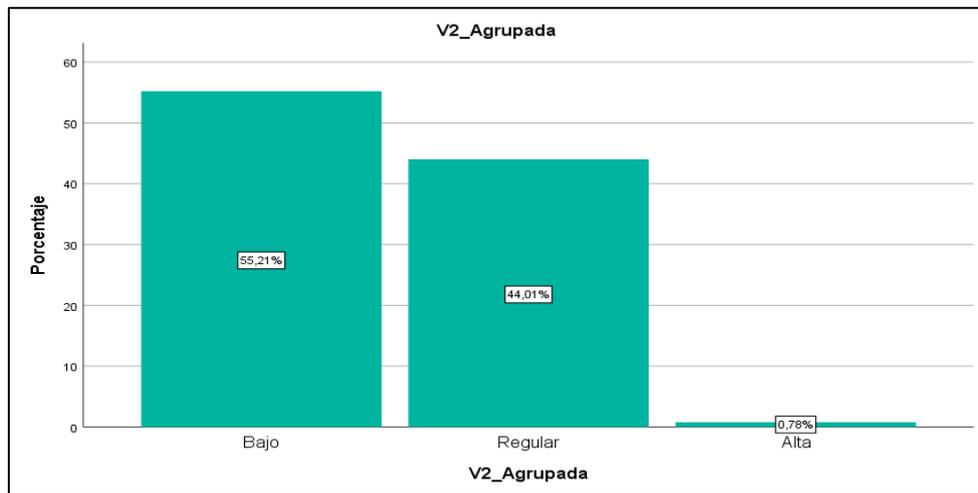


Tabla 8

Distribución de frecuencia de la variable satisfacción de los usuarios en su dimensión lealtad

<i>V2D1 Agrupada</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	174	45,3	45,3	45,3
	Regular	136	35,4	35,4	80,7
	Alta	74	19,3	19,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 8

Distribución de frecuencia de la variable satisfacción de los usuarios en su dimensión lealtad

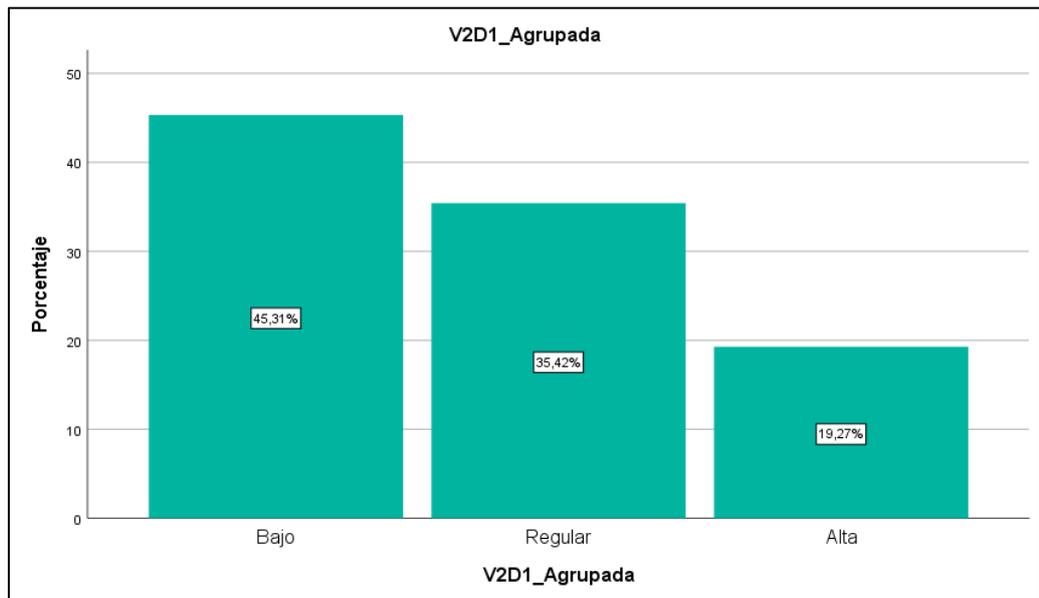


Tabla 9

Distribución de frecuencia de la variable satisfacción de los usuarios en su dimensión confianza

<i>V2D2 Agrupada</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	128	33,3	33,3	33,3
	Regular	163	42,4	42,4	75,8
	Alta	93	24,2	24,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 9

Distribución de frecuencia de la variable satisfacción de los usuarios en su dimensión confianza

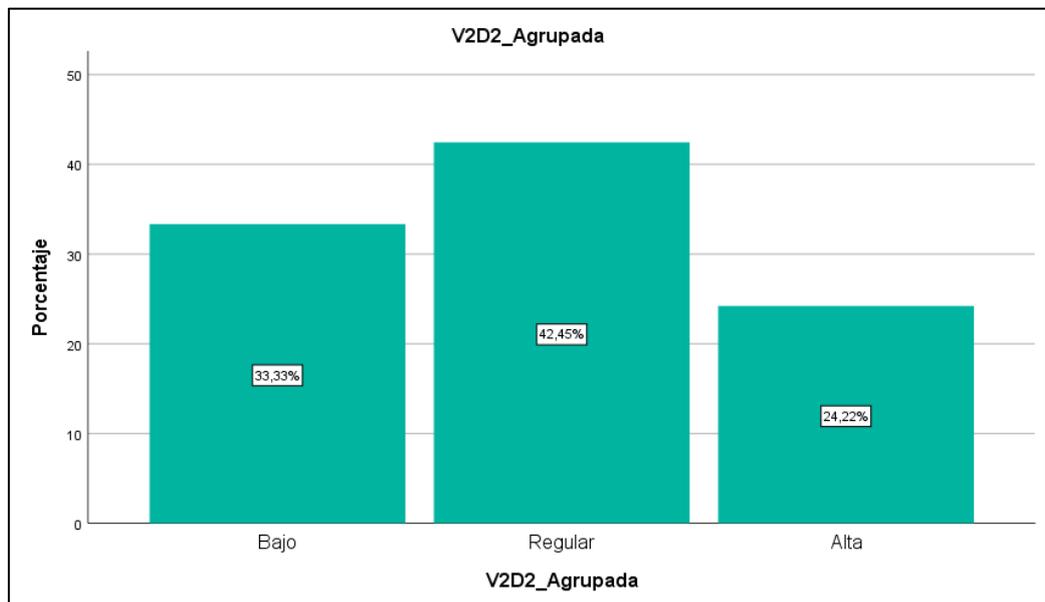


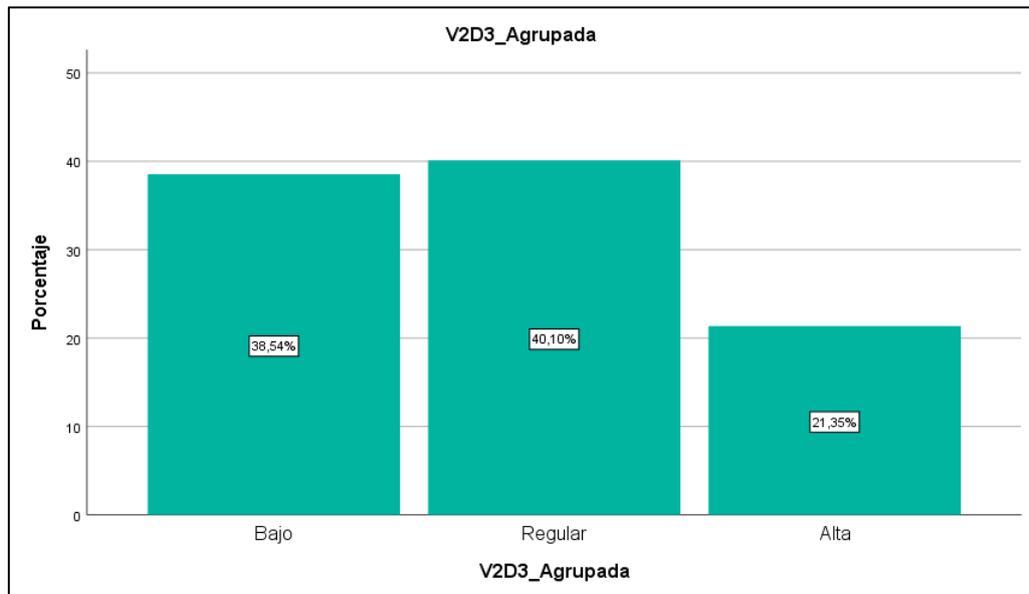
Tabla 10

Distribución de frecuencia de la variable satisfacción de los usuarios en su dimensión validez

		<i>V2D3 Agrupada</i>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	148	38,5	38,5	38,5
	Regular	154	40,1	40,1	78,6
	Alta	82	21,4	21,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 10

Distribución de frecuencia de la variable satisfacción de los usuarios en su dimensión validez



5.2. Interpretación de resultados

En la tabla y figura 1, se observan los resultados de la distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio, al analizar se ve que el 43,8%, califica la calidad del servicio como regular, lo que indica que, si bien el servicio es aceptable para muchos, existe un área considerable de mejora, ya que no cumple completamente con las expectativas de todos los asegurados. Un 30,7% de los participantes calificó el servicio como bajo, lo cual refleja una insatisfacción notable. Este grupo podría estar experimentando problemas significativos con el servicio que reciben, lo que podría estar relacionado con aspectos como tiempos de espera, atención médica o infraestructura. Por otro lado, un 25,5% de los asegurados consideró que la calidad del servicio fue alta. Aunque este grupo no es mayoritario, indica que existe un sector de la población que sí está satisfecho con la atención recibida. Es importante resaltar que, aunque esta proporción es positiva, no alcanza una mayoría clara, lo que implica que hay áreas del servicio que necesitan ser mejoradas para alcanzar una experiencia más equilibrada y positiva para todos los usuarios. El porcentaje acumulado refleja la distribución total de las respuestas, comenzando desde el 30,7% en la categoría Bajo hasta el 100% en la categoría Alta. Este cálculo muestra que todas las respuestas de los encuestados se distribuyen entre estas tres categorías, permitiendo una visibilidad completa de cómo se percibe la calidad del servicio en EsSalud.

En la tabla 2 y figura 2, se detalla los resultados obtenidos en la variable calidad de servicio en su dimensión fiabilidad.

Fiabilidad: La distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio en su dimensión de fiabilidad muestra que un 36,7% de los encuestados considera que el servicio es bajo en cuanto a fiabilidad, lo que indica una percepción negativa sobre la consistencia del servicio. Un 31,3% percibe la fiabilidad como regular, lo que sugiere que aún hay áreas de mejora en cuanto a la previsibilidad y confiabilidad del servicio. Por último, un 32% califica la fiabilidad como alta, reflejando que una proporción

significativa de los asegurados tiene una experiencia confiable, aunque no es la mayoría. El porcentaje acumulado muestra una distribución equilibrada entre las tres categorías, indicando que la percepción de fiabilidad varía entre los usuarios.

En la tabla 3 y figura 3, se detalla los resultados obtenidos en la variable calidad de servicio en su dimensión seguridad.

Seguridad: La distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio en su dimensión de seguridad muestra que un 39,8% de los encuestados califica la seguridad del servicio como baja, lo que indica una percepción negativa sobre la protección y confianza que brinda el servicio. Un 33,1% de los participantes lo percibe como regular, sugiriendo que, aunque algunos consideran que el nivel de seguridad es aceptable, aún hay margen para mejorar en este aspecto. Finalmente, un 27,1% califica la seguridad como alta, lo que refleja que una proporción menor de los asegurados tiene una percepción favorable sobre la seguridad del servicio. El porcentaje acumulado muestra que, en general, la percepción sobre la seguridad varía entre baja y regular, con una menor cantidad de respuestas en la categoría alta.

En la tabla 4 y figura 4, se detalla los resultados obtenidos en la variable calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles.

Elementos tangibles: La distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio en su dimensión de elementos tangibles muestra que el 33,6% de los encuestados considera que los elementos tangibles del servicio son bajos, lo que indica una percepción negativa respecto a aspectos como las instalaciones, equipos o el estado físico del servicio. Un 35,4% percibe estos elementos como regulares, lo que sugiere que, aunque algunos consideran que son aceptables, todavía hay áreas significativas que podrían mejorar. Finalmente, un 31% califica los elementos tangibles como altos, lo que refleja que una proporción considerable de los asegurados está satisfecha con la calidad de los aspectos físicos del servicio. El porcentaje acumulado muestra una

distribución relativamente equilibrada, con una ligera mayoría en la categoría regular, lo que indica que la calidad de los elementos tangibles necesita optimización.

En la tabla 5 y figura 5, se detalla los resultados obtenidos en la variable calidad de servicio en su dimensión empatía.

Empatía: La distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio en su dimensión de empatía muestra que un 43,5% de los encuestados perciben que el servicio tiene una baja empatía, lo que sugiere que una parte significativa de los asegurados siente que no se les brinda la atención personalizada ni el apoyo emocional adecuado. Un 31,5% de los participantes considera que la empatía es regular, lo que indica que, aunque algunos clientes encuentran un nivel aceptable de empatía, aún existe espacio para mejorar en la interacción y comprensión de las necesidades de los usuarios. Finalmente, un 25% califica la empatía como alta, lo que refleja que un grupo menor de asegurados tiene una percepción positiva sobre la atención personalizada y el trato recibido. El porcentaje acumulado muestra que la mayoría de los encuestados percibe la empatía del servicio como baja o regular, lo que destaca la necesidad de mejorar esta dimensión para ofrecer una atención más humana y cercana.

En la tabla 6 y figura 6, se detalla los resultados obtenidos en la variable calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta.

Capacidad de respuesta: La distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio en su dimensión de capacidad de respuesta muestra que un 39,1% de los encuestados considera que la capacidad de respuesta del servicio es baja, lo que sugiere que una proporción significativa de los asegurados percibe que el personal no responde de manera eficiente a sus necesidades o solicitudes. Un 38,8% califica la capacidad de respuesta como regular, lo que indica que, aunque algunos usuarios encuentran una atención aceptable, hay una clara oportunidad de mejora en la rapidez y eficacia del servicio. Finalmente, un 22,1% de

los participantes considera que la capacidad de respuesta es alta, lo que refleja una percepción positiva, aunque minoritaria, sobre la agilidad y efectividad del servicio en la atención a los usuarios. El porcentaje acumulado muestra que más de la mitad de los encuestados perciben una capacidad de respuesta baja o regular, lo que resalta la necesidad de optimizar este aspecto para mejorar la satisfacción general del servicio.

En la tabla 7 y figura 7, se detalla los resultados obtenidos la variable satisfacción de los usuarios.

La distribución de frecuencia de la variable satisfacción de los usuarios revela que un 55,2% de los encuestados califican su satisfacción como baja, lo que indica que más de la mitad de los usuarios están insatisfechos con el servicio que reciben. Este resultado sugiere que existen aspectos importantes que necesitan ser mejorados para que los usuarios se sientan plenamente satisfechos. Un 44% de los participantes percibe el servicio como regular, lo que significa que, aunque algunos usuarios consideran que el servicio cumple con sus expectativas mínimas, también hay una significativa proporción que siente que podría mejorar. Finalmente, solo un 0,8% de los encuestados expresó una satisfacción alta, lo que refleja que una proporción muy pequeña de los usuarios tiene una experiencia completamente positiva con el servicio. El porcentaje acumulado muestra que el total de las respuestas se distribuye casi por igual entre baja y regular, con una mínima representación en la categoría alta, lo que resalta la necesidad de realizar mejoras sustanciales en el servicio para aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios.

En la tabla 8 y figura 8, se detalla los resultados obtenidos la variable satisfacción de los usuarios en su dimensión lealtad.

Lealtad: La distribución de frecuencia de la variable satisfacción de los usuarios en su dimensión de lealtad muestra que un 45,3% de los encuestados consideran su lealtad como baja, lo que indica que una

proporción significativa de los usuarios no se siente completamente comprometida o fidelizada con el servicio. Esto sugiere que existe una falta de motivación o incentivo para que los usuarios continúen utilizando el servicio a largo plazo. Un 35,4% de los participantes calificaron su lealtad como regular, lo que implica que, aunque algunos usuarios están relativamente satisfechos, hay un importante espacio de mejora en cuanto a generar un vínculo más fuerte y comprometido. Finalmente, solo un 19,3% de los encuestados perciben su lealtad como alta, lo que refleja que una minoría se siente realmente comprometida con el servicio. El porcentaje acumulado indica que más del 80% de los encuestados tienen una lealtad baja o regular, lo que señala la necesidad de realizar esfuerzos estratégicos para aumentar la lealtad de los usuarios, posiblemente a través de mejoras en la calidad del servicio y en la atención al cliente.

En la tabla 9 y figura 9, se detalla los resultados obtenidos la variable satisfacción de los usuarios en su dimensión confianza.

Confianza: La distribución de frecuencia de la variable satisfacción de los usuarios en su dimensión de confianza muestra que un 33,3% de los encuestados perciben su confianza en el servicio como baja, lo que indica que una parte considerable de los usuarios no confían completamente en la calidad o consistencia del servicio recibido. Este resultado resalta la importancia de trabajar en la mejora de aspectos clave que generen seguridad y fiabilidad en los usuarios. Un 42,4% de los participantes califican la confianza como regular, lo que sugiere que, aunque hay cierto nivel de confianza, aún persisten dudas o áreas de mejora en cuanto a la confiabilidad del servicio. Finalmente, un 24,2% de los encuestados consideran que su nivel de confianza es alto, lo que refleja una percepción positiva, pero minoritaria, sobre la confianza en el servicio. El porcentaje acumulado indica que más de 75% de los usuarios perciben la confianza en el servicio como baja o regular, lo que subraya la necesidad de mejorar esta dimensión para generar una mayor seguridad y fidelización entre los usuarios.

En la tabla 10 y figura 10, se detalla los resultados obtenidos la variable satisfacción de los usuarios en su dimensión validez.

La distribución de frecuencia de la variable satisfacción de los usuarios en su dimensión de validez revela que un 38,5% de los encuestados perciben la validez del servicio como baja, lo que indica que una parte significativa de los usuarios no considera que el servicio cumpla con sus expectativas o necesidades de manera efectiva. Este resultado resalta la importancia de mejorar la percepción de la validez del servicio, para asegurar que los usuarios sientan que realmente reciben lo que se les ha prometido. Un 40,1% de los participantes califican la validez como regular, lo que sugiere que, aunque algunos usuarios encuentran el servicio parcialmente válido, hay un área importante que necesita ser optimizada para aumentar la satisfacción general. Finalmente, un 21,4% de los encuestados consideran la validez del servicio como alta, lo que refleja una percepción positiva, pero limitada, de la eficacia del servicio. El porcentaje acumulado muestra que más del 78% de los usuarios califican la validez del servicio como baja o regular, lo que señala la necesidad de trabajar en la mejora de la congruencia y la efectividad del servicio ofrecido para aumentar la satisfacción de los usuarios.

VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Analisis inferencial.

Para analizar la normalidad de los datos se utilizó el estadístico Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra es mayor de 50 datos.

Tabla 11

Prueba de normalidad

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable: Calidad de servicio	,220	384	,000
Dimensión 1: Fiabilidad	,242	384	,000
Dimensión 2: Seguridad	,258	384	,000
Dimensión 3: Elementos tangibles	,278	384	,000
Dimensión 4: Empatía	,223	384	,000
Dimensión 5: Capacidad de respuestas	,252	384	,000
Variable: Satisfacción de los usuarios	,364	384	,000
Dimensión 1: Lealtad	,287	384	,000
Dimensión 2: Confianza	,249	384	,000
Dimensión 3: Validez	,219	384	,000

El análisis de la prueba de normalidad utilizando el test Kolmogorov-Smirnov muestra que todas las variables y dimensiones evaluadas, tanto de la calidad de servicio como de la satisfacción de los usuarios, no siguen una distribución normal, ya que los valores de significación son menores a 0.05. Esto sugiere que los datos no cumplen con los supuestos de normalidad, por lo que se recomienda el uso de pruebas no paramétricas, en este caso de estudio se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca Puno, 2025.

Tabla 12

Comprobación hipótesis general

			Variable: Calidad de servicio	Variable: Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Variable: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,749**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Variable: Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,749**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

La comprobación de la hipótesis general sobre la relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud de Juliaca, Puno, en 2025 muestra una correlación positiva fuerte y significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,749 ($p < 0.01$). Esto indica que a medida que mejora la calidad del servicio, la satisfacción de los usuarios también aumenta de manera proporcional. Dado que el valor de sig. (bilateral) es 0,000, que es menor a 0,05, se puede concluir que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. Este resultado respalda la hipótesis de que un mejor servicio está estrechamente relacionado con una mayor satisfacción entre los usuarios de EsSalud en Juliaca.

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno 2025

Tabla 13

Comprobación hipótesis específica 1

			Dimensión 1: Fiabilidad	Variable: Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,692**
	Dimensión 1: Fiabilidad	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Variable: Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

La comprobación de la hipótesis específica 1 sobre la relación entre fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud de Juliaca, Puno, en 2025 muestra una correlación positiva significativa entre ambas variables. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0,692, lo que indica una relación moderada a fuerte entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. El valor de sig. (bilateral) es 0,000, lo que es inferior a 0,01, por lo que se puede concluir que existe una relación significativa entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Este resultado sugiere que una mayor fiabilidad en los servicios de EsSalud está asociada con un mayor nivel de satisfacción de los usuarios.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno 2025

Tabla 14

Comprobación hipótesis específica 2

			Dimensión 2: Seguridad	Variable: Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Dimensión 2: Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,791**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Variable: Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,791**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

La comprobación de la hipótesis específica 2 sobre la relación entre seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud de Juliaca, Puno, en 2025 muestra una correlación positiva significativa entre ambas variables. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0,791, lo que indica una relación fuerte entre la seguridad del servicio y la satisfacción de los usuarios. El valor de sig. (bilateral) es 0,000, que es menor a 0,01, lo que confirma que la relación es estadísticamente significativa. Este resultado sugiere que una mayor percepción de seguridad en los servicios de EsSalud está asociada con una mayor satisfacción de los usuarios.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno 2025

Tabla 15

Comprobación hipótesis específica 3

			Dimensión 3: Elementos tangibles	Variable: Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Dimensión 3: Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,755**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Variable: Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,755**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		384	384	

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

La comprobación de la hipótesis específica 3 sobre la relación entre elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud de Juliaca, Puno, en 2025 muestra una correlación positiva significativa entre ambas variables. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0,755, lo que indica una relación fuerte entre los elementos tangibles del servicio y la satisfacción de los usuarios. El valor de sig. (bilateral) es 0,000, lo que es menor a 0,01, confirmando que la relación es estadísticamente significativa. Este resultado sugiere que una mejora en los elementos tangibles del servicio, como las instalaciones y los recursos físicos, está asociada con un aumento en la satisfacción de los usuarios de EsSalud.

Hipótesis específica 4

Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno 2025

Tabla 16

Comprobación hipótesis específica 4

			Dimensión 4: Empatía	Variable: Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,728**
	Dimensión 4: Empatía	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Variable: Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,728**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

La comprobación de la hipótesis específica 4 sobre la relación entre empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud de Juliaca, Puno, en 2025 muestra una correlación positiva significativa entre ambas variables. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0,728, lo que indica una relación fuerte entre la empatía mostrada por el personal de salud y la satisfacción de los usuarios. El valor de sig. (bilateral) es 0,000, lo que es menor a 0,01, confirmando que la relación es estadísticamente significativa. Este resultado sugiere que una mayor empatía por parte del personal de EsSalud está asociada con una mayor satisfacción de los usuarios.

Hipótesis específica 5

Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno 2025

Tabla 17

Comprobación hipótesis específica 5

			Dimensión 5: Capacidad de respuestas	Variable: Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Dimensión 5: Capacidad de respuestas	Coeficiente de correlación	1,000	,736**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Variable: Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,736**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

La comprobación de la hipótesis específica 5 sobre la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud de Juliaca, Puno, en 2025 muestra una correlación positiva significativa entre ambas variables. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0,736, lo que indica una relación fuerte entre la capacidad de respuesta del personal de salud y la satisfacción de los usuarios. El valor de sig. (bilateral) es 0,000, lo que es menor a 0,01, confirmando que la relación es estadísticamente significativa. Este resultado sugiere que una mejor capacidad de respuesta por parte del personal de EsSalud está asociada con una mayor satisfacción de los usuarios.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación de resultados.

En cuanto a la hipótesis general del estudio, existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno,2025, los resultados evidenciaron una correlación positiva fuerte ($r = 0,749$), con un nivel de significancia del 1% ($p=0,000$) Esto confirma que la calidad de servicio está asociada de una manera positiva con la satisfacción de los usuarios, respaldando la hipótesis de que existe una relación significativa entre ambas variables. Por su parte Naranjo (2020) demostró que existe una relación directa y significativa del 63% entre las dos variables de estudio Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en el área de atención universal de la ciudad de Ambato. De manera similar, el estudio de Paucarima (2023) demostró existe una correlación positiva alta, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.864 y un nivel de significancia de 0.000, que es menor a 0.05, lo que confirma que existe una relación significativa entre las variables, mostrando una confiabilidad de 0.934 para la calidad del servicio y 0.940 para la satisfacción del usuario. Asimismo, Revilla & Navarro (2023) evidenciaron niveles óptimos de satisfacción y calidad de servicio, destacando una experiencia positiva generalizada. Se concluyó que existe una relación significativa entre ambas variables. Por otro lado, Manchego & Mamani (2024) demostraron la relación que se genera entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario dentro del Hospital Regional Moquegua 2024. Los resultados, analizados mediante SPSS, mostraron un coeficiente de Spearman de 0.733 con una significancia bilateral de 0.000, concluyendo con un 95% de confianza que existe una relación significativa, alta y positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Respecto a la hipótesis específica 1, sobre la relación entre fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud de Juliaca, Puno, en

2025 muestra una correlación positiva significativa entre ambas variables. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0,692, lo que indica una relación moderada a fuerte entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. El valor de sig. (bilateral) es 0,000, lo que es inferior a 0,01, por lo que se puede concluir que existe una relación significativa entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Por su parte Alván & Coaquera (2021) demostraron que existe una relación significativa, positiva y alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de 0.886. A si mismo Acosta (2023) demostró que existe una correlación positiva fuerte y significativa entre las variables calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de Pearson de $r=0.917$ y un p-valor de 0.000 (<0.05). Estos valores indican que, a medida que aumenta la calidad del servicio, también aumenta el nivel de satisfacción del usuario.

Respecto a la hipótesis específica 2, sobre la relación entre seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud de Juliaca, Puno, en 2025 muestra una correlación positiva significativa entre ambas variables. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0,791, lo que indica una relación fuerte entre la seguridad del servicio y la satisfacción de los usuarios. El valor de sig. (bilateral) es 0,000, que es menor a 0,01, lo que confirma que la relación es estadísticamente significativa. A sí mismo el estudio de Huallpa (2023) demostró que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral del RENIEC en Huancavelica durante el año 2023. Este hallazgo indica que elevar la calidad del servicio ofrecido es un factor clave para incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios quechuahablantes que acuden a dicha institución. Pos su parte Ynga (2023) demostró que existe una correlación considerable ($r=0.542$), lo que indica que a medida que mejora la calidad del servicio, también aumenta la satisfacción de los usuarios. Esto permite afirmar que existe una relación significativa entre

ambos factores, ya que la calidad del servicio abarca características del servicio educativo orientadas a satisfacer las necesidades del usuario.

Respecto a la hipótesis específica 3, sobre la relación entre elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud de Juliaca, Puno, en 2025 muestra una correlación positiva significativa entre ambas variables. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0,755, lo que indica una relación fuerte entre los elementos tangibles del servicio y la satisfacción de los usuarios. El valor de sig. (bilateral) es 0,000, lo que es menor a 0,01, confirmando que la relación es estadísticamente significativa. Gonzales (2023) en sus resultados demostró que existe una relación positiva moderada significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, como lo demostró la prueba de Spearman, con un valor $\rho=0.603$ y $p<0.05$, lo que indica que la calidad del servicio influye significativamente en la satisfacción de los usuarios. Por su parte Zambrano (2022) En sus resultados indico que el 43.6% de los usuarios percibieron la calidad del servicio como regular, mientras que el 42.2% reportaron una satisfacción también regular. Se concluyó que existe una relación directa y moderada entre las variables ($Rho=0.458$, $p=0.01$), confirmando la hipótesis general.

Respecto a la hipótesis específica 4, sobre la relación entre empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud de Juliaca, Puno, en 2025 muestra una correlación positiva significativa entre ambas variables. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0,728, lo que indica una relación fuerte entre la empatía mostrada por el personal de salud y la satisfacción de los usuarios. El valor de sig. (bilateral) es 0,000, lo que es menor a 0,01, confirmando que la relación es estadísticamente significativa. Maydana (2022) demostró que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. El coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.691 ($r = 0.691$), lo que respalda esta relación positiva. Además, el nivel de calidad del servicio, medido a través del Índice de Calidad de Servicio (ICS), fue calificado

como bajo (-1.23), lo que indica un déficit en la prestación del servicio dentro de la entidad. Asimismo, se observaron relaciones significativas entre las dimensiones de sensibilidad ($r = 0.634$) y empatía ($r = 0.647$) con la satisfacción del usuario. (Tapia Apaza, 2023) demostró que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, indicando que el 69% de los usuarios percibió la calidad del servicio como regular, mientras que el 72% evaluó su satisfacción en el mismo nivel. Con un valor $p=0.000$ (<0.05)

Respecto a la hipótesis específica 5, sobre la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud de Juliaca, Puno, en 2025 muestra una correlación positiva significativa entre ambas variables. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0,736, lo que indica una relación fuerte entre la capacidad de respuesta del personal de salud y la satisfacción de los usuarios. El valor de sig. (bilateral) es 0,000, lo que es menor a 0,01, confirmando que la relación es estadísticamente significativa. Chata (2023) en la tesis determino que existe una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del docente usuario; con un coeficiente de correlación de $r = 0.585$ y un nivel de significancia de 0.000. Esto indica que una mayor calidad en la prestación del servicio se asocia con un mayor nivel de satisfacción por parte de los docentes usuarios de la entidad. Por su parte Quispe (2024) demostró el coeficiente Rho de Spearman de 0.474 lo que indica la existencia de una relación positiva y moderada entre la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio. se concluyo que existe una relación positiva y significativa entre ambos factores en el contexto del Programa Juntos, destacando que un elevado porcentaje de usuarios percibe la calidad del servicio como satisfactoria. Turpo (2023) demostró que el coeficiente Rho de Spearman es de 0.727, con un valor p de 0.000 ($p < 0.05$), lo que evidencia una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina. Esto implica que, a medida que se incrementa la calidad del servicio, también se eleva el nivel de satisfacción de los usuarios. En

consecuencia, se puede afirmar que los niveles de calidad del servicio en el hospital son positivos y contribuyen favorablemente a la experiencia del usuario.

CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que existe una relación significativa y positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud de Juliaca, Puno, en el año 2025. con una correlación positiva fuerte y significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,749 ($p < 0.01$). Los resultados evidencian que a medida que se percibe una mayor calidad en el servicio brindado, se incrementa proporcionalmente el nivel de satisfacción de los usuarios. Este hallazgo valida la hipótesis general y resalta la importancia de mantener altos estándares de atención para fortalecer la percepción positiva de los usuarios.

Segunda: Se concluye que la fiabilidad del servicio guarda una relación significativa y positiva con la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud de Juliaca, Puno. El coeficiente de correlación de Spearman (0,692) indica una relación moderada a fuerte, lo que evidencia que a medida que los servicios se brindan de manera precisa, coherente y conforme a lo prometido, el nivel de satisfacción de los usuarios se incrementa considerablemente. Estos resultados reflejan que la confianza en el cumplimiento de los compromisos y en la consistencia del servicio es un aspecto fundamental para fortalecer la percepción positiva de los usuarios respecto a la calidad de atención en EsSalud.

Tercera: Se concluye que existe una relación significativa y positiva entre la seguridad del servicio y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud de Juliaca, Puno. Con un coeficiente de correlación de Spearman de (0,791) se evidencia una relación fuerte entre ambas variables, lo cual indica que una mayor percepción de seguridad entendida como la capacidad del personal para generar confianza, proteger al paciente y minimizar riesgos contribuye de manera decisiva al incremento en la satisfacción de los usuarios. Este hallazgo resalta la importancia de brindar

una atención segura, confiable y profesional como base para mejorar la experiencia del usuario en los servicios de salud.

Cuarta: Se concluye que existe una relación significativa y positiva entre los elementos tangibles del servicio y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud de Juliaca, Puno. El coeficiente de correlación de Spearman de 0,755 indica una relación fuerte, lo que demuestra que la calidad de los recursos físicos como las instalaciones, equipos médicos, señalización, limpieza y apariencia del personal influye de manera considerable en la percepción del servicio. Este resultado confirma que una mejora en los elementos tangibles no solo contribuye a optimizar el entorno de atención, sino que también eleva significativamente el nivel de satisfacción de los usuarios.

Quinta: Se concluye que existe una relación significativa y positiva entre la empatía del personal de salud y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud de Juliaca, Puno. El coeficiente de correlación de Spearman, que alcanzó un valor de (0,728) evidencia una relación fuerte entre ambas variables. Esto indica que la capacidad del personal para comprender, escuchar y atender con amabilidad y sensibilidad las necesidades de los usuarios incide directamente en su nivel de satisfacción. Por tanto, una mayor empatía en la atención no solo mejora la experiencia del paciente, sino que fortalece su percepción sobre la calidad del servicio recibido.

Sexta: Se concluye que existe una relación significativa y positiva entre la capacidad de respuesta del personal de salud y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud de Juliaca, Puno. El coeficiente de correlación de Spearman de (0,736) indica una relación fuerte, lo cual demuestra que la prontitud, eficiencia y disposición del personal para atender las solicitudes, consultas o emergencias influye directamente en el nivel de satisfacción de los usuarios. Este resultado resalta la importancia de una atención oportuna y ágil como componente esencial para lograr una experiencia satisfactoria en los servicios de salud.

RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda que EsSalud de Juliaca implemente políticas continuas de mejora en la calidad del servicio, priorizando una atención centrada en el usuario. Esto implica establecer procesos de evaluación periódica del desempeño del personal, garantizar una atención humanizada y fomentar una cultura organizacional orientada a la excelencia, con el fin de aumentar la percepción positiva y la satisfacción de los usuarios.

Segunda: Se sugiere reforzar la consistencia en la prestación de los servicios mediante protocolos estandarizados que aseguren el cumplimiento de los compromisos asumidos con los usuarios. Asimismo, se recomienda capacitar al personal en la importancia de brindar información clara y cumplir con los tiempos y procedimientos establecidos, con el objetivo de generar confianza y credibilidad.

Tercera: Es recomendable que EsSalud fortalezca sus mecanismos de seguridad tanto física como asistencial, mediante la actualización de protocolos clínicos, mejora del equipamiento médico y capacitación constante del personal en gestión de riesgos. Esto contribuirá a consolidar un entorno seguro, lo cual incrementará la confianza y satisfacción del usuario.

Cuarta: Se propone invertir en el mantenimiento y modernización de la infraestructura, así como en la dotación adecuada de equipos y materiales médicos. Además, se debe cuidar la presentación del personal y garantizar un entorno limpio, ordenado y funcional, ya que estos factores impactan significativamente en la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios.

Quinta: Se recomienda desarrollar programas de formación en habilidades blandas, comunicación asertiva y trato humanizado para el personal de salud. Promover la empatía en la atención médica mejora no solo la

experiencia del usuario, sino también la imagen institucional y el vínculo paciente profesional.

Sexta: Se aconseja optimizar los tiempos de atención y respuesta a las necesidades del usuario mediante una mejor organización de los flujos de trabajo, fortalecimiento del sistema de citas, y mayor disponibilidad de personal en horas de alta demanda. Una atención oportuna y eficiente contribuirá directamente a una mayor satisfacción de los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Tello, G. M. (2023). *Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2023*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/121575>
- Albrecht, Karl . (1983). *Organization Debvelopmen . a total systems approach to positive change any business organization* . Prentice-Hall.
- Alván Rubio, M. N., & Coaquera Alván, C. D. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna, 2020*. Universidad José Carlos Mariátegui. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12819/1297>
- Baldera Damián, C. R., & Riojas Baldera, S. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de Túcume, Lambayeque 2022*. Universidad César Vallejo, Trujillo- Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/92558>
- Behar Rivero, Daniel S. . (2008). *Metodología de la Investigación*. Buenos Aires : Ediciones Shalom.
- Chata Quispe, L. M. (2023). *Calidad de servicio y la satisfacción del docente usuario/a en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023*. Universidad Nacional Del Altiplano. Obtenido de <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/22622>
- Christopher Lovelock & Jochen Wirtz. (2015). *Marketing de servicios personal, tecnología y estrategia*. México: Prentice Hall. (7ª ed.).
- Duque Oliva, Edison Jair. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 68-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Fidias G. Arias Odón . (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica* . Caracas,Venezuela: Editorial Episteme, C.A. (5ta ed.).
- Gil, I. & Gonzáles. (2008). *La investigación en valor percibido desde el marketing*. *Innovar*, Revista de ciencias administrativas y sociales.

- Gonzales Castañeda, C. D. (2023). *Relación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022*. Universidad César Vallejo, Trujillo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/113299>
- Guevara Carranza, J. M. (2018). *Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018*. Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26164>
- Hernández Sampieri, Roberto & Mendoza Torres, Christian Paulina . (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mcgraw-Hill Educación 6ª ed.
- Huallpa Rodriguez, R. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción de la atención de usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral Reniec Huancavelica 2023*. Universidad Continental. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12394/14423>
- Izquierdo Espinoza, Julio Roberto & Anastacio Vallejos, Carla Arleen . (2021). Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: revisión sistemática. *Tzhoecoen*, 13(2), 84-93 . doi:<https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002>
- Maguiña Ramos, Y. Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pucusana, Lima – 2018* . Universidad Autónoma del Perú . Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13067/866>
- Manchego Salinas, J. K., & Mamani Colque, D. F. (2024). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario del área de consulta externa del Hospital Regional Moquegua 2024*. Universidad José Carlos Mariátegui . Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12819/2831>
- Maydana Aguilar, A. D. (2022). *Evaluación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno, 2020* . Universidad Nacional del Altiplano , Puno. Obtenido de <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/19815>

- Naranjo Teneda, R. G. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS*. Universidad Técnica de Ambato . Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31521>
- Paucarima Franco, E. M. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del Programa Social Juntos en la Municipalidad Distrital de Lampa, Ayacucho - 2023*. Universidad Autónoma Del Perú . Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13067/3312>
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller. (2006). *Dirección de Marketing*. México: Pearson.
- Quispe Quispe, D. (2024). *Satisfacción de los usuarios y calidad de servicio del Programa Juntos en el distrito de Pomata, 2024*. Universidad Nacional Del Altiplano . Obtenido de <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/23767>
- Revilla Galdo, V. R., & Navarro Guadalupe, M. A. (2023). *Satisfacción del usuario y calidad de servicio de los pacientes del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del departamento de Junín 2023*. Universidad José Carlos Mariátegui . Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12819/2359>
- Roberto Hernández Sampieri; Carlos Fernández Collado; Pilar Baptista Lucio . (2014). *Metodología de la Investigación*. España: McGraw-Hill. (6ª ed.).
- Rusque, Ana María. (2003). *De la diversidad a la unidad en la investigación cualitativa*. Caracas-Venezuela: Vadell Hermanos Editores,2003 .
- Tapia Apaza, E. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca* . Universidad Nacional De Juliaca . Obtenido de <http://repositorio.unaj.edu.pe:8080/xmlui/handle/UNAJ/352>
- Turpo Aliaga, B. (2023). *Calidad de servicio del personal de salud y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el Hospital Manuel Núñez Butrón - Puno* . Universidad Nacional Del Altiplano . Obtenido de <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/24053>

Ynga Diaz, J. M. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una empresa de servicios educativos de la ciudad de Chiclayo*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/6237>

Zambrano Fernandez, J. d. (2022). *La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Ancash, 2022*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/99791>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Calidad de Servicio y la Satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud de Juliaca, Puno, 2025

Responsables: Diana Aracely Gomez Torres

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca Puno, 2025?</p> <p>Problemas específicos P.E.1 ¿Cuál es la relación que existe entre fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno, 2025?</p> <p>P.E.2 ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno, 2025?</p> <p>P.E.3 ¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno, 2025?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno,2025</p> <p>Objetivos específicos: O.E.1 Determinar la relación que existe entre fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno,2025</p> <p>O.E.2 Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno,2025</p> <p>O.E.3 Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca,Puno,2025</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno,2025</p> <p>Hipótesis específicas: H.E.1 Existe relación significativa entre fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno,2025</p> <p>H.E.2 Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno,2025</p> <p>H.E.3 Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno,2025</p>	<p>Variable 1: Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones: - D.1: Fiabilidad - D.2: Seguridad - D.3.: Elementos tangibles - D.4: Empatía - D.5: Capacidad de respuesta</p> <p>Variable 2: Satisfacción de los usuarios</p> <p>Dimensiones: - D.1: Lealtad - D.2: Confianza - D.3: Validez</p>	<p>Enfoque: Cuantitativa Tipo de investigación: Básica Nivel de Investigación: Descriptivo correlacional Diseño: No experimental de corte transversal Población: La población de estudio está conformada por un total de 167,097 asegurados en EsSalud de Juliaca Muestra: 385 usuarios de EsSalud de Juliaca Técnica e instrumentos: Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Métodos de análisis de datos</p>

<p>P.E.4 ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno, 2025?</p> <p>P.E.5 ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno, 2025?</p>	<p>O.E.4 Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno,2025</p> <p>O.E.5 Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno,2025</p>	<p>H.E.4 Existe relación significativa entre La empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno,2025</p> <p>H.E.5 Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden a EsSalud De Juliaca, Puno,2025</p>		
--	--	--	--	--

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO

INTRODUCCIÓN

- El presente instrumento pretende medir el nivel de calidad de servicio de EsSalud de Juliaca

INSTRUCCIONES

- Procura no detenerte demasiado en cada una de las afirmaciones que se plantea, pero tampoco las contestes sin reflexionar
- Desarrolla todos los reactivos
- El desarrollo del presente instrumento es personal
- Para desarrollar cada reactivo, utilice la siguiente leyenda

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

N°	Fiabilidad	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿El personal de salud cumple con los horarios de atención establecidos?					
2	¿Recibe información clara y precisa sobre su diagnóstico y tratamiento?					
3	¿Los resultados de sus exámenes o análisis médicos son entregados en el tiempo prometido?					
4	¿Ha recibido el tratamiento indicado sin errores ni omisiones?					
5	¿El personal de salud genera confianza en la atención brindada?					

N°	Seguridad	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
6	¿Siente que su información médica y datos personales son tratados con confidencialidad?					
7	¿Se respetan las normas de bioseguridad en el establecimiento de salud?					
8	¿El personal de salud le explica adecuadamente los riesgos y beneficios de los tratamientos?					
9	¿Se siente seguro al recibir atención en emergencias y hospitalización?					
10	¿Los procedimientos médicos son realizados con las medidas de seguridad necesarias?					

N°	Elementos tangibles	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
11	¿Las instalaciones del centro de salud están limpias y en buen estado?					
12	¿Los equipos médicos utilizados en su atención parecen modernos y funcionales?					
13	¿Las señalizaciones dentro del establecimiento son claras y facilitan la ubicación de los servicios?					

N°	Empatía	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
14	¿El personal de salud lo trata con amabilidad y respeto?					

15	¿El médico o enfermero muestra interés genuino por su estado de salud?					
16	¿Le explican su diagnóstico y tratamiento de manera comprensible?					
17	¿Siente que el personal de salud se preocupa por su bienestar emocional y físico?					
18	¿Recibe apoyo y orientación cuando tiene dudas sobre su estado de salud?					

N°	Capacidad de respuesta	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
19	¿El personal de salud atiende sus consultas con rapidez y eficiencia?					
20	¿Los reclamos o quejas son atendidos de manera efectiva?					
21	¿Se cuenta con suficiente personal médico y administrativo para atender la demanda de pacientes?					

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INTRODUCCIÓN

- El presente instrumento pretende medir la satisfacción del usuario de EsSalud de Juliaca

INSTRUCCIONES

- Procura no detenerte demasiado en cada una de las afirmaciones que se plantea, pero tampoco las contestes sin reflexionar
- Desarrolla todos los reactivos
- El desarrollo del presente instrumento es personal
- Para desarrollar cada reactivo, utilice la siguiente leyenda

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

N°	Lealtad	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Recomendaría los servicios de EsSalud a familiares o amigos?					
2	¿Acude con frecuencia a EsSalud para sus consultas médicas?					
3	¿Cree que EsSalud satisface sus necesidades médicas de manera constante?					

N°	Confianza	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
4	¿Confía en la capacidad del personal médico para brindarle un diagnóstico preciso?					

5	¿Considera que el personal de salud de EsSalud le brinda un trato confiable y profesional?					
6	¿Percibe que los medicamentos y tratamientos recibidos en EsSalud son efectivos?					
7	¿Siente que la información sobre su salud es manejada con confidencialidad?					

N°	Validez	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
8	¿Considera que la atención médica en EsSalud cumple con sus expectativas?					
9	¿Cree que la atención que recibe en EsSalud contribuye a mejorar su salud?					
10	¿Comparado con otros establecimientos de salud, considera que EsSalud brinda un servicio de calidad?					

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A ESSALUD DE JULIACA, PUNO, 2025

Nombre del Experto: Mg. Fredy Sucasaca Charca

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	-
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	-
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	-
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	-
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	-
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	-
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	-
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	-
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	-

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	—
-----------------	--	--------	---

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna



Apellidos y Nombres del validador: *Sucasaca Charca Freidy*
 Grado académico: *Magister*
 N°. DNI: *42259793*

Adjuntar al formato:

- *Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- *Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- *Instrumento(s) de recolección de datos



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A ESSALUD DE JULIACA, PUNO, 2025

Nombre del Experto: Mg. Edgar Fernando Ticona Coila

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	<i>cumple</i>	—
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	<i>cumple</i>	—
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	<i>cumple</i>	—
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	<i>cumple</i>	—
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	<i>cumple</i>	—
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	<i>cumple</i>	—
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	<i>cumple</i>	—
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	<i>cumple</i>	—
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	<i>Cumple</i>	—

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	—
-----------------	--	--------	---

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna



CPC. Edgar F. Ticona Colás
MAT. 1629

Apellidos y Nombres del validador: TICONA COLAS EDGAR FERNANDO
Grado académico: MAESTRO
N°. DNI: 44091432

Adjuntar al formato:

- *Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- *Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- *Instrumento(s) de recolección de datos



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A ESSALUD DE JULIACA, PUNO, 2025

Nombre del Experto: Wilson Calisaya Quenta

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	<i>cumple</i>	—
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	<i>cumple</i>	—
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	<i>cumple</i>	—
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	<i>cumple</i>	—
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	<i>cumple</i>	—
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	<i>cumple</i>	—
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	<i>cumple</i>	—
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	<i>cumple</i>	—
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	<i>cumple</i>	—

10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	cumple	—
-----------------	--	--------	---

III. OBSERVACIONES GENERALES

ninguno

Wilson

Apollicós y Nombres del validador: Wilson Calisaya Buena
 Grado académico: Doctor en Contabilidad y Finanzas
 N°. DNI: 41115257

Adjuntar al formato:

- *Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- *Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- *Instrumento(s) de recolección de datos

Anexo 4: Base de datos

Nº	CALIDAD DE SERVICIO																				
	FIABILIDAD					SEGURIDAD					ELEMENTOS TANGIBLES			EMPATÍA					CAPACIDAD DE RESPUESTA		
	P 01	P 02	P 03	P 04	P 05	P 06	P 07	P 08	P 09	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21
E01	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E02	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	
E03	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	
E04	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E05	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E06	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E07	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E08	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E09	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E10	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	
E11	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
E12	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	
E13	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	
E14	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	3	5	4	5	3	4	5	
E15	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	
E16	3	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	
E17	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	
E18	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	
E19	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	
E20	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	
E21	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	
E22	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	
E23	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	5	
E24	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	4	4	3	5	
E25	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	
E26	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	
E27	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	
E28	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	
E29	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	
E30	5	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	
E31	5	4	3	4	5	3	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	
E32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	
E33	4	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	
E34	3	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	5	
E35	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	
E36	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	
E37	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E38	4	5	5	3	5	4	3	3	5	4	3	4	5	4	4	4	2	4	5	5	
E39	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	
E40	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E41	3	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	5	5	5	5	3	3	5	3	
E42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
E43	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	
E44	4	5	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	
E45	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	2	
E46	3	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	
E47	5	5	4	5	3	4	3	5	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	
E48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
E49	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	
E50	4	4	3	4	5	4	3	3	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	
E51	5	3	5	3	5	5	3	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5	3	5	3	
E52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E53	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E56	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
E57	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	
E58	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	
E59	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	
E60	4	4	5	3	5	4	3	4	4	3	4	5	3	5	5	5	4	3	4	3	
E61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E62	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	
E63	3	5	4	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	
E64	5	3	5	3	4	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	5	4	
E65	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E66	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E67	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E68	4	3	5	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	
E69	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	
E70	2	4	3	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	3	5	3	
E71	4	4	5	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	
E72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
E73	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	
E74	5	5	4	3	4	3	5	3	4	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	
E75	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	4	3	
E76	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	
E77	4	4	5	3	4	3	3	5	4	3	4	5	4	5	3	4	3	5	3	4	
E78	4	4	5	5	3	3	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	
E79	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
E80	5	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	

E161	4	1	2	2	1	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4
E162	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	1	3	3	4
E163	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	4	
E164	5	3	3	3	4	5	5	3	3	3	5	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	
E165	5	3	5	4	3	3	4	3	2	3	4	3	5	3	3	3	1	2	2	3	3	
E166	3	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	
E167	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
E168	3	2	3	2	4	4	3	4	4	5	5	3	3	2	2	2	2	2	3	3	5	
E169	3	4	4	5	3	3	2	3	1	5	3	3	2	1	5	3	5	3	3	2	3	
E170	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	
E171	4	4	4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	
E172	5	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
E173	2	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	2	3	4	3	3	2	
E174	4	5	4	5	3	2	2	3	2	2	5	5	5	3	2	4	1	2	2	2	2	
E175	5	3	3	5	3	2	4	3	3	3	5	4	5	3	2	2	2	2	2	2	2	
E176	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	5	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	
E177	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	
E178	2	4	4	3	4	2	4	4	4	2	3	3	4	2	3	2	4	4	1	3	2	
E179	3	2	4	4	3	1	3	4	2	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	2	3	
E180	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E181	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E182	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E183	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E187	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E188	4	3	2	3	3	3	3	2	1	3	4	2	5	3	4	2	4	5	2	2	3	
E189	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
E190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E191	5	5	5	5	3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	
E192	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	5	1	3	2	2	1	2	1	2	
E193	4	4	3	2	4	1	3	3	2	4	1	2	1	2	2	3	4	4	4	4	5	
E194	2	3	2	2	2	4	4	4	3	2	3	1	2	1	3	4	5	4	3	4	4	
E195	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	
E196	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2	4	2	3	4	4	3	4	2	2	3	3	
E197	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	2	3	3	2	2	3	3	
E198	4	4	3	3	2	4	3	2	3	2	3	2	4	1	2	3	2	4	3	2	4	
E199	4	3	4	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	
E200	5	5	3	3	2	2	4	3	3	2	4	4	5	3	2	2	1	1	2	2	2	
E201	4	3	5	3	4	2	1	2	2	2	5	4	5	3	3	2	2	2	2	2	2	
E202	4	3	3	3	4	2	2	2	4	3	5	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	
E203	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	2	1	
E204	5	5	5	3	2	1	2	5	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	1	2	3	
E205	3	2	4	2	3	1	2	1	3	3	4	4	2	4	2	5	2	4	2	4	2	
E206	4	3	3	4	4	3	4	2	2	2	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	
E207	5	5	2	3	2	3	3	4	2	4	2	4	2	3	2	3	1	1	2	2	3	
E208	5	5	5	5	2	1	3	2	2	2	2	3	5	2	2	1	2	2	3	1	3	
E209	3	2	4	2	4	3	4	4	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	
E210	2	3	2	3	3	1	2	1	3	2	3	4	2	3	3	4	4	4	2	3	4	
E211	1	2	3	2	1	3	2	4	3	3	5	4	5	3	2	4	3	2	1	3	2	
E212	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	
E213	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	
E214	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	
E215	5	4	5	5	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	
E216	4	4	5	3	2	1	1	1	2	3	2	3	1	3	2	3	3	4	4	2	4	
E217	2	3	2	1	3	2	2	3	4	3	4	2	4	2	5	2	2	1	3	2	5	
E218	2	3	1	3	3	1	3	3	4	4	3	2	4	2	3	2	3	4	2	1	4	
E219	4	5	3	1	2	4	3	2	4	2	1	4	4	2	2	1	2	3	2	2	4	
E220	5	5	5	5	2	1	5	2	1	2	3	2	1	2	3	1	3	3	1	2	2	
E221	5	4	4	4	3	4	2	2	3	2	2	1	1	2	3	2	1	4	3	1	3	
E222	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	1	1	3	2	3	3	3	3	
E223	3	2	3	1	2	4	4	2	1	2	4	3	2	4	3	4	2	4	3	2	1	
E224	5	4	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	
E225	2	1	4	3	1	2	3	2	1	2	5	5	4	2	2	3	2	4	3	1	4	
E226	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	2	3	4	3	
E227	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	4	
E228	5	3	5	4	2	2	2	3	2	3	5	2	4	1	1	1	1	1	3	2	3	
E229	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	
E230	5	5	2	3	1	1	5	3	1	3	2	2	1	4	3	1	3	3	2	3	2	
E231	4	4	4	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	
E232	2	3	2	1	2	3	2	1	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	
E233	3	2	1	3	4	2	3	2	2	2	3	3	2	4	3	3	1	4	2	4	2	
E234	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	
E235	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
E236	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
E237	3	5	4	2	4	2	3	3	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	1	
E238	4	5	4	3	1	2	3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	
E239	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
E240	3	2	2	2	2	3	4	4	2	1	1	3	2	4	2	2	4	3	4	2	2	
E241	3	2	3	4	3	5	4	2	2	3	4	2	3	1	1	1	1	2	3	2	3	

E242	3	1	1	3	2	3	2	4	3	4	2	3	1	4	2	1	3	4	3	3	2
E243	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
E244	3	1	2	1	2	1	4	4	5	4	4	4	4	2	1	2	1	3	3	2	1
E245	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
E246	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3
E247	5	5	5	5	1	2	1	3	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
E248	2	3	3	1	3	1	3	3	3	1	2	3	2	2	3	3	2	4	3	4	2
E249	3	3	2	2	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4
E250	3	3	2	4	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
E251	2	1	2	1	2	1	2	4	5	4	3	4	3	3	4	2	2	3	1	2	2
E252	2	3	1	3	4	2	4	3	2	3	1	2	3	2	1	1	3	3	4	4	2
E253	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	2	5	2	3	2	4	3	2	2	2
E254	2	2	1	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
E255	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2
E256	2	1	3	2	1	2	3	3	1	2	5	3	5	3	2	3	2	3	1	2	3
E257	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3	1	2	3	3	2	1	3	4	2	3	4
E258	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3
E259	4	4	5	5	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	1	3	2	1	2	3
E260	2	4	3	2	2	3	3	2	1	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	4
E261	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3	2
E262	5	5	3	5	3	3	2	2	1	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2
E263	4	4	5	4	2	1	2	2	2	3	1	3	2	3	1	2	1	3	1	3	1
E264	2	1	1	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	3	4	5	5	5	3	2
E265	2	2	1	2	3	3	2	4	2	4	2	2	3	1	2	2	3	2	2	4	2
E266	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3
E267	2	2	3	1	3	2	3	1	3	2	1	2	3	3	2	2	4	3	2	3	2
E268	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	5	1	5	1	1	1	2	2	2	1	2
E269	2	1	3	2	4	2	3	2	3	4	2	3	2	1	2	3	2	2	1	3	2
E270	2	3	2	3	1	2	4	3	2	1	1	2	3	1	4	3	2	3	1	2	4
E271	5	3	3	3	2	1	3	2	1	2	5	1	3	1	1	1	1	3	3	1	3
E272	2	2	1	3	1	3	3	1	3	1	2	2	2	3	2	3	2	4	2	4	2
E273	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2
E274	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2
E275	2	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1
E276	2	1	3	2	3	3	3	2	3	1	2	3	1	3	2	3	2	3	1	2	2
E277	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	3	3	3	1	2	3	1	2	3	3
E278	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	1	1	1	3
E279	2	1	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	4
E280	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	1	2	3	1	3	4
E281	2	1	2	3	1	2	3	2	1	3	2	1	4	1	5	3	1	2	3	2	3
E282	2	2	4	3	1	2	4	2	2	2	2	2	1	3	2	3	1	2	3	2	2
E283	2	1	3	2	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	1	1	2
E284	2	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3
E285	1	2	4	2	3	3	2	3	1	3	1	2	5	1	1	1	2	2	2	3	2
E286	3	2	1	3	1	2	3	2	2	1	2	2	3	2	1	3	2	3	1	4	3
E287	5	4	3	2	1	2	3	1	3	2	2	2	1	3	1	3	1	3	1	1	2
E288	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	3	2	3	3
E289	3	2	1	3	2	1	2	2	3	3	2	1	3	3	2	1	2	2	3	2	3
E290	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	2	2	4
E291	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2
E292	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	1	3	3	2	3	3	1	1
E293	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2
E294	3	2	1	2	3	1	2	3	3	4	3	3	3	2	1	3	1	1	3	1	1
E295	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	1	3	2	1	2	3	2	3
E296	2	1	1	2	3	1	2	2	4	1	2	3	2	3	3	2	1	3	3	1	3
E297	2	3	2	1	2	1	4	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	4	2	4
E298	2	2	1	2	3	2	3	1	3	2	1	2	3	1	3	4	2	2	3	1	2
E299	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	4	2	2	2	2	3	1	2	3
E300	1	3	2	1	3	2	1	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3
E301	3	2	3	2	1	1	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	1
E302	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	2	4	3	1	3	2	1
E303	1	4	4	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	1	3	2	1	1	2	2	3
E304	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E305	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	1	2	1	2	2	2
E306	1	3	1	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2
E307	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E308	2	1	2	2	3	3	1	2	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	1	3	2
E309	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
E310	2	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	1	3	3	2	1	1	2	2	3	3
E311	3	2	3	3	1	1	2	3	2	1	2	2	1	1	3	3	3	3	1	2	1
E312	3	3	1	2	1	2	4	1	2	3	3	3	3	1	2	1	2	1	2	1	2
E313	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1
E314	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
E315	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
E316	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E317	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E318	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E319	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E320	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Nº	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS									
	LEALTAD			CONFIANZA				VALIDEZ		
	P 01	P 02	P 03	P 04	P 05	P 06	P 07	P 08	P 09	P 10
E01	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E02	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E03	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
E04	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
E05	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
E06	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E07	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
E08	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
E09	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
E10	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
E11	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
E12	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5
E13	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5
E14	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5
E15	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
E16	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5
E17	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5
E18	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5
E19	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5
E20	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
E21	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5
E22	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
E23	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4
E24	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5
E25	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5
E26	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5
E27	3	5	5	4	5	5	4	3	5	5
E28	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4
E29	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5
E30	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5
E31	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5
E32	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5
E33	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3
E34	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
E35	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4
E36	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4
E37	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4
E38	5	3	5	4	5	5	5	3	4	4
E39	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E40	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5
E41	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4
E42	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4
E43	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3
E44	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4
E45	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4
E46	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5
E47	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5
E48	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5
E49	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4
E50	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4
E51	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3
E52	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4
E53	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4
E54	5	4	3	5	5	4	4	5	4	3
E55	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4
E56	4	3	4	4	5	5	4	5	5	3
E57	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3
E58	4	3	4	5	5	3	5	4	5	3
E59	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3
E60	4	5	3	3	3	5	5	5	4	4
E61	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5
E62	5	3	4	4	5	5	4	4	4	3
E63	4	5	4	5	4	4	3	3	5	4
E64	4	3	4	5	4	4	5	3	5	4
E65	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
E66	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4
E67	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4
E68	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5
E69	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5
E70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E72	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3
E73	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3
E74	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3
E75	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4
E76	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4
E77	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3
E78	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3
E79	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5
E80	3	4	5	4	5	4	5	4	3	3
E81	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3
E82	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3
E83	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4
E84	4	3	5	4	3	4	5	4	4	3
E85	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4
E86	4	4	3	3	4	3	5	4	4	5
E87	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3
E88	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
E89	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
E90	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
E91	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
E92	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4
E93	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3
E94	2	2	3	4	4	4	5	5	4	4
E95	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4
E96	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
E97	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
E98	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4
E99	3	3	3	5	5	5	4	3	3	2
E100	4	3	3	4	2	5	5	2	4	4

E101	3	2	3	2	4	5	4	5	4	4
E102	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
E103	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
E104	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
E105	3	4	5	3	3	4	4	3	4	3
E106	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
E107	3	4	5	3	4	2	4	3	4	4
E108	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
E109	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
E110	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
E111	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3
E112	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
E113	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3
E114	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3
E115	4	3	4	3	4	2	5	3	3	4
E116	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
E117	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4
E118	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
E119	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3
E120	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
E121	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
E122	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4
E123	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
E124	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
E125	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
E126	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
E127	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4
E128	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
E129	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4
E130	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
E131	3	4	2	3	5	3	4	3	4	4
E132	3	4	3	3	4	3	5	3	3	3
E133	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4
E134	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3
E135	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4
E136	3	2	4	3	3	4	3	3	5	4
E137	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
E138	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
E139	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
E140	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
E141	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
E142	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
E143	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
E144	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
E145	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
E146	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
E147	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3
E148	3	5	3	2	4	4	2	3	4	3
E149	1	3	4	2	4	4	4	3	5	3
E150	3	4	3	1	2	4	4	4	4	4
E151	4	4	3	2	3	4	4	4	3	2
E152	4	3	3	4	2	3	5	3	3	3
E153	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3
E154	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
E155	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3
E156	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3
E157	3	1	3	3	3	3	5	4	4	3
E158	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
E159	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
E160	3	2	4	4	5	3	2	2	3	4
E161	3	1	3	2	3	4	3	5	4	4
E162	3	3	4	4	4	2	3	2	4	3
E163	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4
E164	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4
E165	4	4	4	3	4	3	2	3	3	2
E166	4	4	3	2	4	2	4	4	2	2
E167	3	3	3	3	3	5	3	2	3	3
E168	2	3	2	2	4	4	4	3	3	4
E169	3	3	4	2	4	3	2	4	3	3
E170	3	4	2	2	2	3	4	4	4	3
E171	4	3	4	2	3	4	4	2	2	3
E172	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
E173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E174	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E176	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E177	1	4	2	3	3	3	3	4	3	4
E178	3	2	2	4	1	4	5	3	3	3
E179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E180	2	5	3	3	3	2	3	3	4	2
E181	3	2	5	2	4	3	3	2	2	4
E182	3	4	3	4	3	1	3	2	4	3
E183	2	4	3	3	5	3	2	3	3	2
E184	3	2	1	3	3	3	4	3	5	3
E185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E187	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
E188	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
E189	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
E190	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E191	3	2	4	1	3	3	2	4	3	4
E192	2	4	2	3	2	4	3	2	3	4
E193	2	3	2	3	3	2	4	3	4	3
E194	3	2	4	2	4	3	4	2	2	3
E195	3	2	2	2	4	5	3	3	2	3
E196	3	2	2	1	5	3	4	4	4	1
E197	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3
E198	3	2	2	3	2	2	3	4	3	4
E199	2	3	2	2	3	2	5	3	4	2
E200	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3

E201	3	3	5	3	2	2	2	2	2	2	4
E202	2	3	4	2	3	3	2	3	4	2	2
E203	2	3	2	3	2	4	3	2	4	3	3
E204	3	2	2	4	3	2	4	2	2	3	3
E205	3	2	3	2	2	4	2	3	3	3	4
E206	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3
E207	3	1	3	3	2	3	3	1	4	4	4
E208	2	3	3	3	2	2	4	3	3	2	2
E209	1	3	2	1	3	4	4	2	4	3	3
E210	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3
E211	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3
E212	2	2	2	2	4	4	2	2	4	3	3
E213	2	3	3	2	2	4	3	1	3	4	4
E214	3	2	4	3	3	2	4	1	3	2	2
E215	2	4	3	3	2	2	2	2	4	3	3
E216	2	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3
E217	3	1	2	4	3	4	2	4	2	2	2
E218	3	2	2	4	3	2	3	2	3	3	3
E219	2	4	2	2	2	4	3	2	3	3	3
E220	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3
E221	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3
E222	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E223	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3
E224	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3
E225	2	3	2	2	2	3	3	2	4	3	3
E226	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4
E227	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2
E228	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3
E229	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2
E230	2	2	1	1	2	3	3	3	4	4	4
E231	2	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3
E232	2	3	2	2	3	5	2	2	3	1	1
E233	2	2	2	3	3	3	3	1	3	2	2
E234	1	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2
E235	3	2	1	2	3	3	2	5	2	1	1
E236	2	3	2	2	2	3	4	1	3	2	2
E237	2	2	2	4	3	2	3	2	1	3	3
E238	2	2	3	2	3	3	2	3	3	1	1
E239	1	3	2	1	3	4	3	2	2	3	3
E240	2	1	3	1	3	4	2	2	3	3	3
E241	3	2	3	1	2	3	2	2	3	3	3
E242	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2
E243	2	1	3	2	3	2	4	2	2	2	2
E244	2	3	2	3	2	2	4	2	2	1	1
E245	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
E246	1	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3
E247	1	3	2	1	3	4	2	2	3	3	3
E248	1	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3
E249	3	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2
E250	3	2	1	1	2	3	3	3	2	3	3
E251	3	2	2	1	2	2	4	2	3	2	2
E252	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	3
E253	2	1	3	1	2	3	2	3	3	3	3
E254	2	1	3	2	2	3	3	1	3	3	3
E255	2	1	3	1	3	2	3	3	2	3	3
E256	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
E257	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
E258	2	1	3	1	2	3	2	3	2	3	3
E259	2	2	2	1	3	1	3	2	2	4	4
E260	2	2	3	3	3	2	3	1	2	1	1
E261	2	1	2	2	2	3	3	1	3	3	3
E262	2	3	2	1	3	2	1	3	2	3	3
E263	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2
E264	3	1	2	3	4	3	2	2	1	1	1
E265	1	3	1	3	4	2	3	2	2	1	1
E266	1	2	4	3	1	2	2	2	2	3	3
E267	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2
E268	2	3	1	1	3	3	3	1	2	3	3
E269	2	1	2	3	2	3	3	1	2	3	3
E270	2	3	1	1	2	3	2	3	4	1	1
E271	2	4	3	1	3	2	1	2	2	2	2
E272	2	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2
E273	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2
E274	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E275	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
E276	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
E277	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3
E278	1	2	3	1	2	2	4	2	2	2	2
E279	2	2	2	1	2	1	3	2	3	3	3
E280	1	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3
E281	1	2	3	1	3	2	3	1	3	2	2
E282	1	2	2	3	2	1	3	2	3	2	2
E283	1	3	3	1	1	2	4	2	2	2	2
E284	1	2	4	2	3	3	1	1	3	1	1
E285	2	2	1	3	2	1	3	2	2	3	3
E286	1	2	3	1	2	1	4	2	3	2	2
E287	1	2	2	2	1	2	3	4	3	1	1
E288	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	1
E289	2	1	2	3	2	2	3	1	3	2	2
E290	2	3	2	1	3	2	2	1	3	2	2
E291	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2
E292	1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1
E293	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E294	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E295	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E296	2	1	2	2	2	1	3	3	1	3	3
E297	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E298	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E299	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E300	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

E301	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E302	2	1	3	2	2	2	1	2	3	2
E303	2	1	2	3	1	2	3	2	1	3
E304	2	1	3	2	3	3	1	2	2	1
E305	2	1	3	2	2	2	1	3	3	1
E306	1	3	3	1	2	2	3	1	3	1
E307	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2
E308	1	3	2	2	2	2	2	3	1	2
E309	1	2	3	1	2	3	2	2	2	2
E310	2	1	2	1	3	2	3	2	3	1
E311	2	1	2	2	3	2	3	1	2	2
E312	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1
E313	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3
E314	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2
E315	3	2	1	2	2	1	3	2	2	1
E316	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
E317	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2
E318	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
E319	2	1	3	1	2	1	2	2	2	3
E320	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2
E321	2	1	2	1	2	3	1	2	3	2
E322	2	1	3	3	2	1	3	2	1	1
E323	2	3	2	1	2	2	1	3	2	1
E324	1	2	3	2	2	1	2	2	3	1
E325	1	2	1	3	4	1	2	3	1	1
E326	1	2	2	3	1	2	3	1	2	2
E327	1	1	2	2	3	1	3	2	3	1
E328	2	1	2	2	1	3	2	1	3	2
E329	1	2	2	1	4	3	2	1	1	2
E330	1	2	3	1	2	3	2	1	3	1
E331	2	1	2	1	2	3	2	1	3	2
E332	2	1	3	2	1	3	2	1	3	1
E333	2	1	2	2	2	1	3	3	1	2
E334	2	2	1	1	3	2	2	3	2	1
E335	2	1	2	1	3	2	2	1	3	2
E336	1	3	3	1	2	3	1	1	2	2
E337	2	2	1	3	2	1	3	1	2	2
E338	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
E339	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
E340	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2
E341	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
E342	2	1	2	2	1	2	3	1	2	2
E343	2	2	1	2	2	2	3	2	1	1
E344	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2
E345	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
E346	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2
E347	1	3	1	2	2	2	2	2	2	1
E348	2	2	1	2	3	1	2	1	2	2
E349	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2
E350	1	2	3	1	3	1	2	2	1	2
E351	1	2	3	1	2	2	2	1	3	1
E352	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1
E353	2	2	1	2	3	1	2	2	2	1
E354	2	1	3	2	1	3	3	1	1	1
E355	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
E356	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2
E357	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2
E358	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2
E359	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
E360	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1
E361	2	2	1	2	1	1	2	1	3	2
E362	1	2	2	1	3	1	2	2	2	1
E363	3	1	1	2	2	2	1	1	2	2
E364	3	1	1	2	2	1	2	1	2	2
E365	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2
E366	2	2	1	2	1	3	1	2	1	2
E367	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2
E368	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
E369	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2
E370	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2
E371	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1
E372	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1
E373	3	2	1	1	2	2	2	1	1	1
E374	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1
E375	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2
E376	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2
E377	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
E378	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
E379	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1
E380	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1
E381	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
E382	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E383	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E384	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Anexo 5: Evidencia fotográfica



Anexo 6: Informe de turnitin al 28% de similitud



GomezTorres_Tesis_Investigación.docx

2025

2025

Universidad Autónoma de Ica

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:458168869

Fecha de entrega

12 may 2025, 8:48 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

12 may 2025, 9:01 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

GomezTorres_Tesis_Investigación.docx

Tamaño de archivo

4.3 MB

105 Páginas

16.618 Palabras

91.947 Caracteres



18% Similarité globale

Total combiné de toutes les correspondances, y compris les sources qui se recoupent, po...

Filtré du rapport

- ▶ Bibliographie
- ▶ Correspondances faibles (moins de 15 mots)

Sources principales

- 13%  Sources Internet
- 8%  Publications
- 11%  Travaux envoyés (copies des étudiants)

Indicateurs d'intégrité

0 indicateur d'intégrité à vérifier

Aucune manipulation de texte suspecte détectée.

Les algorithmes de notre système examinent un document en profondeur pour détecter toute incohérence qui le distinguerait d'une copie normale. Si nous remarquons quelque chose d'étrange, nous le signalons pour que vous puissiez l'examiner.

Un indicateur n'est pas nécessairement le signe d'un problème. Cependant, il est recommandé d'effectuer un examen plus approfondi.

Sources principales

- 13% Sources Internet
- 8% Publications
- 11% Travaux envoyés (copies des étudiants)

Sources principales

Sources ayant le nombre le plus élevé de correspondances dans la copie. Les sources qui se recoupent ne sont pas affi...

1	Internet	hdl.handle.net	5%
2	Internet	repositorio.autonomadeica.edu.pe	2%
3	Internet	repositorio.autonoma.edu.pe	2%
4	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	1%
5	Travaux envoyés	Vanderbilt University on 2024-07-09	1%
6	Publication	Flores Aedo, Mery. "La calidad en el servicio de atención al público y su relación e...	<1%
7	Travaux envoyés	Universidad Peruana Del Centro on 2025-02-08	<1%
8	Travaux envoyés	Universidad Peruana de Las Americas on 2022-08-19	<1%
9	Publication	Quispe, Luz Mery Chata. "Calidad de servicio y la satisfacción del docente usuario...	<1%
10	Publication	Turpo Allaga, Bertelly. "Calidad de servicio del personal de salud y la satisfacción ...	<1%
11	Travaux envoyés	Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac on 2022-06-18	<1%

12	Travaux envoyés	Universidad Privada del Norte on 2025-02-07	<1%
13	Publication	Mamani Miranda, Rosario Maria. "Calidad de servicio de los alojamientos rurales ...	<1%
14	Publication	Aranibar Ayllon, Carlos Alberto. "Estilos de aprendizaje y niveles de comprensión l...	<1%
15	Travaux envoyés	Universidad Peruana de Las Americas on 2019-05-30	<1%
16	Publication	Carlos Julio Barreto Regalado, Juan Bautista Solis Muñoz, Priscila Gabriela Tenesa...	<1%
17	Publication	Maydana Aguilar, Alexander Dario. "Evaluación de la calidad de servicio y satisfac...	<1%
18	Publication	Velásquez Carrasco, Luzmila Yolanda. "Grado de satisfacción de las usuarias y la c...	<1%
19	Travaux envoyés	Universidad Cesar Vallejo on 2017-09-12	<1%
20	Travaux envoyés	Universidad Cesar Vallejo on 2022-07-26	<1%
21	Travaux envoyés	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-08	<1%
22	Travaux envoyés	Universidad Tecnologica del Peru on 2021-04-17	<1%
23	Publication	Rodas Trujillo, Karem Justhin. "Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atenc...	<1%