



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud San Judas Tadeo del Distrito de Carquín - 2021

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud

Autora

Alison Thaydé Fernández Díaz

Asesor

Dr. Gustavo Augusto Sipán Valerio

Huacho – Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Escuela de Posgrado

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Fernández Díaz Alison Thaydé	72962303	24/04/2023
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Sipán Valerio Gustavo Augusto	15612829	0000-0001-5642-3035
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA- DOCTORADO:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CODIGO ORCID
Timoteo Solano Armas	15605375	0000-0003-4380-4909
Espinoza Pajuelo Juliet Karin	15763062	0000-0002-3652-8697
Escalante Candiotti Nadiezhda Yenny	40830037	0000-0002-9638-324X

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUDAS TADEO DEL DISTRITO DE CARQUIN - 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	1%
7	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1%

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a mi hijo pues constituye el mejor impulsó a seguir creciendo profesionalmente, es la luz que encamina mi vida. A mi abuelo Rodilan, a pesar de no estar físicamente a mi lado, me dejó una gran enseñanza que hoy me encaminan por el buen sendero.

Alison Thaydé Fernández Diaz

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Escuela de Posgrado de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión, mi alma mater, institución que a través de sus diferentes docentes han impartido los mejores conocimientos científicos para el desarrollo de mi Maestría Gerencia en Servicios de la Salud.

Al Sr. Carlos Dioses Rizzi, Director del Establecimiento Penitenciario de Huacho, por haberme permitido realizar mi tesis en su institución.

A la población penitenciaria del Establecimiento Penitenciario de Huacho por haber colaborado en la ejecución de mi instrumento de la presente tesis.

¡Muchas gracias!

Alison Thaydé Fernández Diaz

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	2
1.3 Objetivos de la investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Justificación de la investigación	3
1.5 Delimitaciones del estudio	3
1.6 Viabilidad del estudio	4

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación	5
2.1.1 Investigaciones internacionales	5
2.1.2 Investigaciones nacionales	7
2.2 Bases teóricas	8
2.3 Bases filosóficas	31
2.4 Definición de términos básicos	31
2.5 Hipótesis de investigación	33
2.5.1 Hipótesis general	33
2.5.2 Hipótesis específicas	33
2.6 Operacionalización de las variables	33

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1	Diseño metodológico	35
3.2	Población y muestra	36
3.2.1	Población	36
3.2.2	Muestra	36
3.3	Técnicas de recolección de datos	36
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	39
CAPÍTULO IV		
RESULTADOS		
4.1	Análisis de resultados	40
4.2	Contrastación de hipótesis	50
CAPÍTULO V		
DISCUSIÓN		
5.1	Discusión de resultados	56
CAPÍTULO VI		
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
6.1	Conclusiones	62
6.2	Recomendaciones	62
REFERENCIAS		64
7.1	Fuentes documentales	64
7.2	Fuentes bibliográficas	64
7.3	Fuentes hemerográficas	65
7.4	Fuentes electrónicas	65
ANEXOS		67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de variables</i>	34
Tabla 2. <i>Validación de expertos del instrumento calidad de servicios</i>	37
Tabla 3. <i>Validación de expertos del instrumento satisfacción del usuario</i>	38
Tabla 4. <i>Confiabilidad del cuestionario calidad de servicio</i>	38
Tabla 5. <i>Confiabilidad del cuestionario satisfacción del usuario</i>	38
Tabla 6. <i>Niveles por calidad de servicio de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021</i>	40
Tabla 7. <i>Niveles de fiabilidad los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021</i>	41
Tabla 8. <i>Niveles de capacidad de respuesta de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021</i>	42
Tabla 9. <i>Niveles de seguridad de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021</i>	43
Tabla 10. <i>Niveles de empatía de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021</i>	44
Tabla 11. <i>Niveles de elementos tangibles de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021</i>	45
Tabla 12. <i>Niveles de satisfacción de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021</i>	46
Tabla 13. <i>Niveles humanos de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021</i>	47
Tabla 14. <i>Niveles técnico-científica de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021</i>	48
Tabla 15. <i>Niveles del entorno de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021</i>	49
Tabla 16. <i>Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov</i>	50
Tabla 17. <i>Correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del servicio</i>	51
Tabla 18. <i>Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del servicio</i>	52
Tabla 19. <i>Correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del servicio</i>	52
Tabla 20. <i>Correlación entre la seguridad y la satisfacción del servicio</i>	53
Tabla 21. <i>Correlación entre la empatía y la satisfacción del servicio</i>	54
Tabla 22. <i>Correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción del servicio</i>	55

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Modelo de calidad de la atención médica de Donabedian.....	13
<i>Figura 2.</i> Dimensiones y atributos del SERVQUAL	16
<i>Figura 3.</i> Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin	17
<i>Figura 4.</i> Modelo de calidad del servicio en biblioteca Lib QUAL	18
<i>Figura 5.</i> Modelo de calidad del servicio SERVQUAL	19
<i>Figura 6.</i> Modelo definitivo de la evaluación del cliente sobre la calidad del servicio	29
<i>Figura 7.</i> Brechas del modelo CAP	29
<i>Figura 8.</i> Distribución de calidad de servicio de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021	40
<i>Figura 9.</i> Distribución de fiabilidad de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021	41
<i>Figura 10.</i> Distribución de capacidad de respuesta de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021.....	42
<i>Figura 11.</i> Distribución de seguridad de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021	43
<i>Figura 12.</i> Distribución de empatía de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021	44
<i>Figura 13.</i> Distribución de elementos tangibles de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021.....	45
<i>Figura 14.</i> Distribución de satisfacción de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021	46
<i>Figura 15.</i> Distribución humana de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021	47
<i>Figura 16.</i> Distribución técnico-científica de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021	48
<i>Figura 17.</i> Distribución del entorno de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021	49

RESUMEN

Objetivo: El estudio tuvo el objetivo de determinar cómo la calidad de servicio en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021. **Metodología:** La investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental-transversal y tipo aplicada; la muestra fue de 81 usuarios; se utilizó la técnica de la encuesta y de instrumento a dos cuestionarios validados y confiables para la recolección de datos; el procesamiento de los datos se realizó con el SPSS que permitió el desarrollo del análisis descriptivo e inferencial. **Resultado:** Se determinó que la calidad de servicio en el Centro de Salud San Judas Tadeo se correlaciona de manera positiva media con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021, con nivel de significancia de 0,000 y prueba de Rho de Spearman: 0,554. **Conclusión:** El incremento de la calidad de servicio (Fiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles) contribuye a la mayor satisfacción de los usuarios del Centro de Salud San Judas Tadeo.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, fiabilidad y seguridad.

ABSTRACT

Objective: Objective: The objective of the study was to determine how the quality of service at the San Judas Tadeo Health Center is related to user satisfaction - District of Carquín, 2021. **Methodology:** The research had a quantitative approach, correlational level, non-experimental-transversal design and applied type; the sample consisted of 81 users; the survey technique was used and two validated and reliable questionnaires were used as instruments for data collection; data processing was performed with SPSS, which allowed the development of descriptive and inferential analysis. **Result:** It was determined that the quality of service at the San Judas Tadeo Health Center correlates positively with user satisfaction - Carquin District, 2019, with a significance level of 0.000 and Spearman's Rho test: 0.554. **Conclusion:** The increase in the quality of service (reliability, safety, empathy and tangible elements) affects the greater satisfaction of the users of the San Judas Tadeo Health Center.

Keywords: Quality of service, user satisfaction, reliability and safety.

INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios que se brinda dentro de toda entidad, es una base fundamental para conseguir las metas institucionales, lo cual va a suceder cuando se cumplan con todas las expectativas de los usuarios. Las instituciones de gestión estatal tienen la obligación de brindar los servicios que requiere el pueblo o usuarios, por lo que, es aún más relevante que se satisfaga las necesidades de los que acuden por un servicio, en este caso a un servicio médico en el centro de salud; cuando se brinda un adecuado servicio contribuye al desarrollo y que las personas se identifiquen con la organización, asimismo, ellos puedan tener una buena satisfacción en los servicios que requiera. En ese marco, la presente investigación tuvo como objetivo determinar cómo la calidad de servicio en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021. Entonces se estructuró seis (6) capítulos, los cuales son:

Capítulo I: Está el planteamiento y formulación del problema; objetivos; justificación, delimitaciones, y por último la viabilidad.

Capítulo II: Se plasma los antecedentes; bases teóricas que tienen lineamiento y fundamentan a las variables de estudio; también la definición de términos básicos, la hipótesis y operacionalización de variables.

Capítulo III: Está el diseño y enfoque del estudio; también está la población y la técnica con su instrumento que se necesitó para recopilar los datos y la técnica para el procesamiento.

Capítulo IV: Están los resultados; el análisis descriptivo de las variables, así como, la contrastación de las hipótesis.

Capítulo V: Se muestra la discusión de la investigación, con la triangulación de la teoría, los antecedentes y los resultados encontrados en el estudio.

Capítulo VI: Se detalla las conclusiones, el cual sirvió para realizar las recomendaciones para mejorar el posicionamiento del Centro de Salud San Judas Tadeo.

Finalmente, se colocó los anexos del estudio; matriz de consistencia, cuestionarios y evidencias del SPSS versión 25

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El Centro de salud San Judas Tadeo se encuentra ubicado en el Establecimiento Penitenciario de Huacho perteneciente a la Provincia de Huaura. De acuerdo, al RD N° 260-2016-DGDESI - DSS- logra una categoría I-2 frente al Ministerio de Salud. Cuenta con los servicios de: Medicina, Odontología, Tópico, Farmacia, Servicio de Rayos x, Laboratorio de Baciloscopia - Bioquímica, Estrategia de TBC y VIH.

En nuestro país a razón de las constantes quejas presentadas por los usuarios sobre la calidad de servicios recibidos se creó el Sistema de Gestión de calidad, en donde la calidad prima como el principio básico de la salud. Dicha situación no es ajena en el Centro de Salud San Judas Tadeo, en donde el número de personas insatisfechas se han incrementado como consecuencia de la calidad de servicio brindada.

La insatisfacción de los usuarios del Centro de Salud San Judas Tadeo se ve reflejada en las constantes quejas presentadas, la inseguridad del usuario en la atención recibida, la desconfianza al personal de salud, la limitación la relación usuario-personal de salud, disminución de la demanda de atención, una imagen institucional deteriorada, prevalencia de la automedicación e incremento de enfermedades prevenibles.

La calidad de servicios de salud se encuentra debilitada debido a la escasez de medicina, falta de recursos humanos, sobrecarga laboral del personal asistencial, número limitado de citas, demora de atención, trato inadecuado al paciente, largo tiempo de espera para recibir una atención especializada en el hospital de referencia.

Si la calidad de servicios del centro de Salud no mejora se incrementará los índices de insatisfacción de los usuarios disminuyendo la demanda de la atención en el centro de salud, pero a su vez repercutirá en los indicadores de morbilidad y mortalidad, indicadores que son esenciales en la evaluación del desempeño de la institución de salud.

Por lo tanto, es necesario que se tomen medidas que involucren la elaboración e

implementación de planes de control en los servicios brindados, permitiendo la mejora continua de los mismos. La cual, se verá reflejado en servicios más eficientes obtenidos por parte de los usuarios; logrando así una mejora significativa en la satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Judas Tadeo, en la localidad de Carquín, 2021.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo la calidad de servicio en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿De qué manera la fiabilidad en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021?
- b) ¿De qué manera la capacidad de respuesta en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021?
- c) ¿De qué manera la empatía se relaciona con la satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Judas Tadeo del Distrito de Carquín, 2021?
- d) ¿De qué manera la seguridad en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021?
- e) ¿De qué manera los elementos tangibles en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relacionan con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar como la calidad de servicio en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Determinar como la fiabilidad en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021.
- b) Determinar como la capacidad de respuesta en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021.
- c) Determinar como la seguridad en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021.
- d) Determinar como la empatía en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021.
- e) Determinar cómo los elementos tangibles en el Centro de Salud San Judas Tadeo

se relacionan con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021.

1.4 Justificación de la investigación

Según Hernández y Mendoza (2018) se pretende explicar por qué se debe investigar y qué usos puede traer el conocimiento generado. En este sentido, existen tres tipos de justificación:

1.4.1. Justificación teórica

La justificación o importancia teórica de la presente investigación radica en la necesidad que existe por parte del Centro de Salud San Judas Tadeo ubicado en el Distrito de Carquin de contar con información certera y objetiva sobre el nivel de calidad de servicio que brindan en dicha entidad, en sus distintas especialidades. Todo esto, evaluado desde una perspectiva del usuario. A la vez, dicha información servirá a los administradores o directores del centro como sustento para implementar planes estratégicos y operativos en busca de mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios del distrito.

Por otro lado, la investigación será tomada como referencia para que se realicen futuros estudios en esta materia en los distintos Centros de Salud de la Provincia de Huaura.

1.4.2. Justificación práctica

El estudio brindó información valiosa al Centro de Salud San Judas en materia de calidad de servicio y satisfacción al usuario, el cual puede ser usado y aplicado por la entidad posteriormente en diversos procedimientos que crea conveniente llevar a cabo para mejorar sus servicios ofrecidos. Además, permitió detectar fallas a nivel administrativo o técnico que afectan a los usuarios.

1.4.3. Justificación social

La justificación social del estudio se basa en el número de usuarios beneficiados que salieron después de la aplicación de los resultados que se obtuvieron en esta investigación. La ejecución de las medidas brindadas mejoró considerablemente el nivel de servicio al usuario, en comparación a los servicios prestados en la actualidad.

1.5 Delimitaciones del estudio

1.5.1. Delimitación espacial

El presente estudio se aplicó en el Centro de Salud San Judas Tadeo ubicado en el Distrito de Carquín, Provincia de Huaura, Departamento de Lima – Perú.

1.5.2. Delimitación temporal

La elaboración y ejecución del presente proyecto de investigación se llevó a cabo entre los meses de enero y abril del año 2021.

1.5.3. Delimitación social

El grupo social o unidad de estudio son los usuarios del Centro de Salud San Judas Tadeo ubicado en el Distrito de Carquin, sin distinción alguna, es decir, se consideró como parte del estudio a todos los usuarios (hombres, mujeres, ancianos, jóvenes, etc.).

1.5.4. Delimitación conceptual

Calidad de servicio

Es un juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio que surge de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios sobre el mismo y las percepciones acerca del desempeño del servicio recibido (Parasuraman et al., 1985)

Satisfacción del usuario

Es el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto (o resultado) contra las expectativas que se tenían (Kotler & Keller, 2012).

1.6 Viabilidad del estudio

Para la elaboración y ejecución del presente estudio se contó con todos los recursos necesarios, desde los recursos humanos hasta los recursos económicos.

Recursos humanos: Se dispuso de personal suficiente para la aplicación de la encuesta. Además, se dispuso de la aprobación de los usuarios del Centro de Salud San Judas Tadeo para colaborar respondiendo los cuestionarios.

Recursos económicos: La investigadora dispuso de recursos económicos para cubrir costos de adquisición de materiales bibliográficos, equipos, material de escritorio y materiales de impresión. Además, contó con equipos (computadora e impresoras) que se demandó en el desarrollo de la investigación. La investigación fue autofinanciada en su totalidad por la investigadora.

Recursos materiales: Para la investigación se contó con todos los materiales necesarios para el desarrollo integral de la investigación.

En vista que dispuso con los recursos económicos, humanos y materiales que se requirieron para realizar la investigación, por tanto, su viabilidad fue factible y realizable.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Gerónimo et al. (2022) realizó una investigación el cual tuvo como objetivo identificar la calidad de la atención y la satisfacción del usuario en un centro de salud de la provincia de Tabasco. La investigación fue transversal y descriptiva; la población fueron 85 usuarios de septiembre a diciembre. La técnica fue la encuesta y el cuestionario de Servqual para servicios. Los resultados muestran que hay insatisfacción en la calidad de servicios de consulta externa, porque la espera de atención tuvo periodos muy prolongados, asimismo, hubo incumplimiento del horario de atención, falta y stock de medicamentos, por otro lado, la infraestructura del centro de salud no dio confianza a los que se atendían, por tanto, es por ello que la calidad de servicios influye en la satisfacción de usuarios. En la dimensión de seguridad y empatía hubo valores altos de satisfacción con una media de 39.53 y 37.41 respectivamente, pero, hubo insatisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta, fiabilidad y aspectos tangibles. Finalmente, se concluye que hay pocos usuarios satisfechos con la calidad del servicio; dicha satisfacción solo sobresalió en las dimensiones de seguridad y empatía.

Pazmiño et al. (2020) realizó una investigación el cual tuvo como objetivo analizar la confiabilidad y la validación del instrumento SERVPERF adaptado para la atención de medicina interna en el hospital básico de Guaranda. La investigación fue positivista de enfoque cuantitativo, transversal, deductiva; la muestra fue 289 encuestados. Se utilizó la encuesta SERVPERF, el cual tuvo 22 preguntas con escala de likert (1-7). Los resultados evidencian que el modelo estructural presenta R^2 de 0,72 es decir, está contemplado en el parámetro establecido, por el cual brinda base estadística al modelo. Asimismo, se encontró que entre la atención recibida y la satisfacción del usuario hay una relación positiva, pero

una relación negativa entre la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción. Finalmente, se concluyó que el hospital no presenta elementos tangibles adecuados para la satisfacción de los usuarios, ya que presentaron valores negativos, al brindar un servicio sanitario se necesita que los recursos humanos y el soporte físico sean vinculados para garantizar la satisfacción del usuario.

Fariño et al. (2018) realizó un estudio con el objetivo de determinar la satisfacción del paciente en su proceso de atención en un centro de salud. La investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo y no experimental. Los resultados encontrados en esta investigación indicaron que el 77% de pacientes están satisfechos con el equipamiento e infraestructura, mientras que el 83% refiere que las camillas cumplen con lo necesario para las atenciones. Asimismo, se determinó que la seguridad influye en la satisfacción de los usuarios dado que las habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes tuvieron resultados positivos que permitió entender que los usuarios están satisfechos. Finalmente, se concluyó que con el estudio refiriendo que la satisfacción del usuario tuvo un nivel moderado y la percepción sobre la atención de nivel medio.

Maggi (2018) desarrolló un estudio con el propósito de identificar la satisfacción del usuario en relación con la atención de los servicios de emergencia en el Hospital General de Milagro. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y fue descriptivo; la muestra fue 357 padres, con el cuestionario de Servqual. Los resultados indicaron que las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; por otro lado, la capacidad de respuesta se consideró moderadamente satisfecha, porque las expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones. Finalmente, se concluyó que los usuarios presentaron insatisfacción, esto fue identificado con el cuestionario, donde la valoración estuvo por debajo de las expectativas.

Palacios (2018) realizó una investigación teniendo por finalidad el estudiar la satisfacción de los usuarios y los factores que se asocian en su percepción de la satisfacción percibida. La investigación de tipo deductivo e inductivo; la población fue 378 usuarios; el cuestionario fue Servqual, el cual es utilizando en la evaluación de la calidad de servicio a lo largo de cinco factores o elementos, los cuales miden las capacidades que tiene el personal para dar respuestas a problemas, la fiabilidad, el índice de riesgo, los elementos tangibles o recursos materiales y la empatía del personal. Los resultados encontrados en esta investigación indicaron que existe un nivel medio de satisfacción de los usuarios debido a la falta de implementos y recursos dentro de las instalaciones, otro resultado fue la confiabilidad es indicio que presenta un bajo porcentaje la aceptación por lo que en esta

propuesta se diseñará un plan de mejorar para la atención de los usuarios del Centro de Salud. Finalmente, se concluyó que los usuarios tienen inconformidad en cuanto a los recursos que posee el centro, así como también el trato del personal.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Díaz y Salomé (2021) realizó una investigación teniendo como propósito determinar si existe relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital Regional Docente las Mercedes. La investigación fue cuantitativa, descriptiva de corte transversal prospectivo, diseño de investigación correlacional. La muestra estuvo formada por 153 usuarios. Los resultados indicaron que existe una relación positiva entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario, por lo cual a mayor confianza que se brinda en la solución de problemas de salud mayor es la satisfacción; asimismo, los aspectos tangibles tienen una relación positiva, por lo cual a mejores condiciones mayor es la satisfacción de los usuarios y también existe una relación positiva con la empatía, es decir, a mayor empatía mayor será la satisfacción. Finalmente, se concluyó que existe una relación de gran significancia entre calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, dado a que se encontró una marcada insatisfacción en cuatro de las cinco dimensiones que fueron evaluadas.

Montalvo et al. (2020) realizó una investigación el cual el objetivo fue estudiar la calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el hospital Santa Rosa. El enfoque del estudio fue cuantitativo, no experimental y descriptivo; la muestra fue 152 usuarios, el cual se sacó con muestreo probabilístico. Los resultados encontrados en esta investigación indicaron que hay correlación moderada entre ambas variables (Rho de Spearman= 0,590 y $p=0,000<0,05$). Asimismo, se determinó que existe correlación moderada entre la satisfacción del usuario y las dimensiones fiabilidad (Rho= 0,406; $p<0,05$); capacidad de respuesta (Rho= 0,439; $p<0,05$); seguridad (Rho= 0,444; $p<0,05$); empatía (Rho= 0,438; $p<0,05$) y aspectos tangibles (Rho= 0,543; $p<0,05$). Finalmente, se concluyó que, con una buena experiencia para los usuarios en la calidad de servicio, la satisfacción de los mismos será alta.

Larios (2020) realizó una investigación con el propósito de identificar la satisfacción en relación con la atención en un centro de salud. La investigación fue descriptiva y no experimental, correlacional y transversal; se obtuvo una muestra de 148 usuarios. Se utilizaron dos instrumentos, ambos instrumentos tuvieron buena validez y confiabilidad. Los resultados encontrados en esta investigación indicaron que la calidad de atención se

correlaciona con la satisfacción de usuarios (R de Pearson= 0,563). Asimismo, en las dimensiones de fiabilidad ($r= 0,559$), empatía ($r= 0,551$), capacidad de respuesta ($r= 0,586$) y aspectos tangibles ($r= 0,526$) están correlacionadas significativamente con la satisfacción del usuario externo. Finalmente, se concluyó que entre la calidad de atención y satisfacción del usuario hay correlación directa.

Canzio (2019) realizó una investigación el cual tuvo como finalidad estudiar la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en los hospitales de la Dirección de Redes Integradas de Salud. La investigación fue de método cuantitativo, usando un tipo de investigación correlacional y descriptiva, con una muestra de 352 personas. Los resultados encontrados en esta investigación indicaron que se halló que la calidad de servicio tiene relación con la satisfacción de los usuarios ($Rho= 0,538$ y $p=0,000$). Asimismo, se determinó que existe relación entre las dimensiones: fiabilidad ($Rho= 0,219$); capacidad de respuesta ($Rho= 0,594$); seguridad ($Rho= 0,165$); empatía ($Rho= 0,109$) y elementos tangibles ($Rho= 0,298$) con la satisfacción del usuario. Finalmente, se concluyó que hay una buena relación entre calidad de servicio y satisfacción, es por ello que con un desarrollo de servicio al usuario este influye de manera directa en su satisfacción.

Camac (2018) realizó una investigación el cual tuvo como objetivo estudiar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la posta San Carlos. La investigación fue correlacional, transversal y descriptiva; la muestra fue 132 madres de familia; el instrumento utilizado fue el cuestionario. Los resultados evidencian que entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario hay correlación positiva, siendo el Rho de 0.685; confirmando a mayor calidad de servicio, mayor satisfacción del usuario. Además, se determinó que existe relación entre las dimensiones: fiabilidad ($Rho= 0,181$ y $p=0,037$); capacidad de respuesta ($Rho= 0,403$ y $p=0,000$); seguridad ($Rho= 0,343$ y $p=0,000$); empatía ($Rho= 0,402$ y $p=0,000$) y elementos tangibles ($Rho= 0,278$ y $p=0,001$) con la satisfacción del usuario. Finalmente, se concluyó que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario es moderada.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Calidad de servicio

Antes de iniciar explicar las bases teóricas en la cual se sustentará la calidad de servicio en el presente estudio; se debe indicar que la mayoría de ellas se basan en las aportaciones realizadas por Parasuraman, Zeithaml y Berry en el año 1985. Quienes, en un artículo publicado por esas fechas, explicaron con medir la calidad de servicio a partir de un

modelo, al cual denominaron SERVQUAL; posterior a ello, varios autores han planteado nuevos modelos de medición de la calidad de servicios, pero siempre tomando como referencia a Parasuraman y compañía.

A. Definiciones de calidad de servicio

De acuerdo a Camisón, Cruz y González (2006) antes de buscar entender lo que significa calidad de servicio, es preciso definir lo que se entiende por “calidad” y “servicio”. De acuerdo a Crosby (1988) la calidad es el cumplimiento de los requerimientos. Por tanto, los requerimientos deben establecerse de manera clara con el fin de que no existan malentendidos; por lo cual se tienen que realizar mediciones constantemente para establecer el cumplimiento de los requerimientos, cuando no existe conformidad es porque hay falta de calidad.

Mientras que los servicios para Camisón et al. (2006) lo conforman las actividades intangibles, identificables, que representan el objeto principal de la actividad destinada a asegurar la satisfacción de las necesidades del consumidor.

Sabiendo lo que significa “calidad” y “servicio” individualmente trataremos de buscar las mejores definiciones de los dos términos de ambos términos unidos.

Los precursores del estudio sobre calidad de servicios, Parasuraman et al. (1985) indican que es la evaluación general de los clientes sobre la superioridad o excelencia de un servicio que se da por la comparación entre las previas expectativas del usuario sobre el servicio y el desempeño percibido del servicio recibido.

Mientras tanto, Camisón et al. (2006) indican que la calidad del servicio esta dada por la cercanía entre el servicio que se espera y el servicio que se percibe, se mide el nivel en el que percibe el cliente sobre los requerimientos deseados con la idea que se formó sobre el servicio recibido.

Por otro lado, en un estudio realizado sobre la calidad, López (2013) respaldado por el Instituto Tecnológico de Sonora (2013) afirma que los hábitos son desarrollados y practicados por una entidad para entender las expectativas y necesidades de los clientes y brindarles, así, un servicio totalmente accesible, flexible, ágil, confiable, oportuno, útil y seguro, incluso en momentos imprevistos. Todo esto con el objetivo que los clientes se sientan comprendidos, con atención y servicio personalizados, dedicados y eficientes, y sorprendidos con mayor valor del esperado, redundando así en mayores ingresos y menores costos para la entidad.

B. Importancia de calidad de servicio

La calidad de servicio en el mundo actual es de vital importancia para las

organizaciones, dado a la coexistencia de la competencia en todos los sectores y ámbitos empresariales. Cuando una empresa ofrece mayor calidad a sus clientes tiene mayor posibilidad de mantenerse por muchos años en el mercado, ya que sus clientes valorarán sus servicios y se mantendrán fieles a ello. Normalmente estas organizaciones se encuentran en constante perfeccionamiento de los servicios que brindan.

En el caso del sector público las instituciones; si bien es cierto, que no compiten entre ellas por un mercado, pero si buscan alinearse a normativas y lineamientos que establece cada sector, por ejemplo, en este caso las Políticas de Modernización del Estado que implican al Ministerio de Salud y sus dependencias. Hoy en día, en la gestión pública se habla de gestión por resultados, es decir, se busca medir que tan eficiente son las instituciones en prestar los servicios que ofrecen y si logran llegar a todos los beneficiarios o usuarios de su localidad o sector. Con los objetivos y metas planteados por el estado peruano para el 2021 de modernizar a todas las entidades del sector público se espera que los niveles de los servicios se incrementen significativamente para estar cerca de los estándares de calidad de servicio de los países desarrollados.

Por otro lado, mejorar la calidad de servicios en las entidades es sumamente importante porque cada día, el usuario tiene una mayor exigencia con las entidades. En la actualidad, los usuarios se encuentran más informados; si sufren o son víctima de una mala atención inmediatamente denuncian el hecho por medios digitales (redes sociales) y esto tiene un efecto inmediato sobre la imagen de la institución. Por tanto, las entidades deben comprometerse en ofrecer una mayor calidad de servicios, la cual puede ser expresado en prestar servicios rápidos, servicios personalizados, generar ambiente agradable, tener personal asertivo e inculcar cualidades que podría contribuir a mejorar los servicios. En las entidades estatales debe ser igual o más importante el buscar mejorar la calidad, dado que existe un sentido de responsabilidad social, que va más allá de cuestiones lucrativas con en las organizaciones privadas. Si fallas en un servicio en el sector privado pierdes un cliente; mientras si fallas en un servicio en el sector público puedes hacer perder una vida (lo pobres no tienen posibilidad para pagar una clínica que les atienda mejor).

C. Características de la calidad de servicios

Aniorte (citado por López 2013), menciona que para garantizar el ejercicio de calidad es necesario aplicar procedimientos técnicos correctos con la finalidad de satisfacer todas las necesidades del cliente, por tanto, se mencionan las siguientes características:

- Tratar de llegar a cumplir los objetivos.
- Tratar de ser referencia para el diseño.

- Tratar ser adecuado para el uso.
- Tratar de solucionar las necesidades requeridas.
- Tratar de garantizar buenos resultados.

Además, contamos con características mencionadas por Paz (citado por López, 2013) en donde explica que el personal es el responsable directo con los clientes y quienes deberían desarrollar habilidades que generan la primera impresión.

Formalidad: Se refiere al comportamiento honesto de una persona, la cual, es necesaria para proporcionar mejores percepciones.

Iniciativa: Es la cualidad de capacidad de respuesta ante situaciones presentadas, ser dinámico y activo.

Ambición: Se refiere al deseo de ser mejor cada día, de crecer y desarrollarse como persona.

Autodominio: Es la capacidad de controlar uno mismo las emociones o impulsos que se pueden dar en distintas situaciones.

Disposición de servicio: Es la actividad propia de servir amablemente al usuario, disposición para realizar un trabajo, además de ayudar de forma comprometida.

Don de gentes: Es la cualidad de persuadir, ser sociable, con facilidad de atraer y agradar a los demás.

Colaboración: Se entiende por colaboración al trabajo grupal para el logro de un objetivo en común.

Enfoque positivo: Es una forma de ver con optimismo las situaciones presentadas.

Observación: Es la habilidad de percibir y captar situaciones que no siempre son notables o predecibles.

Habilidad analítica: Es una habilidad propia de la comprensión y reflexión que nos permite organizar nuestros pensamientos para ofrecer solución.

Imaginación: Facultad propia del humano de concebir sucesos, historias, proyectos innovadores.

Recursos: Se refiere a la habilidad para salir vencedores de hechos comprometedores.

Aspecto externo: Es la primera impresión que impacta, que permite una predisposición de comprar o consumir del cliente.

Según lo mencionado con anterioridad, se afirma que son términos que ejercen resultados positivos en el ejercicio del servicio y la atención brindada en un establecimiento empresarial o entidad pública del estado. En esa línea se puede afirmar influencia o impactos sobre:

- La calidad en el ejercicio del servicio.
- Niveles de exigencias presentadas.

Se presentan características esenciales para el ejercicio de la calidad de servicio; un factor fundamental, determinante y necesario en la toma de decisiones de un cliente. En tal sentido, la aplicación de la misma es necesaria por el alto nivel de competencia quienes muestran mucho interés en las prácticas de diversidad de servicios en el producto ofrecido. Entonces, se presentan realidades distintas, ya que de un consumidor que tenía preferencia por un producto de bajo precio, a un consumidor más exigente y conocedor que opta por ofertas y servicios variados. En un principio, el criterio del cliente se inclinaba por un producto básico, pero su preferencia en cuanto a calidad crece hasta requerir un producto mejor que satisfaga sus necesidades. De modo que, comprender el hecho es importante para lograr preferencias estratégicas y estar en la vanguardia de nuevas oportunidades, mostrar desinterés ha conllevado a empresas al fracaso

D. Principios de calidad de servicio

Según Viveros (2002), menciona que existen 13 principios de calidad que toda empresa o institución debe aplicar en todos los ámbitos si busca lograr el éxito a largo plazo.

- Uno de los puntos es hacer correctamente las cosas desde el inicio.
- Tratar de satisfacer lo más posible la necesidad de los clientes.
- No justificar los errores sino buscar soluciones.
- Tratar de ser optimista convencido en todo momento.
- Ser cordial, es decir, tener un trato amable con el cliente.
- Cumplir oportunamente con las actividades propuestas.
- Tratar de ser puntual.
- Tratar de colaborar cordialmente con cada uno de los miembros del equipo.
- Uno de los principios más importante es aprender a reconocer los errores y cuantificarlos.
- Tratar de ser humilde para enseñar y aprender de los demás.
- Siempre se debe ser organizado y ordenado con el equipo de trabajo y las herramientas que se usan.
- En lo máximo tratar de ser responsable y buscar generar confianza.
- Tratar de hacer las cosas simples no incrementar procesos, sino reducirlos (desburocratización).

De aplicarse los principios antes mencionado permitirá que la empresa u

organización logré un servicio o producto de calidad. Con una buena calidad brinda un servicio excelente, atrae más clientes, aumenta sus ventas, aumenta sus ingresos y con ellos se incrementa asombrosamente las utilidades, que es el fin por el cual se desarrolla una organización. Las entidades públicas que aplican estos principios lograrán prestar un servicio de calidad eficiente a los usuarios más necesitados.

E. Modelos para medir de calidad del servicio

A continuación, se describirán los modelos con mayor protagonismo en la literatura científica, tomando en cuenta sus aplicaciones y contribuciones a la teoría de la medición de la calidad de servicios. Para el presente estudio se consideró seis (6) modelo de medición, si bien es cierto que existen muchos modelos más; pero de acuerdo a la propia investigación y dado a la realidad problemática se consideró nombrar solamente a los siguientes modelos:

Modelo de atención médica - Avedis Donabedian (1966)

Según las palabras de Torres y Vásquez (2015) para la evaluación de la calidad del servicio de salud, se considera de referencia obligada a la propuesta del especialista en medicina Avedis Donabedian, dado que en el año 1966 estableció las siguientes dimensiones: Proceso, estructura y resultado, asimismo, cada uno de ellos tiene sus propios indicadores para evaluarlas. El médico consideró de suma importancia las dimensiones para hacer una correcta evolución de la calidad de servicio brindado en los centros de salud.

Dimensión estructura: Se refiere a las condiciones físicas de la organización, rasgos del sistema asistencial y el entorno.

Dimensión proceso: Es el procedimiento que se realiza para tratar a los pacientes.

Dimensión resultados: Es lo que se obtiene mediante un progreso en la salud, en la actitud, en el conocimiento y la conducta adoptada para una salud a largo plazo.

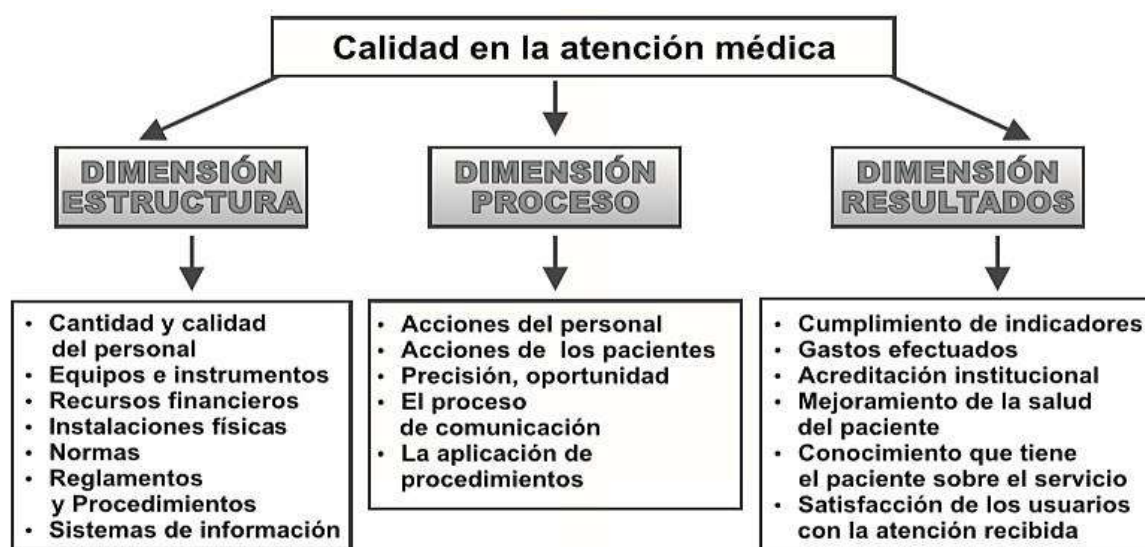


Figura 1. Modelo de calidad de la atención médica de Donabedian
Fuente: Donabedian, 1966 (citado por Torres y Vásquez, 2015).

La atención en términos de los resultados, medidos con las mejoras que se esperaban con la situación de salud. En este caso, la calidad puede medirse con dos dimensiones interdependientes y relacionadas: técnico e interpersonal Donabedian (citado por Torres y Vásquez, 2015).

Finalmente, el modelo de calidad de servicio debe ser según Losada y Rodríguez (citado por Torres y Vásquez, 2015) que se diseñó con un enfoque técnico, obligando a que su evaluación sea responsabilidad de los profesionales sanitarios y midiendo apenas la perspectiva del paciente, es decir, la calidad funcional percibida.

Modelo de servicio de Grönroos (1984)

Christian Grönroos en el año 1984, como representante de la Escuela Nórdica de Marketing propone un novedoso modelo para medir la calidad de servicio. Modelo que según el autor debería estar integrado por las siguientes dimensiones: La calidad funcional, calidad técnica e imagen corporativa.

Dimensión calidad técnica: Se refiere al servicio brindado por los establecimientos y que son percibidos por los usuarios. El producto adquirido para Grönroos de este modelo es de carácter objetivo

Dimensión calidad funcional: Es el procedimiento que el usuario experimenta y recibe por parte de los funcionarios del establecimiento de salud en este caso.

Dimensión imagen corporativa: Corresponde a la imagen que perciben los usuarios después de haber percibido el servicio en el establecimiento, ya sea por la experiencia o por la comunicación.

Grönroos (citado por Torres y Vásquez, 2015) refiere que la calidad es el resultado del proceso de evaluación en el que los usuarios realizan una comparación de sus expectativas con lo que han percibido del servicio recibido.

Modelo del servicio Service Quality (Servqual)

Las investigaciones sobre la calidad de servicio se dieron inicio con los estudios de Parasuraman, Zeithaml y Berry en el año 1985. Quienes buscaban desde un inicio entender y medir la calidad de servicio, para lo cual, presentaron un modelo con diez dimensiones que permitiera medirlo. Sin embargo, en el transcurso de sus estudios tuvieron varias dificultades, una de ellas fue las características propias que tiene el servicio. Es muy distinta a la de un producto. Primeramente, por la intangibilidad de los servicios, segundo por la heterogeneidad y tercero por la inseparabilidad de los servicios.

Intangibilidad: Cuando hablamos intangibilidad nos referimos a la cualidad propia de los servicios que tienen que no se pueden tocarlo, palparlo; por tanto, no se le puede manipular como a un objeto.

Heterogeneidad: Con esta característica del servicio se indica que su efecto varía de un usuario a otro. De usuario a usuario y de tiempo a tiempo. Es difícil garantizar la consistencia en el comportamiento de un servicio casi personal dado que lo que la entidad está tratando de brindar puede ser completamente diferente de lo que el usuario está recibiendo (Duarte, 1992).

Inseparabilidad: Una de las características más complicadas de los servicios para ser manejado por los empresarios o gerentes es que la producción y el consumo de un servicio son inseparables. No es como el caso del producto que lo elaboras en la fábrica y luego puedes mejorarlo o darle un acabado en el proceso. Es la interacción entre el cliente y el colaborador de la entidad, aquí depende del grado de control de la entidad sobre el servicio, el personal y el nivel de implicación del cliente con el servicio, pues esto suele afectar indirectamente a su calidad (Duarte, 1992).

Parasuraman y compañía continuaron trabajando en el tema de calidad de servicio, producto de ello, en el año 1988 presentaron una versión mejorada y reducida de un nuevo modelo llamado SERVQUAL, que consistía en el uso de cinco (5) dimensiones para evaluar la calidad del servicio.

Hasta la actualidad el modelo SERVQUAL es uno de los más reconocidos en la materia a nivel mundial, por su propuesta innovadora y realista. El modelo fue utilizado de manera amplia para el desarrollo de diversas investigaciones sobre los tipos servicios como la salud (Hadwich y otros, 2010), supermercados (Rubio, 2014), educación universitaria (Villalba, 2013), hotelería (Ríos y Santomá, 2008) y telecomunicaciones (Alnsour et al., 2014; Duarte, 1992).

Para entender mejor en la figura 2 se observa detalladamente las dimensiones e indicadores que componen el

VARIABLE	DIMENSIONES (5)	ATRIBUTOS (22)
Calidad del Servicio Vs Expectativas Percepción	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplen lo prometido • Sincero interés por resolver problemas • Realizan bien el servicio la primera vez • Concluyen el servicio en el tiempo prometido • No cometen errores
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento confiable de los empleados • Los clientes se sienten seguros • Los empleados son amables • Los empleados tienen conocimientos suficientes
	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de apariencia moderna • Instalaciones visualmente atractivas • Empleados con apariencia pulcra • Elementos materiales atractivos
	Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Comunican cuando concluirán el servicio • Los empleados ofrecen un servicio rápido • Los empleados siempre están dispuestos a ayudar • Los empleados nunca están demasiado ocupados
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecen atención individualizada • Horarios de trabajo convenientes para los clientes • Tienen empleados que ofrecen atención personalizada • Se preocupan por los clientes • Comprenden las necesidades de los clientes

Figura 2. Dimensiones y atributos del SERVQUAL.

Fuente: Parasuraman y otros, 1988 (Citado por Torres y Vásquez, 2015)

Para entender mejor cada dimensión explicaremos de la siguiente manera:

Dimensión empatía: Es una expresión del interés y del grado de atención de la entidad.

Dimensión fiabilidad: El servicio se desarrolla de forma fiable y cuidadosa

Dimensión seguridad: Es la atención y el conocimiento del colaborador.

Dimensión capacidad de respuesta: Es la disposición del colaborador con los usuarios

Dimensión elementos tangibles: Es el aspecto físico de las instalaciones.

A partir de estas cinco dimensiones del modelo se planteó un instrumento de evaluación. Que consiste en un conjunto de preguntas realizadas al usuario. Son 22 preguntas desde la perspectiva de los usuarios vinculados con sus expectativas, y también la misma cantidad de preguntas sobre la percepción del servicio, que se califican mediante la escala de Likert con siete puntos, creando así una herramienta de éxito con 44 preguntas (Duarte, 1992). De acuerdo a esto, si las expectativas de los clientes son superadas, el servicio brindado es de calidad. Mientras que si el servicio no cumple con las expectativas es deficiente. Por último, si el servicio cumple exactamente con las expectativas del cliente es satisfactorio.

Modelo Performance SERVPERF - Cronin y Taylor (1992)

Este modelo surge a raíz de las diversas críticas al modelo SERVQUAL. Cronin y Taylor (citado por Torres y Vásquez, 2015) sugieren un modelo alternativo para la

evaluación de la calidad del servicio que se basa únicamente de la percepción del usuario sobre el desempeño del servicio.

Maneja una escala similar a la SERVQUAL, por ello, maneja sus 22 ítems para lograr estudiar solo las percepciones. Lo justifican señalando que las evidencias obtenidas sobre que los usuarios entiendan que la calidad de servicio denote diferencias entre expectativas y realidad. (Torres y Vásquez, 2015).

Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin (2001)

La propuesta de Brady y Cronin (2001) se dirige a la percepción de los usuarios sobre la valoración de la calidad del servicio en un establecimiento en todos sus niveles, llegando a obtener una percepción global.

Estos mismos autores proponen tres 3 principales dimensiones: La calidad de interacción, el ambiente físico y la calidad de los resultados.

Dimensión uno. Calidad de interacción, consiste en la actitud que presenta el empleado y la experiencia que genera el cliente cuando entran en la interacción.

Dimensión dos. Ambiente físico, se centra específicamente en el diseño material entre instalaciones, factores ambientales y sociales.

Dimensión tres. Calidad de los resultados es el beneficio que el cliente puede obtener o también el resultado del servicio que percibió, entendido, también como el producto final.



Figura 3. Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin.
Fuente: Brady y Cronin, 2001 (Citado por Torres y Vásquez, 2015).

Modelo para bibliotecas LibQUAL

El modelo LibQUAL fue un modelo que salió a la luz en el año 2001, cuando Cook, Heath y Thompson basado en sus investigaciones presentaron su estudio de calidad de

servicio aplicadas a las bibliotecas universitarias, que consistía mayormente en una versión modificada del modelo SERVQUAL. Con el modelo LibQUAL se conoce la calidad del servicio con los datos que se han proporcionado por los usuarios a partir de sus percepciones sobre los servicios que brinda la biblioteca (Torres y Vásquez, 2015). Para ello, la recopilación de datos se lleva a cabo por medio de un aplicativo web, la misma que están basadas en cuatro dimensiones:

Dimensión uno: Valor de servicio

Dimensión dos: La organización es representada por el espacio o nube (tangibilidad del servicio en su máxima expresión).

Dimensión tres: Corresponde al acceso de la información también evalúa los aspectos como la cobertura de información, accesibilidad completa y general de todo tipo de información en diversos formatos, adecua las colecciones, evita las barreras de tiempo y espacio (Torres y Vásquez, 2015).

Dimensión cuatro: Finalmente, el control del personal.

Para entender mejor se grafica las dimensiones en la siguiente figura:

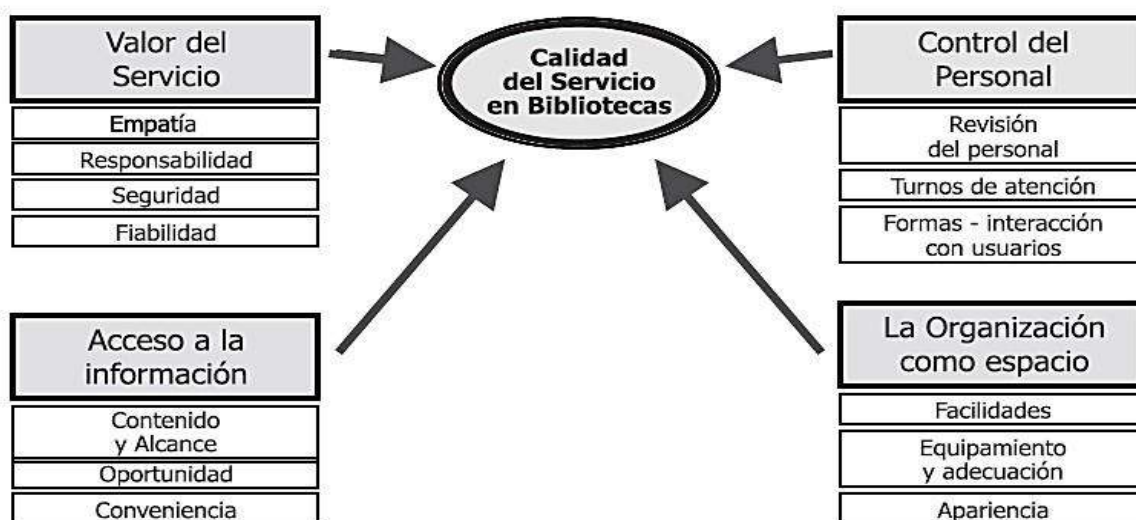


Figura 4. Modelo de calidad del servicio en biblioteca Lib QUAL

Fuente: Elaborado por Játiva y Gallo (Citado por Torres y Vásquez, 2015).

Sobre este modelo existen muchos cuestionamientos, dados a la metodología de investigación que utiliza. Uno de los principales opositores a este modelo es Játiva y Gallo. Estos investigadores mencionan que si se busca realizar una evaluación del servicio que ofrece una biblioteca se debe realizar en función a la misma y no basado en meras dimisiones de colecciones de archivos bibliográficos, poco realista. En palabras de estos pensadores se debe evaluar la función que cumple la biblioteca, no el contenido que ostente y en cuanto a

la implementación señala que se requiere un proceso de capacitación de los potenciales usuarios. Además, dado que el servicio se desarrollará en un aplicativo privado, tendrá un costo que ingrese cualquier usuario al servicio (Torres y Vásquez, 2015).

F. Dimensiones

Después de haber investigado sobre los modelos existentes en el marco de la calidad de servicio podemos decir que el más coherente y completo para medir la variable independiente de esta investigación, es el modelo de SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry - 1985, 1988). Aunque su aplicación es muy discutida en algunos sectores, no por ello deja de ser un modelo eficiente para medir dichas variables en muchos ámbitos. Según Douglas y Bateson (2002) determina que la calidad de los servicios utilizados frecuentemente y objeto de mucha controversia es la escala SERVQUAL. Según sus creadores, SERVQUAL es una herramienta de diagnóstico de fortalezas y debilidades generales de la empresa. El modelo está integrado por cinco dimensiones que ayudan a descubrir las diferencias sistemáticas en la calidad del servicio entre determinadas variables que impactan la calidad de la oferta. Es de enfoque externo. Facilita a que se identifiquen los factores esenciales de la calidad del servicio desde una perspectiva del consumidor (RedHead, 2015).

Gráficamente lo podemos expresar de la siguiente manera:

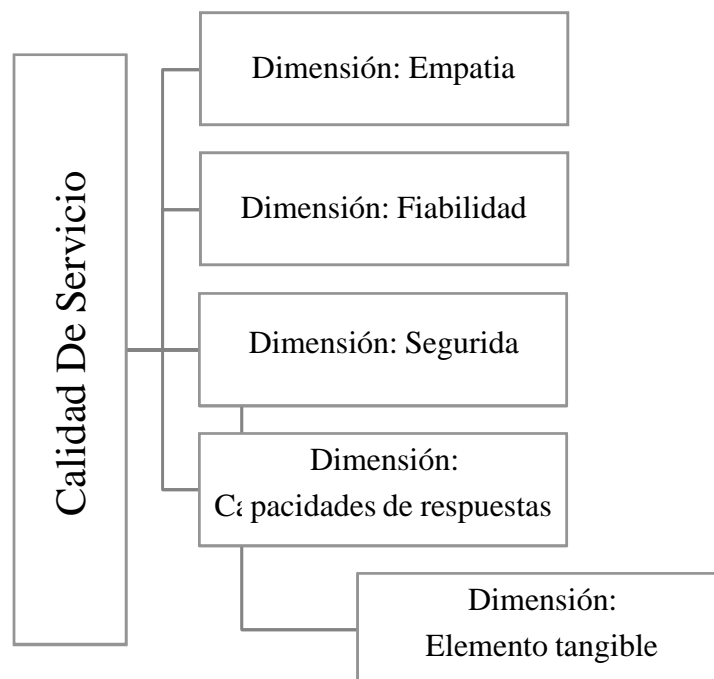


Figura 5. Modelo de calidad del servicio SERVQUAL
Elaborado: Propia

G. Calidad de la atención médica

En vista que el presente estudio está enfocado en la calidad y servicio que brinda una entidad del sector salud (Centro de Salud San Judas Tadeo del Distrito de Carquín) pasaremos a explicar detalladamente en qué consiste la atención médica y como se entiende la misma relacionándola con la variable calidad.

Según Aguirre (2002) la calidad de la atención de salud es la prestación de atención médica a los usuarios, con capacidad, de acuerdo con los conocimientos de medicina aplicables y los principios éticos actuales, de satisfacer sus necesidades y expectativas de salud, del prestador del servicio y del establecimiento.

Para llegar a entender mejor sobre el concepto vertido en el párrafo anterior, es preciso, detallar los términos que la integran.

Atención oportuna: Consiste en realizar un servicio médico en el preciso momento que el paciente lo demande. Lo cual permitirá un adecuado proceso de recuperación del paciente y un resultado óptimo.

Usuario: También conocido como pacientes, es la persona que recibe directamente el servicio en un centro de salud, que en el caso de nuestra investigación será nuestro elemento de estudio.

Conocimiento actualizado de los médicos: Es la propia responsabilidad que deben sostener todos los servidores de salud, es decir, el hecho de mantener una continua actualización y capacitación. El proceso de educación de medicina continua, acorde con los principios legales y normativos, dictados por el sector normativo y mantenido actualizado con la participación de expertos del área que actúan en cada materia y con la tecnología adecuada (Aguirre, 2002).

2.2.2. Satisfacción del usuario

A. Definiciones de la satisfacción del usuario

Antes de abordar la definición de satisfacción del usuario es fundamental comprender que es satisfacción, para la Real Academia Española (RAE) satisfacción es la acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Para RedHead (2015) la satisfacción es una actitud que implica tanto un componente emocional como intelectual y como reacción, enumera las diversas dimensiones de la atención de la salud - estructura, proceso y resultados.

Teniendo en cuenta lo que significa satisfacción, se pasa a revisar las principales definiciones que dan los especialistas en esa materia sobre satisfacción del usuario.

La satisfacción del cliente o usuario según Kotler y Keller (2012) corresponde al conjunto de sentimientos de felicidad o decepción que produce un individuo tras comparar el valor recibido al usar un producto (o resultado) con la expectativa que tuvo.

Por otro lado, para Thompson (2006) la satisfacción de los clientes es una condición esencial para ganar un lugar en la mente del cliente y por lo tanto en el mercado objetivo.

Mientras que Schnarch (citado por De la Cruz, 2018) indica que es un conjunto de procesos, prácticas y acciones que esperan los clientes sobre un producto por su imagen y precio; que más allá de la atención y lo conecta con el servicio y tareas en la relación comercial.

Acercándose al objetivo de la presente investigación podemos citar lo manifestado por Donabedian, donde define a la satisfacción del usuario como a la respuesta emocional del usuario de salud sobre los aspectos destacables vinculados con la atención que recibió y destaca que la satisfacción corresponde a un indicador fiable para la evaluación de la calidad de la atención (RedHead, 2015).

En la actualidad satisfacer la necesidad de los clientes es de suma importancia para sobrevivir en el mercado por mucho tiempo. La satisfacción de la necesidad del cliente es la clave del intercambio entre entidades y el mercado, dado que desde la aparición del marketing se ha considerado un factor decisivo para el éxito en el mercado (Saura et al., 2006).

B. Importancia de la satisfacción de los usuarios

Uno de los factores para lograr el éxito a largo plazo, es el hecho de tener satisfecho a nuestros clientes, dado que representaría un beneficio para la empresa al tener una mayor cantidad de clientes activos en el tiempo. De este modo, un cliente activo es equivalente a la colocación de producto o servicio, ya que hay altas probabilidades que vuelva a comprar; consecuentemente, un incremento constante de las utilidades para la entidad.

La satisfacción de los clientes corresponde a un objetivo relevante, en sí mismo no es el fin último de las empresas, es un medio para alcanzar este objetivo, es decir, obtener adecuados resultados económicos (Anónimo, 2013).

Es así, que la esencia de esta práctica radica en que si fidelizamos a nuestros clientes lograremos retenerlos y los beneficios podrían ser económicos.

Desde este punto de vista, comprendemos que la satisfacción índice significativamente con la intención de compra de 2 maneras; la primera, reducen la indecisión de los resultados que se consiguen de la compra; la segunda, el cliente hará

valorizaciones positivas por efecto de la compra. En consecuencia, existe una relación positiva.

Por último, se entiende la fidelización de los clientes y los resultados económicos que este genera, veamos cómo influye el comportamiento del cliente.

La influencia del cliente al momento de comprar se ve reflejado de dos maneras en la economía de la sociedad: ingresos y costos.

De los ingresos: Corresponde cuando el cliente sigue comprando al mismo proveedor, por tanto, los ingresos de este incrementan (Anónimo, 2013).

Cuando un cliente compra de un solo proveedor comprende que puede adquirir otros productos del mismo, por ende, aumentan las ventas del fabricante al igual que sus ingresos. Además, se demuestra que mientras se establezca una buena relación cliente- proveedor, se reduce la sensibilidad a cambio de precio en el cliente. Por lo tanto, los incrementos de precios también representan mayores ingresos económicos.

De los gastos: Se producen la disminución e inclusive, en algunos casos, incrementó cuando el cliente realiza compras repetidas al mismo proveedor (Anónimo, 2013).

Demuestra que las compras repetidas del mismo proveedor están unidas a una familiaridad con el cliente lo que originaría que los costes disminuirán.

Los clientes que solicitan un gran volumen de compras producen una disminución de beneficios en cuanto al proveedor.

C. Elementos de la satisfacción del usuario

Para Thompson (2016) menciona que existen 3 elementos para la satisfacción del cliente:

El rendimiento percibido:

Se refiere a los resultados obtenidos del producto o servicio brindado.

Teniendo las siguientes características:

Se manifiesta desde el criterio del cliente y no de la institución.

Se basa a partir de los resultados que el cliente tiene del producto.

Son las percepciones del cliente.

Está sumido en las opiniones de otros que intervienen en el cliente.

Depende de la personalidad del cliente y su razonamiento.

El rendimiento percibido se puede determinar después de un estudio exhaustivo que inicia y finaliza en los clientes (Thompson, 2016).

Las expectativas:

Es lo que espera un cliente al conseguir algo. Esto se produce por causas de una o cuatro situaciones.

Promesas de la empresa para/ con sus productos.

Las experiencias en la adquisición de un producto.

Las opiniones de familiares, amigos, conocidos y expertos de opinión.

Además, es de suma importancia monitorear “continuamente” las exigencias de los clientes para identificar lo siguiente:

Si se encuentra dentro de lo que la empresa puede ofrecer.

Si están de igual, por debajo o mejor de las expectativas que expresa la competencia.

Si cumplimos con la expectativa que el cliente espera, para decidirse a comprar.

Los niveles de satisfacción:

Luego, de haber adquirido un producto, el cliente experimenta tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Se efectúa cuando los productos no cumplen las expectativas de los clientes.

Satisfacción: Se efectúa cuando los productos cumplen con las expectativas de los clientes.

Complacencia: Se efectúa cuando los productos exceden a las expectativas de los clientes.

El nivel de lealtad se conoce dependiendo del grado de satisfacción del cliente con la marca o la entidad (Thompson, 2016). Debido a esto, las empresas buscan complacer a su cliente y efectuar la lealtad en ellos.

D. Percepción de la satisfacción del cliente

En las investigaciones analizadas sobre la satisfacción del cliente se entiende que se enfoca desde dos ángulos muy diferentes, ya sea desde el punto de vista del cliente o desde el punto de vista de la compañía que desarrolla la investigación (Anónimo, 2013). Partiendo de estas dos perspectivas podemos describir las características de un primer modelo, en la cual la satisfacción del cliente se obtiene de un primer estudio y las medidas se toman de acuerdo a los resultados. Esto se desarrolla más en sociedades con un régimen de monopolio, quienes generan un modelo sin considerar la visión del cliente enfocándose desde su propia perspectiva.

En el otro modelo pasa lo contrario, se considera la visión del cliente como necesidades, motivaciones y creencias, de acuerdo a eso se trabaja en su satisfacción basándose en las opiniones del cliente, pero se obvia la visión del empresario.

En referencia al primer modelo, Wittingslow y Markham (citado por anónimo, 2013) manifiesta que las personas perciben el mundo que lo rodean de forma concentrada y selectiva, dicho de otro modo, en primer lugar, se piensa en uno mismo y se selecciona lo que se percibe. Esto es debido a la dificultad de poder capturar todas las sensaciones, imágenes y sentimientos que percibimos en cada momento, es así, que solo captamos todo lo que consideramos más importante para nosotros; en consecuencia, se origina el proceso de filtración de manera consciente e inconsciente, esto hace imposible evaluar puntos que hayamos excluido durante el proceso.

Existe un problema, al momento de realizar una evaluación de la satisfacción de los clientes, según Wittingslow y Markham (citado por anónimo, 2013) considera que cuando se cuestiona sobre los aspectos que los clientes han pasado por alto o incluso no han experimentado, esto genera problemas en los datos obtenidos. En estas situaciones, podría producirse que el cliente pueda seleccionar alternativas al azar, provocando que pueda marcar una alternativa “No sabe / No responde” con lo que conseguiremos datos errados. Para reducir el problema, se debe trabajar en las preguntas donde se centren en la experiencia que obtuvo el cliente con el servicio o producto a través del uso de un sencillo lenguaje.

E. Control de satisfacción del cliente

Las empresas en su mayoría practican una evaluación sistematizada a sus clientes para saber o captar qué tanto es la satisfacción de ellos con el producto adquirido para que en base de esto realizan sus planificaciones y nuevas estrategias de posicionamiento de marca; con la finalidad, de lograr fidelizarlos mediante un conjunto de operaciones de marketing. Es así, que un cliente altamente satisfecho es más perdurable; compra más, habla bien de la empresa, pone menos atención a otras marcas, es menos sensible al precio, y ofrece ideas para el desarrollo; además, cuesta menos atenderlo. (Kotler y Keller, 2012).

Sin embargo, la relación que podría existir entre satisfacción y lealtad del cliente no se ajusta todo por igual, se presentan escalas, en donde podemos interpretar que un cliente con menos nivel de satisfacción, origina probabilidades altas que no vuelva a la institución y hable mal de ella. Por otro lado, la realidad de un cliente muy satisfecho es distinta ya que existen más probabilidades de que vuelva a comprar y hasta realice buena publicidad tradicional de “boca en boca”.

El hecho es que la empresa debe comprender que existen factores influyentes al momento de satisfacer a un cliente, esto permite que la variable siempre esté en constante cambio. De esta forma, podemos tener dos clientes que recibieron la misma atención del mismo personal, pero uno fue menos exigente y declaró estar “altamente satisfecho”, por otro lado, otro cliente con más exigencias declaró estar “satisfecho”. (Kotler y Keller, 2012, p. 128).

F. Teorías al respecto de la naturaleza de la satisfacción de los usuarios

En las ciencias sociales se producen muchos enfoques a la hora de precisar el modelo de la satisfacción e insatisfacción de los clientes, se ha buscado un sin número de factores que traten de influir en la satisfacción. En ese sentido se puede distinguir, según Álvaro (2014). Diferentes teorías que diversos autores proponen en cuanto a la naturaleza de la satisfacción o insatisfacción del cliente.

Teoría de la equidad.

Según esta teoría la satisfacción se da cuando el usuario percibe que el nivel de atención recibido está de acorde con el costo, con el tiempo y la dedicación aplicada.

Teoría de la atribución causal

Revela que el cliente observa la última etapa, los cuales son los resultados de una compra percibiendo como un éxito o tal vez, fracaso. La causa de la satisfacción se le señala factores internos, estos pueden ser la percepción del cliente al efectuar una compra y, por otro lado, factores externos es la dificultad de efectuar la compra.

Teoría del resultado

Plantea que la satisfacción de los clientes está relacionada de manera perfecta con el desempeño que las características del producto que pueda brindar al cliente. Se precisa que el desempeño es el nivel de calidad que el producto tiene en relación al importe que se paga por el producto en sí. Por lo tanto, la satisfacción estará definida de acuerdo al valor, donde el valor representa la calidad percibida en concordancia con el precio pagado de un determinado producto y/o servicio.

Teoría de las Expectativas

Propone que los clientes direccionan sus expectativas de acuerdo al desempeño que el producto puede manifestar. Una vez efectuada dicha compra y se manipule. El cliente con un criterio realiza la comparación de las expectativas sobre las características con el desempeño que se ha obtenido haciendo uso de una clasificación en valoración de mayor a menor. De acuerdo a esto, se origina una conformidad positiva cuando el producto supera las expectativas del cliente y es disconformidad negativa cuando el producto no satisface las

expectativas del cliente. Entonces, se espera que la satisfacción del cliente aumente en tal grado que las disconformidades positivas sigan en alza.

G. Dimensiones de la satisfacción del usuario

Según estudios realizados por el Ministerio de Salud y Dueñas, indicaron que existen tres dimensiones claves para medir la satisfacción de los usuarios. Dado al objetivo planteado en dicho estudio, que está muy relacionado con mi investigación haré uso de las dimensiones para medir mi variable dependiente (Ramírez, 2016).

Dimensión 01: Humana

Sin lugar a dudas es una de las dimensiones más importantes, dado que el ser humano es el fin supremo de la prestación de los servicios de salud, por tanto, garantizar una atención eficiente y a la medida de cada usuario es el objetivo de toda entidad, pública como privada.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la salud es el estado de completo bienestar psíquico, social y física en relación con la actividad orgánica normal y la adaptación biológica de la persona en su medio, que le permite un desarrollo integral (Ramírez, 2016). El servicio de salud que se brinda tiene que ser exclusivo a los pacientes o usuarios externos. Todo el sistema debe hacer honor al ser humano que está en condiciones de paciente; por ende, se debe respetar su cultura, su decisión, su familia, su condición económica y su contexto social. Manteniendo como ejes principales en el servicio de atención: la individualidad, la información (conocer el qué, entender por qué y comprender el para qué), respeto por la intimidad del paciente, los cuales lo llevan a tener necesidades y expectativas diferentes al momento de acudir a los servicios de salud (Ramírez, 2016).

Dimensión: Técnico - científica

Por medio de esta dimensión se busca medir la satisfacción de los usuarios a partir de la calidad técnica que ofrecen en los centros de salud, es decir, la disponibilidad y competencia de materiales y recursos humanos con las que cuenta respectivamente. Según Donabedian (Ramírez, 2016). Esta es una norma importante, sin embargo, en diversas situaciones no inmediatamente relevantes, porque evalúa el desempeño de los proveedores de atención médica comparándolo con los mejores resultados disponibles, en función de los recursos disponibles para ellos (Ramírez, 2016).

Dimensión 03: Entorno

Según Marriner (Ramírez, 2016) en libro de modelos y teorías de enfermería planteó su teoría enfocándose en el entorno. Muchos factores han influido en esta teoría, destacando que su obra en su conjunto es una fuerte combinación de valores personales, sociales y profesionales. Por otro lado, el Ministerio de Salud planteó un modelo de “Sistema de

Gestión de la Calidad”, donde indica que la dimensión de “entorno” comprende las herramientas con las cuales cuenta la entidad para incrementar su nivel de servicio, permitiendo generar un valor agregado para los pacientes y clientes, es decir, que se vea reflejado en costos que justifican el servicio y la sostenibilidad de las mismas. Todo esto con el objetivo de brindar comodidad, privacidad, una higiene integral de los ambientes y otros indicadores influyen en la satisfacción del usuario del centro de salud de Carquin. Las cuáles serán tomadas como indicadores para el presente estudio.

H. Fórmula para determinar el nivel de satisfacción de usuario

Independientemente del modelo o método de medición a la cual se haya recurrido, al final se llegará a dos fórmulas, un poco distintas entre sí, pero que facilitan cuantificar la satisfacción del cliente o usuario.

La fórmula basada en la percepción y expectativa del cliente sería de la siguiente manera:

Percepciones – Expectativas = Nivel de Satisfacción

Mientras que si basamos la fórmula netamente en las percepciones sería de la siguiente forma:

Percepciones = Nivel de Satisfacción

I. Métodos de medición de la satisfacción del usuario

En el ámbito empresarial y académico para medir la satisfacción del cliente o usuario se emplearon diversos métodos, que han sido elaborados en el transcurso del tiempo. Sin embargo, el resultado obtenido por estos métodos, en su mayoría, no están diseñados para la interpretación de los dueños de empresas de manera fácil y rápida. Son poco realistas por lo cual no se pueden tomar medidas concretas.

A continuación, se detalla el informe sobre los métodos más relevantes que permiten medir la satisfacción de los clientes, que no necesariamente serán usados en la presente investigación.

El método de Top Box - Bottom Box

Este método de medición es usado frecuentemente como indicador de estudio en la satisfacción del cliente y en algunas modalidades de estudio de mercado. Se recurre a la encuesta con técnica principal, donde el encuestado tiene un número reducido de opciones.

Sin embargo, el método Top Box presenta limitaciones, como por ejemplo las pocas alternativas que muestra dentro del nivel de valoración, facilitan a caer en errores significativos en los índices. Estos pequeños cambios permiten que sea difícil detectar variaciones en la satisfacción. Otra limitación, es que se responden estas encuestas no es

común encontrar respuestas con valores extremos, sólo se encuentra respuestas con el valor de 1 y 5 raramente se pueden ubicar.

Por otro lado, existe una tendencia en los investigadores que usan esta técnica, al momento de analizar los resultados, la cual consiste en unir dos valores que normalmente se considera como excelencia y buena, para colocar estadísticamente los porcentajes de los clientes satisfechos. Este método, además de simplificar el concepto de satisfacción, influye en la sensibilidad de análisis cuando el objetivo es detectar valoraciones de bueno y muy bueno o inversamente.

El método SERVQUAL

Este método se desarrolló por Parasuraman, Zeithaml y Berry en el año 1985, como ya se mencionó en los párrafos anteriores. Todo inició con un estudio de tipo cualitativo, efectuando entrevistas a usuarios y dirigentes de cuatro empresas distintas. Inicialmente, Parasuraman y compañeros identificaron las siguientes diez categorías: Elementos tangibles, cortesía, accesibilidad, capacidad de respuesta, credibilidad, fiabilidad, profesionalismo, seguridad, comunicación, comprensión del cliente; sin embargo, los investigadores consideraron que tales categorías no eran independientes entre sí y lo simplificaron en solo 5 categorías estructurales; por ejemplo: La cortesía, seguridad, credibilidad y profesionalidad, se agruparon en una dimensión llamada seguridad; y, por otra parte, la comunicación o comprensión de los usuarios y la accesibilidad, se integran para formar la dimensión empatía (Anónimo, 2013). Como resultado de esto quedaron las siguientes dimensiones:

- Fiabilidad
- Seguridad
- Elementos tangibles
- Capacidad de respuesta
- Empatía.

Para entender correctamente la como las dimensiones del modelo se relaciona con las expectativas y percepciones del cliente se muestra la siguiente figura:

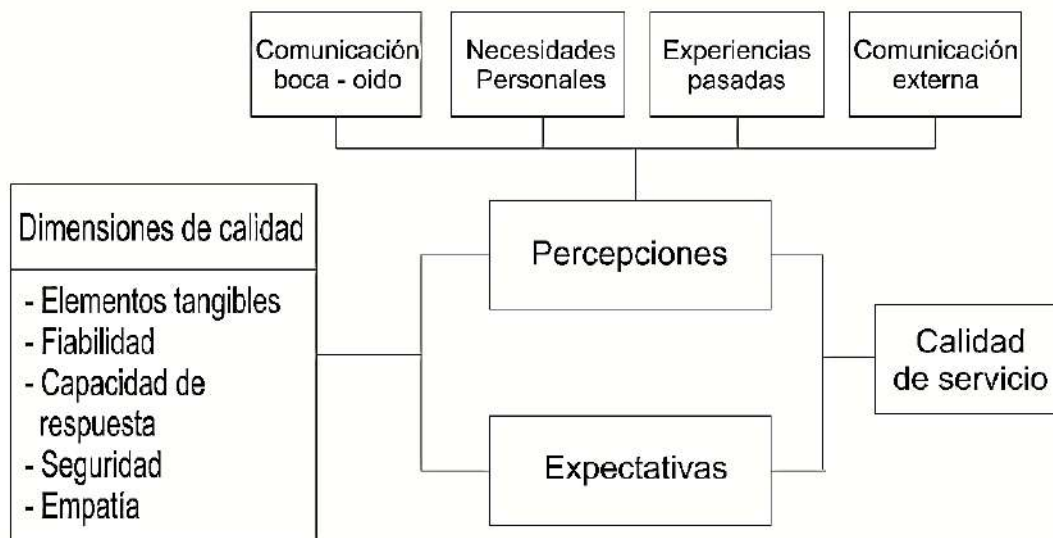


Figura 6. Modelo definitivo de la evaluación del cliente sobre la calidad del servicio.
Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985).

Matsumoto (2014) considera que el modelo SERVQUAL corresponde a una técnica de estudio comercial ayuda a medir la calidad del servicio, conociendo las expectativas de los clientes y cómo valoran los servicios.

Seguidamente, el análisis de brechas (GAP) o también conocido como brecha de percepción entre calidad y expectativas (modelo GAP), a partir de este enfoque se efectúa acciones para mejorar la calidad.

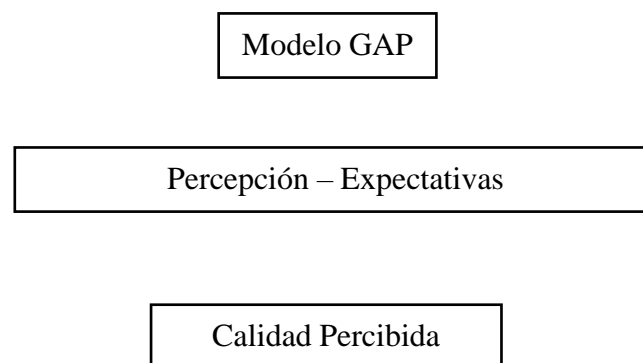


Figura 7. Brechas del modelo CAP
Fuente: Elaboración propia

Entonces, si hay una diferencia negativa, obtendremos déficit; si es positiva, será índice de satisfacción.

Entre las brechas que aparecen pueden definirse de la siguiente manera (Zeithaml, Parasuraman y Berry 1985):

Brecha 1: Discrepancia que hay entre la expectativa del usuario y la percepción del directorio.

Brecha 2: Discrepancia que existe entre la percepción de los directivos y las normas de calidad.

Brecha 3: Discrepancia que existe entre las normas de calidad y el servicio prestado.

Brecha 4: Discrepancia que existe entre el servicio prestado y la comunicación externa.

Brecha 5: Discrepancia que existe entre las expectativas sobre la calidad y como se percibió el servicio.

El método de National Quality Research Center

Este modelo de medición fue creado en Estados Unidos de Norteamérica por el Centro Nacional de Investigación de Calidad (NQRC) de la Escuela de Negocios perteneciente a la Universidad de Michigan.

La metodología está en base al modelo econométrico que se creó para su utilización en el Barómetro Sueco de la Satisfacción del Cliente (Svenskt Kundindex) en 1989 y luego se utilizó para generar el Índice de Satisfacción del Cliente Americano en 1994 (Anónimo, 2013).

Es un instrumento que permite medir el nivel de satisfacción del cliente que adquiere un determinado producto. Este método consiste en un sistema de ecuaciones que refieren sobre la relación entre 6 categorías:

- De calidad que se percibe.
- De la expectativa de los clientes.
- Del valor que se percibe.
- De la satisfacción de los clientes.
- De la fidelidad de los clientes.
- De las quejas de los clientes.

Cada una de ellas se calcula utilizando un número considerable de cuestionarios de una encuesta para aumentar la efectividad de la medición. Así mismo, tiene la opción de responder dentro de una escala de diez puntos para el mejoramiento de la fiabilidad y disminuir el error en el índice de satisfacción.

Los creadores explican que el índice de satisfacción tiene una significativa correlación con la recompra y también, toleran el cambio de precios de los productos.

Por último, esta metodología puede usarse a escala macroeconómica y también en escala microeconómica.

2.3 Bases filosóficas

El Estado se encuentra obligado a velar por el bienestar de su pueblo, y para ello debe esforzarse en brindar servicios de calidad a los usuarios para satisfacer sus necesidades, y desarrollar escenarios que atraigan la participación de las personas, orientar sus comportamientos, capacidades y actitudes en la comunicación de su comportamiento y conducta, buscando siempre un equilibrio entre la captación y el uso eficiente de los recursos económicos del gobierno para atender las necesidades de las personas, traduciéndose en servicios oportunos y eficaces con la participación constante de la ciudadanía, y evaluando la prestación del servicio como un servicio satisfactorio no satisfecha (López y Gulías, 2015).

Asimismo, es fundamental que todos los ciudadanos conozcan de las amplias y diversas funciones del Estado como una organización política con derecho a gobernar y ordenar la vida de la sociedad. Gracias a este conocimiento, cada persona podrá ejercer una ciudadanía genuina, es decir, ejercer plenamente sus derechos y deberes como ciudadano, considerando siempre que el fin del Estado es el bien de los intereses humanos. Por otro lado, en las instituciones, hay el empleo del modelo Servqual, el cual representa los criterios que utilizan los usuarios para evaluar la calidad que reciben por parte de la institución en tema de servicios. Por lo que, todos los criterios referentes a las dimensiones del modelo Servqual son de suma importancia y que no se puede excluir alguno (López y Gulías, 2015).

2.4 Definición de términos básicos

Calidad

Para la Real Academia Española la calidad es la propiedad o la agrupación de propiedades inherentes en algo, que permiten apreciar su valor. En tanto, para RedHeah (2015) considera que la calidad de un producto o servicio es cuando se satisfacen las expectativas o necesidades de las personas.

Servicio

Es la acción de servir y se considera la actividad que se realiza en una determinada organización con la finalidad de satisfacer la necesidad social. El servicio es un bien no material que se brinda en todo momento en las organizaciones (Requena y Serrano, 2007).

Calidad de servicio

Según Camisón et al. (2006) indican que la calidad del servicio se da por la aproximación del servicio que se esperó y del servicio que se percibió. Por tanto, se mide el nivel en el que percibe el cliente sobre los requerimientos deseados con la idea que se formó sobre el servicio recibido.

Calidad de la atención médica

La calidad de la atención médica es la prestación de atención médica a los usuarios, con capacidad, de acuerdo con los conocimientos de medicina aplicables y los principios éticos actuales, de satisfacer sus necesidades y expectativas de salud, del prestador del servicio y del establecimiento (Aguirre, 2002).

Satisfacción

Para Zeithaml et al. (1993) es la evaluación que realiza el cliente o usuario respecto de un producto o servicio. Los mismos autores señalan que la satisfacción se efectúa cuando el bien o producto cumple de las expectativas del cliente o usuario.

Cliente

Se refiere a la persona o empresa que adquiere bienes o servicios de acuerdo a sus necesidades; razón por la cual, se fabrican y comercializan determinados productos y servicios (Thompson, 2009).

Fiabilidad

Dado al presente estudio. Fiabilidad, significa que el centro de salud o entidad cumpla con todas servicio y funciones que tiene establecido, en sus horarios de trabajo fijados. Además, que cuente con el personal médico y equipo adecuados de acuerdo a su categoría de establecimiento.

Seguridad

La seguridad es la acción que permite disminuir el riesgo hasta sus niveles normales, dado que todas las actividades o trabajos que realiza el ser humano tiene una cuota de riesgo. Todo tiene un riesgo, aunque algunas actividades más que otras.

Empatía

Es la capacidad que tienen ciertas personas de ponerse en el lugar de otros y entender su actuar, coloquialmente dicen que la empatía es el hecho de “ponerse en los zapatos de otro”. También, se puede decir que es una cualidad del ser humano de percibir y compartir los sentimientos de angustia, dolor, amor, etc. de los demás.

Elementos tangibles

Es todo objeto o producto que puede ser palpado por el sentido del tacto del ser humano. Por ejemplo: Un auto, una cuna, un termómetro, etc.

Satisfacción del cliente

Thompson (2006) indica que la satisfacción de los clientes es una condición esencial para ganar un lugar en la mente del cliente y por lo tanto en el mercado objetivo. Mientras que Kotler y Keller (2012) afirman que es el conjunto de sentimientos de felicidad o

decepción que produce un individuo tras comparar el precio obtenido con la expectativa previa.

Centro de salud

Según el Ministerio de Salud (MINSa, 2011) es un establecimiento donde se brindan la provisión y se administra los servicios ambulatorios integrales para las personas, familias, comunidades y el medio ambiente. Así mismo, cuenta con médicos, pediatras, enfermeros, personal administrativo, entre otros.

Usuario

De acuerdo a la Real Academia Española (RAE) el usuario es alguien que normalmente usa algo. El término proviene del latín *usuarius*, que se refiere a una persona que usa un tipo de objeto o que recibe un servicio privado o público.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

La calidad de servicio en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021.

2.5.2 Hipótesis específicos

- a) La fiabilidad en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021.
- b) La capacidad de respuesta en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021.
- c) La seguridad en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021.
- d) La empatía en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021.
- e) Los elementos tangibles en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relacionan con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021.

2.6 Operacionalización de variables

(Ver tabla 2)

Tabla 1
Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
V.1	“Es la evolución general de un cliente sobre la excelencia o superioridad del servicio que surge de la comparación entre las expectativas previas del usuario sobre ese servicio y el desempeño percibido sobre el servicio recibido” (Parasuraman et al., 1985, p. 16).	La presente variable se midió a través 12 indicadores y 5 dimensiones, todo esto, con el objetivo de medir el nivel de la calidad de servicio que brinda el Centro Salud San Judas Tadeo	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar solución • Cumplir las p • Cumplir los horarios 	1 - 5	(1) Totalmente en desacuerdo
Calidad del servicio			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia • Tiempo de atención 	6 - 9	(2) En desacuerdo
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Conocimiento del personal 	10 - 13	(3) Indiferente
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar necesidades • Capacidad de a 	14 - 18	(4) De acuerdo
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos modernos • Infraestructura 	19 -22	(5) Totalmente de acuerdo (Escala Likert)
V.2	“Es el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto (o resultado) con la expectativa que tiene” (Kotler & Keller, 2012, p. 128).	La presente variable se midió a través 7 indicadores y 3 dimensiones, todo esto, con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro Salud San Judas Tadeo	Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Personal administrativo • Tiempo de espera • Personal de salud • Privacidad 	1 - 7	(1) Totalmente en desacuerdo
Satisfacción del usuario			Técnico - Científica	<ul style="list-style-type: none"> • Charlas • Diagnostico • Indicaciones • Consulta 	8 - 13	(2) En desacuerdo
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Sala de espera • Farmacia • Servicio higiénico 	14 - 17	(3) Indiferente
						(4) De acuerdo
						(5) Totalmente de acuerdo (Escala Likert)

Nota. Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) y la Norma ISO 9001

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1. Enfoque de la investigación

De enfoque cuantitativo, debido a que empleó datos numéricos y pruebas estadísticas para comprobar la hipótesis. De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) la investigación cuantitativa se encuentra enfocada en recolectar datos para la comprobación de hipótesis en base en la medición numérica y el análisis estadístico, para el establecimiento de las pautas de conductas y la verificación de las teorías.

3.1.2. Nivel de investigación

Es una investigación con nivel correlacional dado que tuvo como fin establecer la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario. De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) la investigación correlacional pretende demostrar la relación de dos o más variables.

3.1.3 Diseño de investigación

Es un estudio con diseño no experimental de corte transversal, dado que en el desarrollo de la investigación las variables se realizaron tal como se encontraba en la realidad, es decir, no se realizó la manipulación de las variables para cumplir los objetivos propuestos. Además, es transversal porque el estudio se desarrolló en tiempo determinado (Hernández y Mendoza, 2018).

3.1.4 Tipo de investigación

De tipo aplicada, por el hecho que se estudió un problema en concreto que requirió de una solución. Para Baena (2017) la investigación aplicada estudia una problemática destinada a la acción para aportar nuevos hechos.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población estaba constituida por 500 usuarios que asisten mensualmente al Centro de Salud San Judas Tadeo del Distrito de Carquín, de la Provincia de Huaura, del Departamento de Lima - 2021. La información fue brindada por el área administrativo del Centro de Salud San Judas.

3.2.2 Muestra

Para calcular el subconjunto representativo de la población llamado muestra se utilizó la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 P * Q * N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P * Q}$$

Donde:

n : Número de la muestra ($n = ?$)

N : Número de la población ($N = 500$)

P : Probabilidad de que ocurra el evento ($P = 0.5$)

Q : Probabilidad de que no ocurra el evento ($Q = 0.5$)

Z : Nivel de confianza de 95% ($Z = 1.96$)

E : Error muestral ($E = 10\%$)

Siguiendo los lineamientos de la formula se procede a reemplazar los datos:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 500}{0.10^2 (500 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 81$$

La muestra estuvo conformada por 81 usuarios que asisten mensualmente al Centro de Salud San Judas Tadeo del Distrito de Carquín.

Muestreo: Probabilístico por conveniencia

Para elegir los elementos de la población que integraron la muestra se realizó a través del muestreo probabilístico por conveniencia que es una forma de seleccionar a los elementos que integraron la muestra, según su disponibilidad de tiempo y periodo de investigación, por ejemplo, en el caso del presente estudio formaron parte de la muestra todos los primeros usuarios que asistan al Centro de Salud San Judas Tadeo en el periodo de diez (10) días calendarios.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Los datos para probar la hipótesis del estudio se recopilaron de fuentes primarias; por lo cual, se hizo uso de la técnica de la encuesta para la recopilación de datos, con su

respectivo instrumento.

3.3.1. Técnica

Encuesta

La investigación utilizó como técnica a la encuesta; el cual permitió obtener información directa a través de la aplicación de cuestionarios sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

3.3.2. Instrumento

Cuestionario

El estudio utilizó como instrumento a dos cuestionarios una para cada variable que se midió.

Para la variable calidad de servicio se utilizó el cuestionario SERVQUAL que es un instrumento que tiene ítems estandarizados que permitió realizar la medición de la calidad del servicio. Se desarrolló en Estados Unidos por Valerie Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard Berry, se auspició por Marketing Science Institute y se validó en Latinoamérica por Michelsen Consulting. Se concluyó, que es uno de los instrumentos más utilizado para medir el nivel de servicios que ofrece una entidad (Wigodski, 2003).

En la variable satisfacción del usuario se aplicó un cuestionario con escala Likert, para medir la satisfacción del usuario, que contó con 17 ítems.

Validación

La validación de los cuestionarios se realizó mediante el criterio de tres jueces expertos en la temática, quienes evaluaron la relevancia, pertinencia y claridad de los instrumentos.

A continuación, se evidencia las opiniones de aplicabilidad de los instrumentos

Tabla 2

Validación de expertos del instrumento calidad de servicios

Expertos	Opinión de aplicabilidad
Mg. Bazalar Bazalar Manuel Jesús	Aplicable
Dr. Espinoza Cruz, Manuel Alberto	Aplicable
Dr. Marino R Espinoza Mogollón	Aplicable

De acuerdo a la tabla 2, se evidencia que el instrumento calidad de servicio es válido según las opiniones de los jueces expertos por lo cual se aplicó el instrumento a los usuarios.

Tabla 3

Validación de expertos del instrumento satisfacción del usuario

Expertos	Opinión de aplicabilidad
Mg. Bazalar Bazalar Manuel Jesús	Aplicable
Dr. Espinoza Cruz, Manuel Alberto	Aplicable
Dr. Marino R Espinoza Mogollón	Aplicable

De acuerdo a la tabla 3, se evidencia que el instrumento satisfacción del usuario es válido según las opiniones de los jueces expertos por lo cual se aplicó el instrumento a los usuarios.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se determinó a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, para lo cual se realizó una prueba piloto a 15 usuarios del Centro de Salud San Judas Tadeo del Distrito de Carquín.

Tabla 4

Confiabilidad del cuestionario calidad de servicio

VARIABLES	Alfa de Cronbach	N
Calidad de servicio	0,853	22

Los resultados del coeficiente de Cronbach son de 0,853; para los ítems orientados a la variable calidad de servicio, por tanto, se determinó que el instrumento es confiable.

Tabla 5

Confiabilidad del cuestionario satisfacción del usuario

VARIABLES	Alfa de Cronbach	N
Satisfacción del usuario	0,843	17

Los resultados del coeficiente de Cronbach son de 0,843; para los ítems orientados a la variable satisfacción del usuario, por lo cual se determinó que el instrumento es confiable.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

En este apartado se detallaron los procedimientos realizados para la obtención de los hallazgos del estudio. Luego de haber obtenido los datos por medio de la técnica de la encuesta, se procedió a codificar las respuestas en el programa Excel, para tratarlos como datos cuantitativos (base de datos).

Después, de la codificación en una hoja de cálculo de Excel se exportó al programa estadístico SPSS versión 25. Dicho programa permitió que se realicen las tablas y figuras

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio

Tabla 6

Niveles por calidad de servicio de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021

	Niveles	Rangos	Nº usuarios	% usuarios
Calidad de servicio	Baja	22 – 51	29	35,8
	Media	52 – 81	43	53,1
	Alta	82 - 110	9	11,1
	Total		81	100,0

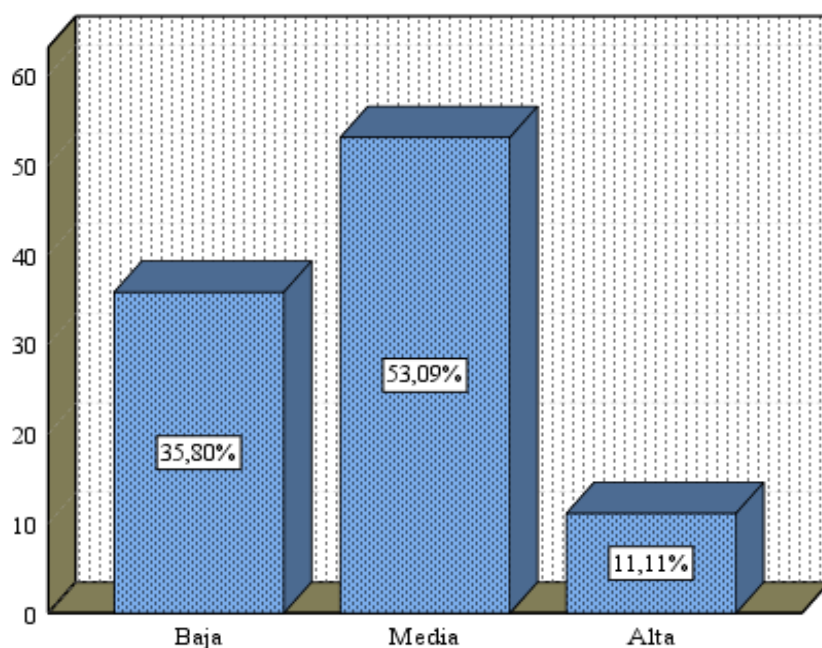


Figura 8. Distribución de calidad de servicio de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021

Interpretación

54

626 La tabla 6 y figura 8 representa los resultados de los niveles de calidad de servicio de los usuarios del centro de salud San Judas Tadeo que se clasificaron según los niveles: baja, media y alta. Se evidencia que el 53,1% que equivalen a 43 usuarios manifiestan que hay nivel medio de calidad del servicio; el 35,8% que equivale a 29 usuarios indican un nivel bajo y el 11,1% que equivale a 9 usuarios manifiestan un nivel alto. Se concluye que la mayoría de los usuarios manifiestan que existe un nivel medio de calidad del servicio en el centro de salud.

Dimensiones de la variable 1: Calidad de servicio

Tabla 7

Niveles de fiabilidad los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021

	Niveles	Rangos	N° usuarios	% usuarios
	Baja	5 – 12	24	29,6
Fiabilidad	Media	13 – 18	43	53,1
	Alta	19 – 25	14	17,3
	Total		81	100,0

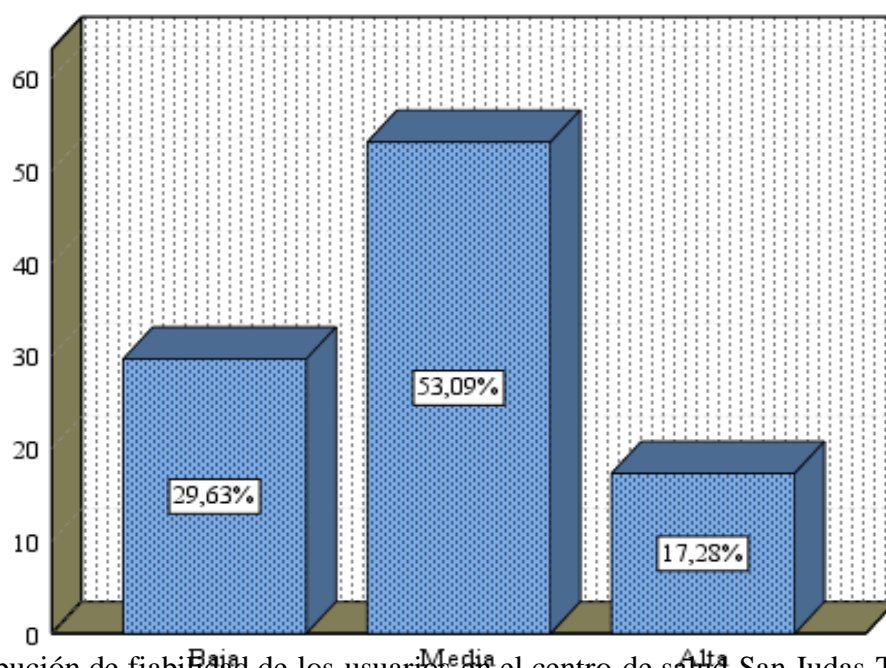


Figura 9. Distribución de fiabilidad de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021

Interpretación

La tabla 7 y figura 9 representa los resultados de los niveles de fiabilidad de los usuarios del centro de salud San Judas Tadeo que se clasificaron según los niveles: baja, media y alta. Se evidencia que el 53,1% que equivalen a 43 usuarios manifiestan que existe un nivel medio de fiabilidad; el 29,6% que equivale a 24 usuarios indican un nivel bajo y el 17,3% que equivale a 14 usuarios manifiestan un nivel alto. Se concluye que la mayoría de usuarios manifiestan que existe un nivel medio de fiabilidad en el centro de salud.

Tabla 8

Niveles de capacidad de respuesta de los usuarios en el Centro de Salud San Judas Tadeo del Distrito de Carquín 2021

	Niveles	Rangos	N° usuarios	% usuarios
Capacidad de respuesta	Baja	4 – 9	32	39,5
	Media	10 – 15	42	51,9
	Alta	16 – 20	7	8,6
	Total		81	100,0

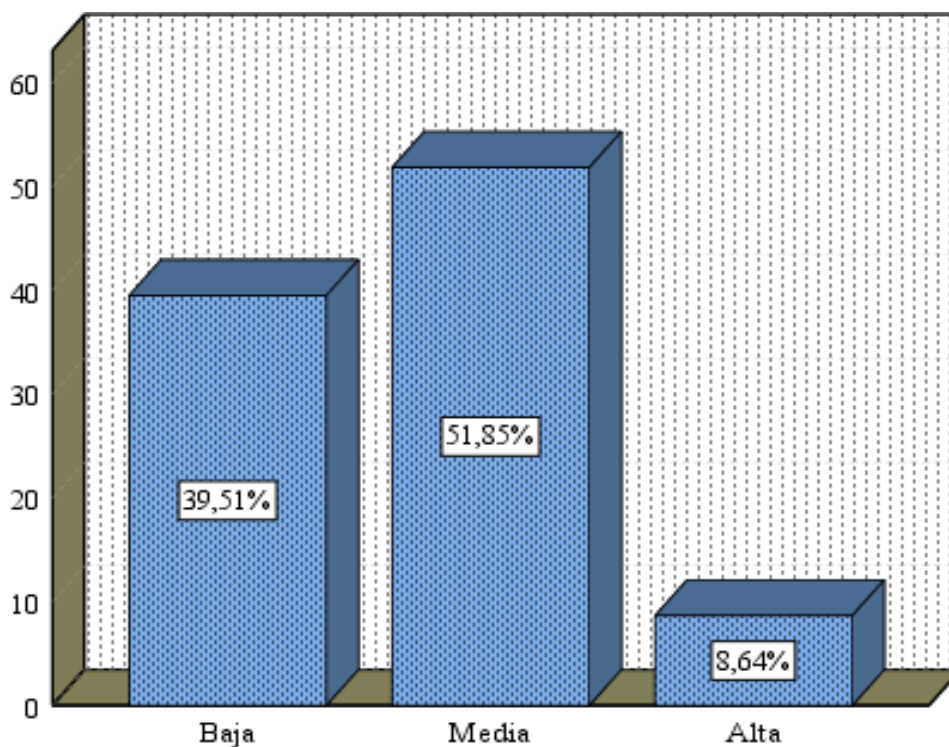


Figura 10. Distribución de capacidad de respuesta de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021

Interpretación

La tabla 8 y figura 10 representa los resultados de los niveles de capacidad de respuesta de los usuarios del centro de salud San Judas Tadeo que se clasificaron según los niveles: baja, media y alta. Se evidencia que el 51,9% que equivalen a 42 usuarios manifiestan que existe un nivel medio de capacidad de respuesta; el 39,5% que equivale a 32 usuarios indican un nivel bajo y el 8,6% que equivale a 7 usuarios manifiestan un nivel alto. Se concluye que la mayoría de usuarios manifiestan que existe un nivel medio de capacidad de respuesta en el centro de salud.

Tabla 9

Niveles de seguridad de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021

	Niveles	Rangos	Nº usuarios	% usuarios
Seguridad	Baja	4 – 9	51	63,0
	Media	10 – 15	26	32,1
	Alta	16 – 20	4	4,9
Total			81	100,0

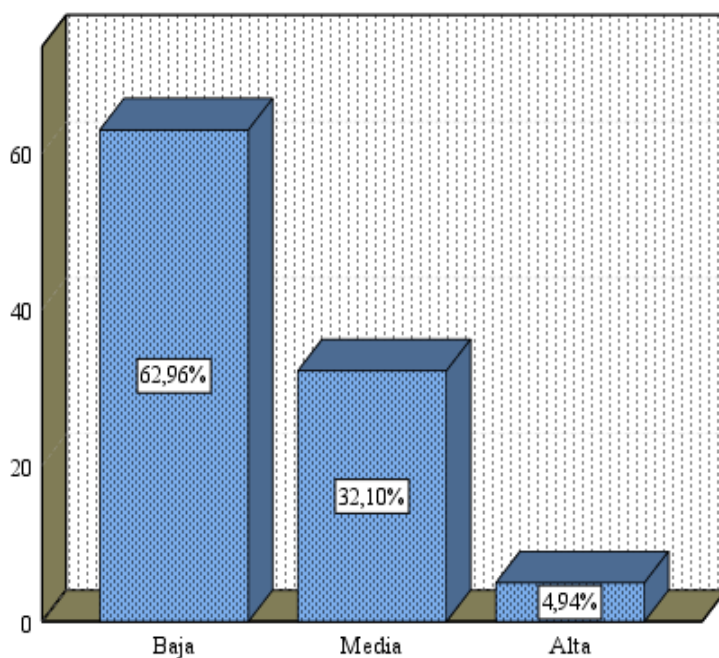


Figura 11. Distribución de seguridad de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021

Interpretación

La tabla 9 y figura 11 representa los resultados de los niveles de seguridad de los usuarios del centro de salud San Judas Tadeo que se clasificaron según los niveles: baja, media y alta. Se evidencia que el 63% que equivale a 51 usuarios manifiestan que existe un nivel bajo de seguridad; el 32,1% que equivale a 26 usuarios indican un nivel medio y el 4,9% que equivale a 4 usuarios manifiestan un nivel alto. Se concluye que la mayoría de usuarios manifiestan que existe un nivel bajo de seguridad en el centro de salud.

Tabla 10

Niveles de empatía de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021

	Niveles	Rangos	N° usuarios	% usuarios
Empatía	Baja	5 – 12	32	39,5
	Media	13 – 18	37	45,7
	Alta	19 – 25	12	14,8
Total			81	100,0

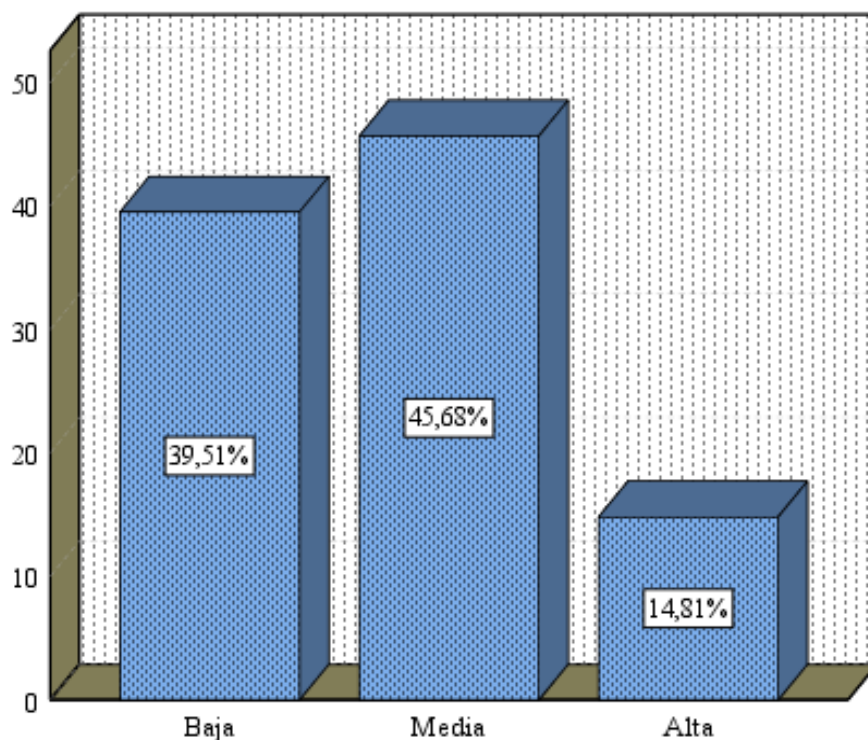


Figura 12. Distribución de empatía de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021

Interpretación

La tabla 10 y figura 12 representa los resultados de los niveles de empatía de los usuarios del centro de salud San Judas Tadeo que se clasificaron según los niveles: baja, media y alta. Se evidencia que el 45,7% que equivalen a 37 usuarios manifiestan que existe un nivel medio de empatía; el 39,5% que equivale a 32 usuarios indican un nivel bajo y el 14,8% que equivale a 12 usuarios manifiestan un nivel alto. Se concluye que la mayoría de usuarios manifiestan que existe un nivel medio de empatía en el centro de salud.

Tabla 11

Niveles de elementos tangibles de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021.

	Niveles	Rangos	N° usuarios	% usuarios
Elementos tangibles	Baja	4 - 9	23	28,4
	Media	10 - 15	43	53,1
	Alta	16 - 20	15	18,5
Total			81	100,0

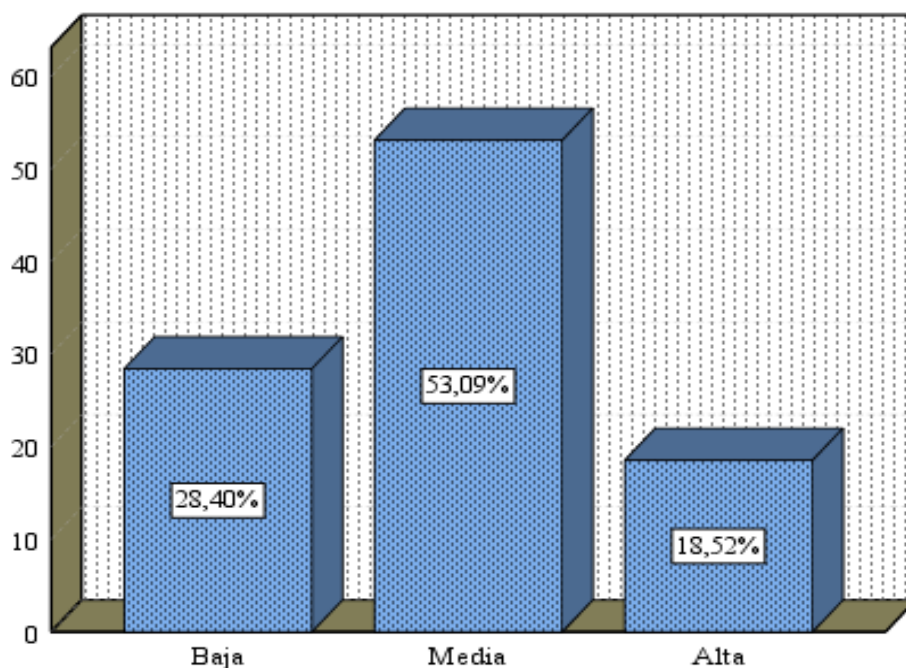


Figura 13. Distribución de elementos tangibles de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021.

Interpretación

La tabla 11 y figura 13 representa los resultados de los niveles de elementos tangibles de los usuarios del centro de salud San Judas Tadeo que se clasificaron según los niveles: baja, media y alta. Se evidencia que el 53,1% que equivalen a 43 usuarios manifiestan que existe un nivel medio de elementos tangibles; el 28,4% que equivale a 23 usuarios indican un nivel bajo y el 18,5% que equivale a 15 usuarios manifiestan un nivel alto. Se concluye que la mayoría de usuarios manifiestan que existe un nivel medio de elementos tangibles en el centro de salud.

Variable satisfacción del usuario

Tabla 12

Niveles de satisfacción de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021.

	Niveles	Rangos	N° usuarios	% usuarios
Satisfacción del usuario	Baja	17 – 40	34	42,0
	Media	41 – 62	39	48,1
	Alta	63 – 85	8	9,9
	Total		81	100,0

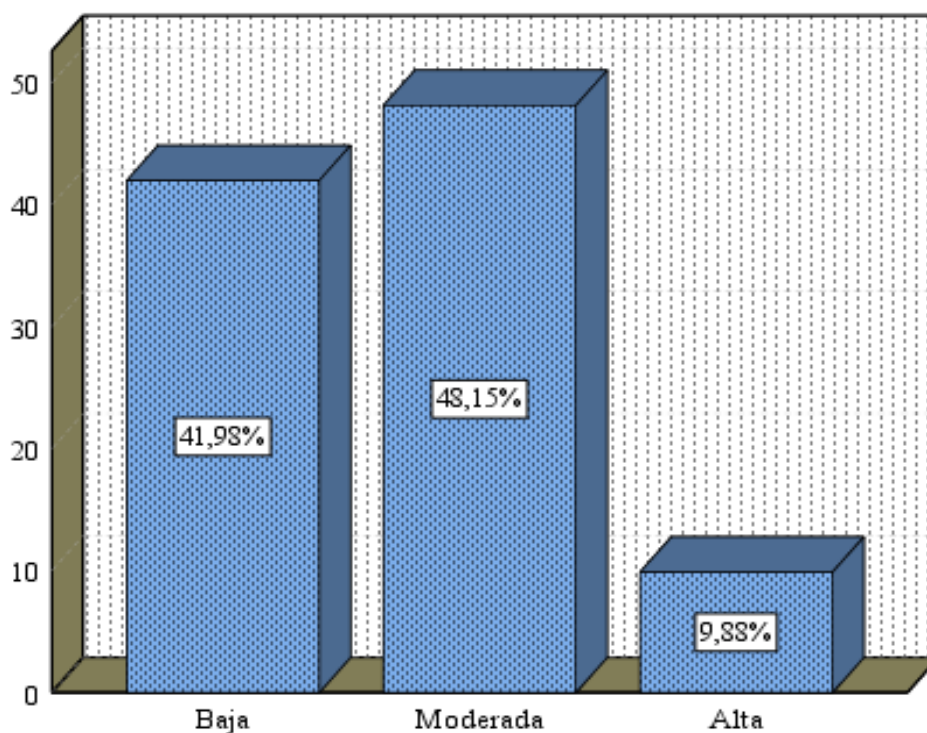


Figura 14. Distribución de satisfacción de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021

Interpretación

La tabla 12 y figura 14 representa los hallazgos de los niveles de satisfacción de los usuarios del centro de salud San Judas Tadeo que se clasificaron según los niveles: baja, media y alta. Se evidencia que el 48,1% que equivalen a 39 usuarios manifiestan que existe un nivel medio de satisfacción del usuario; el 42,0% que equivale a 34 usuarios indican un nivel bajo y el 9,9% que equivale a 8 usuarios manifiestan un nivel alto. Se concluye que la mayoría de los usuarios manifiestan que existe un nivel medio de satisfacción del usuario en el centro de salud.

Dimensiones de la variable 2: Satisfacción del usuario

Tabla 13

Niveles humanos de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021

	Niveles	Rangos	N° usuarios	% usuarios
Humana	Baja	7 – 16	29	35,8
	Media	17 – 26	44	54,3
	Alta	27 – 35	8	9,9
Total			81	100,0

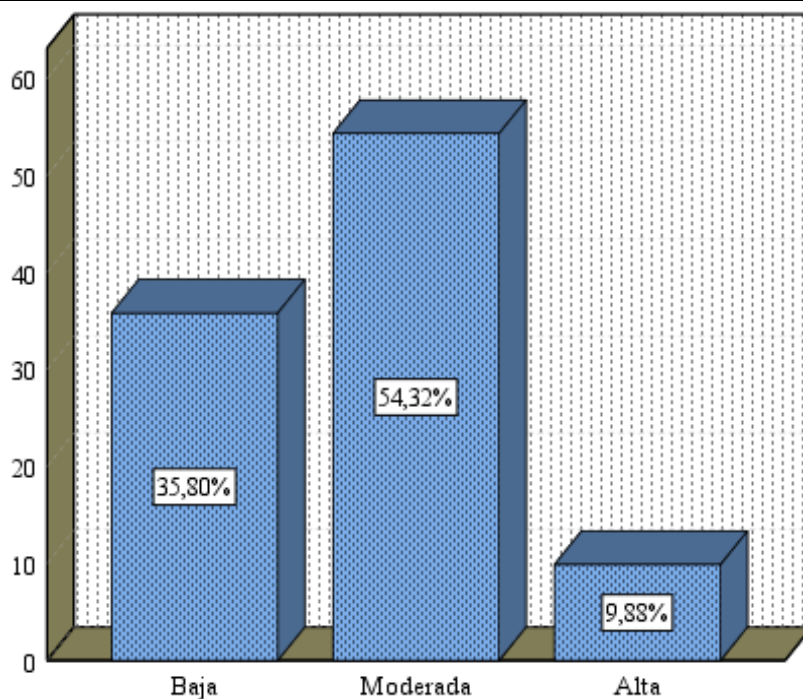


Figura 15. Distribución humana de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021

Interpretación

La tabla 13 y figura 15 representa los resultados de los niveles humanos de los usuarios del centro de salud San Judas Tadeo que se clasificaron según los niveles: baja, media y alta. Se evidencia que el 54,3% que equivalen a 44 usuarios manifiestan que existe un nivel medio humano; el 35,8% que equivale a 29 usuarios indican un nivel bajo y el 9,9% que equivale a 8 usuarios manifiestan un nivel alto. Se concluye que la mayoría de usuarios manifiestan que existe un nivel medio humano del usuario en el centro de salud.

Tabla 14

Niveles técnico-científica de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021

	Niveles	Rangos	Nº usuarios	% usuarios
Técnico - científica	Baja	6 – 14	35	43,2
	Media	15 – 22	42	51,9
	Alta	23 – 30	4	4,9
	Total		81	100,0

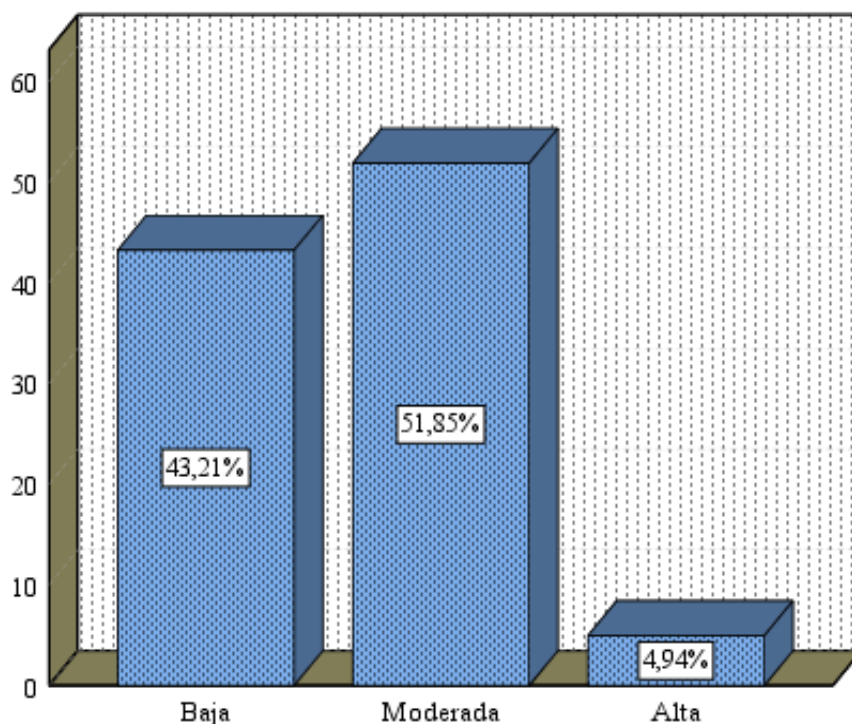


Figura 16. Distribución técnico-científica de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021

Interpretación

La tabla 14 y figura 16 representa los resultados de los niveles técnico-científico de los usuarios del centro de salud San Judas Tadeo que se clasificaron según los niveles: baja, media y alta. Se evidencia que el 51,9% que equivalen a 42 usuarios manifiestan que existe un nivel medio técnico- científico; el 43,2% que equivale a 35 usuarios indican un nivel bajo y el 4,9% que equivale a 4 usuarios manifiestan un nivel alto. Se concluye que la mayoría de colaboradores manifiestan que existe un nivel medio técnico-científico de los usuarios en el centro de salud.

Tabla 15

Niveles del entorno de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021.

	Niveles	Rangos	N° usuarios	% usuarios
torno	Baja	4 - 9	48	59,3
	Media	10 - 15	30	37,0
	Alta	16 - 20	3	3,7
Total			81	100,0

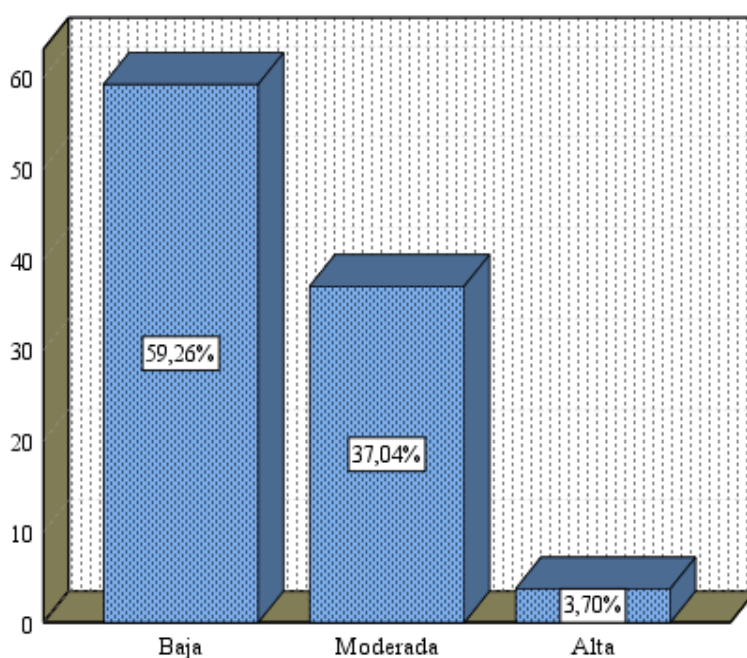


Figura 17. Distribución del entorno de los usuarios en el centro de salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, 2021

Interpretación

La tabla 15 y figura 17 representa los resultados de los niveles de entorno de los usuarios del centro de salud San Judas Tadeo que se clasificaron según los niveles: baja, media y alta. Se evidencia que el 59,3% que equivalen a 48 usuarios manifiestan que existe un nivel bajo de entorno; el 37,0% que equivale a 30 usuarios indican un nivel medio y el 3,7% que equivale a 3 usuarios manifiestan un nivel alto. Se concluye que la mayoría de usuarios manifiestan que existe un nivel bajo del entorno de los usuarios del centro de salud.

4.2 Contrastación de hipótesis

Tabla 16

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio:	,223	81	0,000
Fiabilidad	,302	81	0,000
Capacidad de respuesta	,209	81	0,000
Seguridad	,203	81	0,000
Empatía	,290	81	0,000
Elementos tangibles	,165	81	0,000
Satisfacción de los usuarios:	,217	81	0,000
Humana	,181	81	0,000
Técnico - Científica	,291	81	0,000
Entorno	,258	81	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

En la tabla 16 se muestran los hallazgos de la prueba de normalidad, porque fue necesario conocer el tipo de distribución de datos para determinar la prueba paramétrica. En ese sentido, se hizo uso de la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov por el hecho que la muestra que integra el estudio es mayor a 50 participantes. Se demostró que la variable calidad de servicio y sus dimensiones tienen un nivel de significancia de 0,000 siendo menor a 0,05 y de igual manera sucede con la variable satisfacción de usuarios y sus dimensiones ($p < 0,05$). Por tanto, se evidencia que las variables y dimensiones tienen una distribución no normal, por lo cual, para determinar la relación de estos se realizó con el Rho de Spearman.

Contrastación de hipótesis general

H₀: La calidad de servicio en el Centro de Salud San Judas Tadeo no se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021.

H_a: La calidad de servicio en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021.

Nivel de confianza: 95% v ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Sig. $\geq 0.05 \forall$ se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. $< 0.05 \forall$ se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 17

Correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del servicio

		Satisfacción del usuario	
		Coefficiente de correlación:	0,554**
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Sig. (bilateral):	0,000
		N:	81

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

Interpretación

La tabla 17 evidencia que los resultados de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, donde se demuestra que el nivel de significancia es $0,000 < 0,05$; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, asimismo, se demuestra que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,554; lo cual significa que la calidad de servicios en el Centro de Salud San Judas Tadeo tiene una relación positiva media con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021. Se concluyó, que cuando se brinda una adecuada calidad de servicio se incrementa la satisfacción en los usuarios del Centro de Salud San Judas Tadeo.

Contrastación de hipótesis específicas

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀: La fiabilidad en el Centro de Salud San Judas Tadeo no se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021.

H_a: La fiabilidad en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021.

Nivel de confianza: 95% v ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Sig. $\geq 0.05 \forall$ se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. < 0.05 \forall se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 18

Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del servicio

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	0,481**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	81

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

Interpretación

La tabla 18 evidencia que los resultados de la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios, donde se demuestra que el nivel de significancia es $0,000 < 0,05$; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, asimismo, se demuestra que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,481; lo cual significa que la fiabilidad en el Centro de Salud San Judas Tadeo tiene una relación positiva débil con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021. Se concluyó, que cuando se brinda mayor fiabilidad se incrementa la satisfacción en los usuarios del Centro de Salud San Judas Tadeo.

Contrastación de hipótesis específica 2

H_0 : La capacidad de respuesta en el Centro de Salud San Judas Tadeo no se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021.

H_a : La capacidad de respuesta en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021.

Nivel de confianza: 95% \forall ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 \forall se acepta la hipótesis nula (H_0)

Sig. < 0.05 \forall se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 19

Correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del servicio

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	0,180**
		Sig. (bilateral)	0,107
		N	81

Interpretación

La tabla 19 evidencia que los resultados de la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios, donde se demuestra que el nivel de significancia es $0,107 > 0,05$; por tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Esto significa que la capacidad de respuesta en el Centro de Salud San Judas Tadeo no se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀: La seguridad en el Centro de Salud San Judas Tadeo no se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021.

H_a: La seguridad en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021.

Nivel de confianza: 95% \forall ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: $\text{Sig.} \geq 0,05 \forall$ se acepta la hipótesis nula (H₀)

$\text{Sig.} < 0,05 \forall$ se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 20

Correlación entre la seguridad y la satisfacción del servicio

		Satisfacción del usuario	
		Coefficiente de correlación	0,651**
Rho de Spearman	Seguridad	Sig. (bilateral)	0,000
		N	81

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

Interpretación

La tabla 20 demuestra los hallazgos de correlación de la seguridad y la satisfacción de los usuarios, donde se demuestra que el nivel de significancia es $0,000 < 0,05$; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, asimismo, se demuestra que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,651; lo cual significa que la seguridad en el Centro de Salud San Judas Tadeo tiene una correlación positiva media con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021. Se concluyó, que cuando se brinda mayor seguridad se incrementa la satisfacción en los usuarios del Centro de Salud San Judas Tadeo.

Contrastación de hipótesis específica 4

H₀: La empatía en el Centro de Salud San Judas Tadeo no se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021.

H_a: La empatía en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021.

Nivel de confianza: 95% \forall ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Sig. $\geq 0.05 \forall$ se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. $< 0.05 \forall$ se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 21

Correlación entre la empatía y la satisfacción del servicio

		Satisfacción del usuario	
		Coefficiente de correlación	0,226**
Rho de Spearman	Empatía	Sig. (bilateral)	0,043
		N	81

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

La tabla 21 evidencia que los hallazgos de correlación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios, donde se demuestra que el nivel de significancia es $0,043 < 0,05$; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, asimismo, se demuestra que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,226; lo cual significa que la empatía en el Centro de Salud San Judas Tadeo tiene una correlación positiva muy débil con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021. Se concluyó, que a mayor empatía permite que exista mayor satisfacción en los usuarios del Centro de Salud San Judas Tadeo.

Contrastación de hipótesis específica 5

H₀: Los elementos tangibles en el Centro de Salud San Judas Tadeo no se relacionan con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021.

H_a: Los elementos tangibles en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relacionan con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021.

Nivel de confianza: 95% \forall ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Sig. $\geq 0.05 \forall$ se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. $< 0.05 \forall$ se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 22

Correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción del servicio

		Satisfacción del usuario	
		Coefficiente de correlación	0,518**
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Sig. (bilateral)	0,000
		N	81

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

Interpretación

La tabla 22 evidencia que los resultados de la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios, donde se demuestra que el nivel de significancia es $0,000 < 0,05$; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, asimismo, se demuestra que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,518; lo cual significa que los elementos tangibles en el Centro de Salud San Judas Tadeo tiene una relación positiva media con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021. Se concluyó, que a mejores elementos tangibles permite que exista mayor satisfacción en los usuarios del Centro de Salud San Judas Tadeo.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

En la actualidad, existen diferentes tipos de instalaciones del sector salud (centros de salud, institutos especializados, puestos de salud y hospitales) que realizan tareas para brindar atención, tanto preventiva como curativa, a las personas, por lo que necesitan brindar un servicio que satisfaga las expectativas. Muchos usuarios que asisten a estos establecimientos de salud encuentran que no se brinda un servicio de calidad adecuada debido al trato inadecuado por parte del personal hospitalario, falta de cortesía e incompetencia y sensibilidad para tomar decisiones sobre el cuidado de su enfermedad, lo que les genera incomodidad y molestias (Montalvo et al., 2020).

En ese contexto, el presente estudio busca determinar cómo la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud San Judas Tadeo. Asimismo, busca determinar si las dimensiones de la calidad de servicio como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles han contribuido al incremento de la satisfacción de los usuarios. Por lo cual, se presentan los resultados relevantes de la investigación que se contrastaron con otros estudios que se han realizado referido al tema.

Los resultados del objetivo general han demostrado que la calidad de servicio en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021; demostrado con el Rho de Spearman= 0,554 y nivel de significancia= 0,000; lo cual significa que existe una correlación positiva media entre las variables, por tanto, a mejor calidad del servicio mejor será satisfacción del usuario. Los hallazgos coinciden con Canzio (2019) quien en su tesis demostró la calidad de servicio se correlaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario externo del hospital, que se comprobó con el Rho de Spearman= 0,538 y $p=0,000$; es decir, que la calidad de servicios influye de

manera positiva en la satisfacción de los usuarios.

Otro resultado que corrobora lo hallado es Montalvo et al. (2020) quienes en su estudio evidenciaron que existe una relación positiva moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario ($Rho=0,590$ y $p=0,000$); por lo cual concluyeron que cuando existe una mejor calidad de servicio los usuarios tendrán una mejor satisfacción del servicio. Asimismo, resultados similares obtuvo Camac (2018) quien determinó que la calidad de servicio tiene una correlación positiva moderada con la satisfacción del usuario ($Rho=0,685$); dicho de otro modo, a mayor calidad del servicio mejor es la satisfacción del usuario.

Los resultados tienen semejanza con lo obtenido por Gerónimo et al. (2022) en su tesis demostraron que la calidad de servicio tiene correlación con la satisfacción del usuario, asimismo, indicaron que existe un nivel bajo de usuarios satisfechos con la calidad de servicio recibido debido al tiempo prolongando de espera para que sean atendidos, el incumplimiento de los horarios, los escasos en los medicamentos y a la apariencia física del establecimiento. Los resultados coinciden con Larios (2020) en su investigación determinó que la calidad de atención se correlaciona positivamente con la satisfacción del usuario.

Otro resultado que corrobora es el estudio de Díaz y Salomé (2021) quienes indicaron que la calidad de servicio se correlaciona directamente con la satisfacción del usuario. Además, los resultados se refuerzan con Pazmiño et al. (2020) en su tesis demostraron que la atención recibida tiene una relación positiva con la satisfacción del usuario.

Los hallazgos del primer objetivo específico han demostrado que la fiabilidad en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021; demostrado con el Rho de Spearman= $0,481$ y nivel de significancia= $0,000$; lo cual significa que existe una correlación positiva débil, por tanto, a mayor fiabilidad mayor es la satisfacción de los usuarios. Los resultados corroboran lo obtenido por Montalvo et al. (2020) quienes en su artículo demostraron que la fiabilidad se correlaciona de forma moderada con la satisfacción del usuario ($Rho= 0,406$; $p<0,05$).

Otro resultado que corrobora lo obtenido es Canzio (2019) en su tesis evidenció que la fiabilidad tiene una correlación significativa con la satisfacción del usuario ($Rho= 0,219$). Asimismo, hallazgos semejantes obtuvo Camac (2018) quien en su investigación demostró que la fiabilidad si se correlaciona con la satisfacción del usuario ($Rho= 0,181$ y $p=0,037$).

Los hallazgos tienen similitud con Díaz y Salomé (2021) en su tesis demostraron que la fiabilidad se correlaciona de manera positiva con la satisfacción del usuario, por tanto, a mayor confianza que se brinda para solucionar la problemática de salud mayor es la satisfacción de los usuarios. De igual forma, se corrobora con lo hallado por Larios (2020)

quien evidenció que la fiabilidad se relaciona con la satisfacción de los usuarios (R de Pearson= 0,559). Los resultados se refuerzan con Gerónimo et al. (2022) en su estudio indicaron que los usuarios manifestaron estar insatisfechos con la fiabilidad que brinda el centro de salud.

Los resultados del segundo objetivo específico han demostrado que la capacidad de respuesta en el Centro de Salud San Judas Tadeo no se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021; dado que se obtuvo un nivel de significancia= 0,107 > 0,005; por lo cual se aceptó la hipótesis alterna. Los hallazgos tienen diferencias con Montalvo et al. (2020) quienes en su artículo evidenciaron que la capacidad de respuesta tiene una correlación moderada con la satisfacción del usuario (Rho= 0,439; $p < 0,05$).

Los resultados difieren con Canzio (2019) quienes en su investigación demostraron que la capacidad de respuesta sí tiene relación con la satisfacción del usuario (Rho= 0,594). Asimismo, resultados contrario obtuvo Camac (2018) en su investigación demostró que la capacidad de respuesta se correlaciona con la satisfacción del usuario (Rho= 0,403 y $p=0,000$). Los hallazgos refutan con Larios (2020) en su tesis determinó que la fiabilidad tiene una correlación con la satisfacción de usuarios (R de Pearson= 0,586).

Los resultados se refuerzan con Maggi (2018) quien en su tesis evidenció que los usuarios estaban parcialmente satisfechos con la capacidad de respuesta del hospital. También se refuerzan con Gerónimo et al. (2022) en su investigación demostraron que los usuarios se encontraban insatisfechos con la capacidad de respuesta del centro de salud.

Los hallazgos del tercer objetivo específico han demostrado que la seguridad en el Centro de Salud San Judas Tadeo se correlaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021; demostrado con el Rho de Spearman= 0,651 y nivel de significancia= 0,000; lo cual significa que existe una correlación positiva media, por tanto, a mayor seguridad mayor es la satisfacción de los usuarios. Los resultados coinciden con Montalvo et al. (2020) quienes en su investigación demostraron que la seguridad se correlaciona con la satisfacción del usuario (Rho= 0,444; $p < 0,05$).

Los resultados corroboran lo hallado por Canzio (2019) en su tesis demostraron que la seguridad se correlaciona con la satisfacción del usuario (Rho= 0,165). Asimismo, los hallazgos tienen semejanza con lo obtenido por Camac (2018) quien en su investigación indicó que la seguridad sí se correlaciona con la satisfacción del usuario (Rho= 0,343 y $p=0,000$). Inclusive, resultados semejantes obtuvo Fariño et al. (2018) en su estudio demostraron que la seguridad tiene influencia en la satisfacción de los usuarios, por el hecho

que los usuarios percibieron adecuadas destrezas, habilidades, actitudes y aptitudes que permitieron que se sientan seguros y estén satisfechos con el servicio brindado.

Los resultados se refuerzan con Maggi (2018) quien en su investigación determinó que los usuarios de servicios de emergencia se encontraban insatisfechos por la falta de seguridad. Otro resultado que refuerza el estudio es Gerónimo et al. (2022) quienes demostraron que en la dimensión seguridad de calidad de servicios los usuarios se sentían satisfechos en el centro de salud urbano.

Los resultados del cuarto objetivo específico han demostrado que la empatía en el Centro de Salud San Judas Tadeo se correlaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021; demostrado con el Rho de Spearman= 0,226 y nivel de significancia= 0,043; es decir, hay una correlación positiva muy débil, por tanto, a mayor empatía mayor es la satisfacción de los usuarios. Dichos hallazgos tienen semejanza a lo obtenido por Montalvo et al. (2020) quienes evidenciaron que la empatía tiene correlación moderada con la satisfacción del usuario del hospital (Rho= 0,438; $p < 0,05$).

Otro resultado que corrobora lo hallado es Canzio (2019) en su estudio demostró que la empatía tiene relación con la satisfacción del usuario del hospital (Rho= 0,109). Asimismo, los hallazgos coinciden con Camac (2018) quien en su tesis demostró que la empatía se correlaciona con la satisfacción del usuario de la posta (Rho= 0,402 y $p = 0,000$). Los resultados tienen semejanza con Díaz y Salomé (2021) en su tesis determinó que existe una relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del hospital, por lo cual, a mayor empatía mayor es la satisfacción del usuario.

Los hallazgos tienen similitud con Larios (2020) quien en su tesis demostró que la empatía se correlaciona con la satisfacción del usuario del hospital (R de Pearson= 0,563). Asimismo, se refuerza con Maggi (2018) en su investigación demostró que los usuarios tienen insatisfacción por la falta de empatía de los trabajadores de la salud del hospital. Otro estudio que refuerza lo obtenido es Gerónimo et al. (2022) quienes encontraron que la dimensión empatía obtuvo índice alto de satisfacción del usuario.

Los hallazgos del quinto objetivo específico han demostrado que los elementos tangibles en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021; demostrado con el Rho de Spearman= 0,518 y nivel de significancia= 0,000; esto significa que existe una correlación positiva media, por tanto, a mayor elemento tangibles mayor es la satisfacción de los usuarios. Dichos resultados coinciden con Canzio (2019) en su tesis determinó que los elementos tangibles se correlacionan muy significativamente con la satisfacción del usuario (Rho= 0,298).

Otro resultado que corrobora lo obtenido es Montalvo et al. (2020) quienes en su artículo demostraron que existe una correlación moderada entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario ($Rho= 0,543$; $p<0,05$). Además, hallazgos similares obtuvo Camac (2018) en su tesis determinó que los elementos tangibles si se correlaciona con la satisfacción del usuario ($Rho= 0,278$ y $p=0,001$).

Los hallazgos tienen semejanza con Díaz y Salomé (2021) en su tesis demostraron que los aspectos tangibles tienen una correlación positiva con la satisfacción del usuario del hospital, por lo cual, cuando existen mejores condiciones mayor es la satisfacción de los usuarios. De igual manera, coincide con lo obtenido por Larios (2020) quien evidenció que existe una correlación entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios (R de Pearson= $0,526$). Los resultados se refuerzan con Gerónimo et al. (2022) en su investigación demostraron que los usuarios manifestaron estar insatisfechos con los aspectos tangibles que brinda el centro de salud.

Los resultados se refuerzan con el Modelo del servicio Service Quality (Servqual) que desde sus inicios buscó entender y medir la calidad de servicio, con el pasar de los años se continuó mejorando el modelo quedando así una versión mejorada que consta de cinco dimensiones que permite medir la calidad de servicios de la salud y otros; por lo cual, con la fiabilidad se busca determinar el interés de resolver problemas y cumplir lo prometido; la seguridad se refiere a los comportamiento confiable del trabajador que permiten que los clientes se sientan seguros; la capacidad de respuesta es sobre si se ofrecen los servicios a tiempos y si presentan disposición a ayuda; con la empatía se evidencia el interés del empleado hacia el usuario y por último los elementos tangibles refiere a los equipos, instalaciones y vestimenta de los usuarios Parasuraman et al., (Torres y Vásquez, 2015).

Los resultados evidenciados anteriormente también se refuerzan con la teoría de las expectativas por el hecho que los usuarios direccionan sus expectativas según el desempeño que el servicio pudo manifestar, por lo cual, según el servicio que se le haya brindado al usuario, este realiza una comparación de expectativas mediante una clasificación en valoración de mayor a menor, por tanto, según esto se origina la conformidad positiva cuando el servicio supere las expectativas del cliente y se muestra disconforme cuando no satisface sus expectativas (Álvaro, 2014).

En ese sentido, los hallazgos determinan que la calidad del servicio tiene correlación con la satisfacción del usuario en un centro de salud, que también se comprobó con diversos estudios internacionales y naciones. Por tanto, se comprende que para que los usuarios se sientan satisfechos con los servicios de salud es necesario que el personal de salud brinde un

servicio fiable, también el usuario tiene que sentir confianza para que se sienta seguro, se tiene que comprender las necesidades de los clientes para ser más empáticos y contar con los materiales necesarios para que se cumplan las funciones como corresponde.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Primero: Existe una correlación positiva media entre la calidad de servicio en el Centro de Salud San Judas Tadeo y la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021 (Rho Spearman= 0,554 y $p= 0,000$). En ese sentido, se demostró que cuando se brinda una adecuada calidad de servicios se incrementa la satisfacción de los usuarios en el centro de salud.

Segundo: Existe una correlación positiva débil entre la fiabilidad en el Centro de Salud San Judas Tadeo y la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021 (Rho Spearman= 0,481 y $p= 0,000$). En ese sentido, se demostró que cuando se brinda una mayor fiabilidad se incrementa la satisfacción de los usuarios en el centro de salud.

Tercero: No existe correlación entre la capacidad de respuesta en el Centro de Salud San Judas Tadeo y la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021 (Rho Spearman= 0,180 y $p= 0,107$).

Cuarto: Existe una correlación positiva media entre la seguridad en el Centro de Salud San Judas Tadeo y la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021 (Rho Spearman= 0,651 y $p= 0,000$). En ese sentido, se demostró que cuando se brinda una mayor seguridad se incrementa la satisfacción de los usuarios en el centro de salud.

Quinto: Existe una correlación positiva muy débil entre la empatía en el Centro de Salud San Judas Tadeo y la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021. (Rho Spearman= 0,226 y $p= 0,043$). En ese sentido, se demostró que a mayor empatía mayor es la satisfacción de los usuarios en el centro de salud.

Sexto: Existe una correlación positiva media entre los elementos tangibles en el Centro de Salud San Judas Tadeo y la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021 (Rho Spearman= 0,518 y $p= 0,000$). En ese sentido, se demostró que si se mejora los elementos tangibles mayor es la satisfacción de los usuarios en el centro de salud.

6.2 Recomendaciones

Primero: Se recomienda al director del Centro de Salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, aplicar estrategias de atención, como el aumento de canales de comunicación

para sacar citas, realizar reclamos, etc., con la finalidad de establecer una buena satisfacción en los usuarios.

Segundo: Se recomienda al director del Centro de Salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, implementar un buzón de sugerencias que sea atendido todos los días, para ello es necesario la designación del personal encargado netamente en la contestación del buzón de sugerencias, con esto se logra que los usuarios se sientan escuchados.

Tercero: Se sugiere al director del Centro de Salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, implementar un plan de acción, el cual sea puesto en simulacro mensualmente donde el personal pueda capacitarse y brindar ayuda oportuna a los usuarios en caso de emergencias.

Cuarto: Se recomienda al director del Centro de Salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, evaluar mensualmente el estado del ambiente del centro de salud los cuales tienen que tener características ergonómicas para los usuarios, el cual ayudará a que el usuario se sienta cómodo y seguro al ser atendido.

Quinto: Se recomienda al director del Centro de Salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, capacitar al personal de salud sobre los principios de la función pública, dicho de otro modo, brindar información al usuario de forma, sin emplear términos técnicos, diciendo la verdad en todo momento al brindar el servicio, dado que esto ayuda que el usuario deposite su confianza y hará que se encuentren satisfechos.

Sexto: Se recomienda al director del Centro de Salud San Judas Tadeo del distrito de Carquín, desarrollar paneles y cuadros informativos en la infraestructura y los ambientes del centro de salud, tomando en cuenta la información que los usuarios puedan requerir, para ello el uso de folletos informativos, carteles, detallando el modo de atención, donde sacar citas, los lugares de espera, etc., todo ello con la finalidad de lograr una buena satisfacción en los usuarios.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Álvaro D. (2014). *Comportamiento, motivación y satisfacción turística en Segovia*. España: Universidad De Valladolid
- Arellano, M. E. (2015). *La calidad de servicio y satisfacción según usuarios del juzgado de paz letrado comisaría Vitarte, 2014* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- De La Cruz C. T. (2018). *Calidad del E-Servicio de la Agencia de Aduanas Antares y la satisfacción de sus clientes - San Isidro, 2018*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Matsumoto, N. R. (2014). Reina Matsumoto. *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Perspectivas, 34, 181-209.
- Ramírez, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- Redhead, R. M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Samuel, M. y Vásquez, C. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*. Venezuela: Revista Científica Compendium, 18(35).
- Saura, I., Pérez, M., Contrí, G. y González. G. (2006). *Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas*. Cuadernos de Estudios Empresariales, (15), 47-72.
- Thompson, I. (2005). *La satisfacción del cliente*. Rev Med (Bolivia), 6.

7.2 Fuentes bibliográficas

- Aguirre G. H. (2001). *Calidad de la Atención Médica, Tercera Edición. Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS)*. México: Noriega Editores.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Camisón, C., Cruz, S., y González, T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Bogotá, Colombia: Editorial Prentice Hill.
- Crosby, Philip B. (1988). *La organización permanece exitosa*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Douglas, K. y Bateson, J. (2002). *Fundamentos de marketing de servicios conceptos*,

- estrategias y casos*. México: International Thomson Editores, S.A.
- Duarte, C. J. (1992). *Calidad de Servicio (Revisión de corrientes principales y propuestas para investigación futura)*. Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Hernández, R. y Mendoza, C.P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. México: Editorial McGraw Hill / Interamericana Editores S.A.
- Kotler, P., y Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing* (14^a Ed). México: Pearson Educación de México S.A. de C.V.
- López P. M. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. Ciudad Obregón, México: Instituto Tecnológico de Sonora
- Parasuraman, A., Ziethaml, V., y Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos
- Requena, M., y Serrano, G. (2007). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Viveros, P. J. (2002) *Apuntes de principios y modelos de calidad*. México: Derechos reservados (sin valor comercial).
- 7.3 Fuentes hemerográficas**
- Ministerio de Salud del Perú. (2011). *Manual de habilitación de establecimientos proveedores de servicios de salud*. Recuperado de <https://acortar.link/ySwEok>
- 7.4 Fuentes electrónicas**
- Camac, H. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del distrito de Santa Anita – lima, 2017* [Tesis de postgrado, Universidad Cesar Vallejo] Google académico. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22404>
- Canzio, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018* (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Recuperado de <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/8822>
- Díaz, A., y Salomé, J. (2021). *Calidad del Servicio y Satisfacción de los Usuarios atendidos en el preventorio de Cáncer del Hospital Regional Docente Las Mercedes Chiclayo, 2019* (Tesis de postgrado). Universidad de Chiclayo. Recuperado de

<http://repositorio.udch.edu.pe/handle/UDCH/984>

- Española, R. A., y Madrid, E. (1992). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado de: <http://www.rae.es/obras-academicas/diccionarios/diccionario-de-la-lengua-espanola>
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J., y Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacio*, 39(32). Recuperado de <http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Gerónimo, R., Guzmán, L., Magaña, L., y Ramos, K. (2022). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Salud quintana roo*, 9(35), 11-15. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza_gg.pdf
- Larios, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Línea)*, 9(1). Recuperado de <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
- López, M. P., y Gulías, E. J. (2015). El Nuevo Servicio Público (NSP), un paradigma para la construcción de nuevos modelos metodológicos para el análisis de la administración pública. RIPS. *Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas*, 14(2), 73-93. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/380/38043460003.pdf>
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital Genera de Milagro* (Tesis de postgrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Montalvo, S., Estrada, E., y Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21-26. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>
- Palacios, T. (2018). *Satisfacción y calidad de los servicios percibidos por los usuarios externos del Centro de Salud Venus de Valdivia* (Tesis de postgrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10841>
- Pazmiño, M., Solórzano, M., Pazmiño, J., y García, M. (2020). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de medicina interna en el Hospital Básico de Guaranda del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. *Revista de Investigación Enlace Universitario*, 19(2), 94-107. Recuperado de <http://doi.org/10.33789/enlace.19.2.77>

Wigodski, J. S. (2003). *¿Qué es SERVQUAL?* Recuperado de:

<https://www.medwave.cl/link.-cgi/Medwave/Enfermeria/Nov2003/2763>

ANEXOS

3.5. Matriz de consistencia

Título: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud San Judas Tadeo del Distrito de Carquín - 2019					
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones /Indicadores	Metodología
Problema general	Objetivos generales	Hipótesis general	Calidad de servicio (variable independiente)	a) Fiabilidad <ul style="list-style-type: none"> • Brindar solución • Cumplir las promesas • Cumplir los horarios b) Capacidad de respuesta <ul style="list-style-type: none"> • Eficacia • Tiempo de atención c) Seguridad <ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Conocimiento del personal d) Empatía <ul style="list-style-type: none"> • Identificar necesidades • Capacidad de ayudar e) Elementos tangibles <ul style="list-style-type: none"> • Equipos modernos • Infraestructura • Uniforme del personal 	Tipo de investigación: Aplicada Nivel de investigación: Correlacional Diseño de investigación: No experimental/ Transversal Enfoque de investigación: Cuantitativo Población 500 usuarios del Centro de Salud San Judas Tadeo. Muestra 81 usuarios del Centro de Salud San Judas Tadeo (Error muestra = 10%). Técnica de recolección de datos Encuesta
¿Cómo la calidad de servicio en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021?	Determinar como la calidad de servicio en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021.	La calidad de servicio en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021.			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
a) ¿De qué manera la fiabilidad en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021? b) ¿De qué manera la capacidad de respuesta en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021? c) ¿De qué manera la empatía se relaciona con la satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Judas Tadeo del Distrito de Carquín, 2021? d) ¿De qué manera la seguridad en el Centro de Salud San Judas	a) Determinar como la fiabilidad en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021. b) Determinar como la capacidad de respuesta en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021. c) Determinar como la seguridad en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021. d) Determinar como la empatía en el Centro de Salud San Judas	a) La fiabilidad en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021. b) La capacidad de respuesta en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021. c) La seguridad en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021. d) La empatía en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relaciona con la satisfacción			

<p>Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021?</p> <p>e) ¿De qué manera los elementos tangibles en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relacionan con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021?</p>	<p>Tadeo se relaciona con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021.</p> <p>e) Determinar cómo los elementos tangibles en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relacionan con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021.</p>	<p>de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021.</p> <p>e) Los elementos tangibles en el Centro de Salud San Judas Tadeo se relacionan con la satisfacción de los usuarios - Distrito de Carquín, 2021.</p>	<p>Satisfacción del usuario (variable dependiente)</p>	<p>a) Humana</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal administrativo • Tiempo de espera • Personal de salud • Privacidad <p>b) Técnico - Científica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Charlas • Diagnóstico • Indicaciones • Consulta <p>c) Entorno</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sala de espera • Farmacia • Servicio higiénico 	<p>Instrumento recolección de datos: Cuestionario</p> <p>Procesamiento de información: Con el programa Excel y SPSS.</p>
--	---	--	--	---	--

Anexo 2. Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO 01: CALIDAD DE SERVICIO

Estimado (a) usuario, la presente Ficha de Criterios trata sobre: **Calidad de servicio**, tiene como propósito conocer la calidad de servicio que se brinda al público usuario del **Centro De Salud San Judas Tadeo**. Es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos ser lo más sinceros y realistas posibles.

Instrucciones: Indique hasta qué punto se encuentra de acuerdo o no con los siguientes aspectos del servicio que recibió del **Centro de Salud San Judas Tadeo**. Marque con una (X) la letra que corresponda, siguiendo la escala que se indica a continuación:

Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo						
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)						
CALIDAD DE SERVICIO										
Dimensión 01: Fiabilidad				5	4	3	2	1		
1	El centro de salud, cumple con los servicios ofrecidos en su totalidad.									
2	El personal administrativo brinda y explica de manera clara sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.									
3	La primera vez que vino a atenderse al centro de salud le brindaron un buen servicio.									
4	Los médicos cumplen con atenderle en la hora programada, de acuerdo a su hora de llegada.									
5	Los médicos realizan un buen diagnóstico de las enfermedades de los pacientes.									
Dimensión 02: Capacidad de respuesta				5	4	3	2	1		
6	El médico de consultorio externo comunica a todos los usuarios, cuando se van a brindar servicios adicionales (cita adicional).									
7	Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.									
8	El personal administrativo siempre está dispuesto para ayudar en cualquier duda o consulta que requiera el usuario.									
9	El personal por más que se encuentre ocupado siempre trata con amabilidad, respeto al paciente y busca orientarlos adecuadamente.									
Dimensión 03: Seguridad				5	4	3	2	1		
10	Cuando se le brindó atención en los consultorios se respeta su privacidad e intimidad.									
11	Los médicos del consultorio externo le brindan confianza y seguridad.									
12	El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.									

13	Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención.					
Dimensión 04: Empatía		5	4	3	2	1
14	En los consultorios externos brinda atención personalizada y reservada a todos los pacientes.					
15	El horario de atención del Centro de Salud es adecuado para los servicios que ofrece.					
16	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.					
17	El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud.					
18	La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápida.					
Dimensión 05: Elementos intangibles		5	4	3	2	1
19	Los equipos con los cuales cuenta los consultorios médicos son modernos.					
20	La infraestructura del centro de salud es moderna y sus ambientes se encuentran limpios y son cómodos.					
21	Los médicos y personal administrativo están correctamente uniformado					
22	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes.					

CUESTIONARIO 02: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado (a) usuario, la presente ficha de criterios trata sobre: **Satisfacción del usuario**, tiene como propósito conocer la satisfacción que tiene usted como público - usuario del servicio que brinda el **Centro de Salud San Judas Tadeo**. Es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos ser lo más sinceros y realistas posibles.

Instrucciones: Indique hasta qué punto se encuentra de acuerdo o no con los siguientes aspectos del servicio que recibió del **Centro de Salud San Judas Tadeo**. Marque con una (X) la letra que corresponda, siguiendo la escala que se indica a continuación:

	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca			
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
SATISFACCIÓN DEL USUARIO								
Dimensión 01: Humana				5	4	3	2	1
1	El personal brinda un trato amable, cordial y respetuoso a los pacientes.							
2	Para la atención se respeta el orden de llegada de los pacientes.							
3	A todos los pacientes se les asignan el mismo tiempo para que realicen su consulta.							
4	El personal administrativo resuelve sus dudas y muestra interés cuando realiza consultados sus trámites.							
5	El área de emergencia del centro de salud atiende a los pacientes según su gravedad.							
6	Siente que el personal cuenta con los implementos correctos y limpios.							
7	El personal médico es bien precavido y cuidadoso a la hora de brindarle un diagnóstico.							
Dimensión 02: Técnico – Científica				5	4	3	2	1
8	El personal administrativo le brinda charla mientras que usted espera su turno para entrar a los consultorios.							
9	El personal mantiene en reserva los diagnósticos que le fueron practicados.							
10	Confía plenamente en los médicos con los que lleva sus consultas y tratamientos.							
11	Las indicaciones que le brindan los médicos son claras y entendibles.							
12	Los médicos absuelven todas sus consultas y dudas en los consultorios a los que asiste.							

13	El tiempo que toma para obtener una consulta con el médico es razonable					
Dimensión 03: Entorno		5	4	3	2	1
14	La sala de espera del centro de salud se encuentra limpia siempre que asiste al Centro de Salud.					
15	Los pasillos del centro de salud cuentan con ventilación adecuada.					
16	La farmacia cuenta con todos los medicamentos que le receta su médico.					
17	Los Servicios higiénicos se encuentran en buenas condiciones higiénicas.					

Anexo 3

Prueba no paramétrica de Rho de Spearman

Interpretaciones del coeficiente de correlación de acuerdo a Hernández et al. (2014):

- 0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
- 0.75 = Correlación negativa considerable.
- 0.50 = Correlación negativa media.
- 0.25 = Correlación negativa débil.
- 0.10 = Correlación negativa muy débil.
- 0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
- +0.10 = Correlación positiva muy débil.
- +0.25 = Correlación positiva débil.
- +0.50 = Correlación positiva media.
- +0.75 = Correlación positiva considerable.
- +0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
- +1.00 = Correlación positiva perfecta.

Anexo 4

Confiabilidad de los instrumentos

Cuestionario 01

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,853	22

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	64,78	103,225	-,010	,856
px2	66,46	87,401	,763	,832
px3	65,79	100,343	,172	,854
px4	65,91	90,955	,456	,846
px5	66,46	87,401	,763	,832
px6	65,96	101,436	,113	,855
px7	66,46	87,401	,763	,832
px8	65,80	93,585	,379	,849
px9	66,43	88,073	,749	,833
px10	65,96	101,436	,113	,855
px11	65,53	103,302	-,027	,857
px12	65,80	93,585	,379	,849
px13	66,98	96,224	,717	,843
px14	67,16	95,586	,458	,846
px15	67,09	90,255	,719	,836
px16	67,25	94,513	,456	,846
px17	67,15	96,128	,325	,851
px18	67,21	97,918	,171	,859
px19	66,88	99,235	,237	,853
px20	67,06	96,934	,282	,852
px21	66,62	87,464	,670	,835
px22	66,98	92,649	,404	,848

Cuestionario 02

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,843	17

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
px1	51,49	65,503	,000	,848
px2	53,17	51,720	,860	,809
px3	52,51	63,378	,156	,847
px4	52,63	55,786	,449	,837
px5	53,17	51,720	,860	,809
px6	52,68	64,221	,099	,848
px7	53,17	51,720	,860	,809
px8	52,52	55,403	,524	,831
px9	53,15	52,428	,834	,811
p10	52,68	64,221	,099	,848
px11	52,25	66,288	-,108	,853
px12	52,52	55,403	,524	,831
px13	53,69	60,591	,637	,832
px14	53,88	61,785	,260	,843
px15	53,80	56,035	,657	,824
px16	53,96	61,061	,269	,844
px17	53,86	60,994	,243	,846

Anexo 5. Base de datos

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	s1	s2	s3	s4	s5	s6	s7	s8	s9	s10	s11	s12	s13	s14	s15	s16	s17	v1	d1	d2	d3	d4	d5	v2	d1	d2	d3		
5	1	4	1	1	4	1	1	3	4	3	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	9	1	1	1	9	3	1	1	1
5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	5	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	3	4	4	4	3	3	3	4	2	5	2	1	2	1	2	2	2	2	33	9	1	4	8	4	4	4	5	5	
5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	1	1	1	2	1	3	2	3	1	3	4	4	4	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	25	5	8	6	6	6	5	5	5	5	
5	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	5	2	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	2	44	3	1	1	8	8	4	1	1	1		
5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	2	1	1	1	1	2	3	3	3	4	5	3	3	3	3	2	3	3	1	3	1	3	2	1	27	9	4	7	7	8	4	1	1	1		
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	5	5	4	5	3	3	4	2	5	2	4	2	2	2	2	2	2	39	2	1	1	7	1	3	1	1	2		
4	3	3	5	3	3	3	5	3	3	4	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	46	2	1	1	2	2	4	1	1	1	
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	2	5	2	4	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	1	2	3	49	2	1	1	8	5	5	1	1	1		
5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	2	2	3	5	3	3	3	4	4	4	2	1	1	1	2	1	3	4	3	4	3	4	3	50	2	1	1	3	3	4	1	1	1		
5	3	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	4	5	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	2	1	1	2	1	4	1	1	1		
5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	1	1	1	2	1	3	2	3	1	3	3	4	5	3	2	2	2	3	3	3	1	2	1	2	1	2	25	5	8	6	6	6	5	5	5	5		
5	1	4	1	1	4	1	1	1	4	5	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	2	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	43	9	1	1	2	0	3	1	1	1	
5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	5	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	3	4	4	4	3	3	3	4	2	5	2	1	2	1	2	2	2	33	9	1	4	8	8	4	4	5	5		
5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	1	1	1	2	1	3	2	3	1	3	4	4	4	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	25	5	8	6	6	8	5	5	5	5			
5	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	5	2	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	2	44	3	1	1	8	2	4	1	1	1			
5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	2	1	1	1	1	2	3	3	3	4	5	3	3	3	2	3	3	1	3	1	3	2	1	27	9	4	7	7	7	4	1	1	1			
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	5	5	4	5	3	3	4	2	5	2	4	2	2	2	2	2	39	2	1	1	7	0	8	4	2	2			
4	3	3	5	3	3	3	5	3	3	4	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3	5	3	5	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	46	2	1	1	2	2	4	1	1	1		

5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	2	5	2	4	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	1	2	3	49	1	1	1	1	5	1	1	1				
5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	2	2	3	5	3	3	3	4	4	4	2	1	1	1	2	1	3	4	3	4	3	4	3	50	1	1	1	1	1	4	1	1	1			
5	3	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	4	5	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	1	1	1	1	1	4	1	1	1			
5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	1	1	1	2	1	3	2	3	1	3	3	4	5	3	2	2	2	3	3	3	1	2	1	2	1	2	25	5	8	6	6	6	4	1	1	1			
5	1	4	1	1	4	1	1	1	4	5	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	43	9	1	1	1	1	3	1	1	1			
5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	5	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	3	4	4	4	3	3	3	4	2	5	2	1	2	1	2	2	2	33	9	1	2	4	8	4	4	1	1	1	
5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	1	1	1	2	1	3	2	3	1	3	4	4	4	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	25	5	8	6	6	6	5	5	5	5			
5	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	5	2	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	2	44	1	1	1	1	1	4	1	1	1			
5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	2	1	1	1	1	2	3	3	3	4	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	1	27	9	4	7	7	7	4	1	1	1
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	5	5	4	5	3	3	4	2	5	2	4	1	2	2	2	2	2	39	1	1	1	1	1	3	1	1	1			
4	3	3	5	3	3	3	5	3	3	4	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	2	2	3	1	2	3	3	3	3	46	1	1	1	1	1	4	1	1	1			
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	2	5	2	4	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	1	2	3	1	2	3	49	1	1	1	1	5	1	1	1				
5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	2	2	3	5	3	3	3	4	4	4	2	1	1	1	2	1	3	1	3	4	3	4	3	50	1	1	1	1	1	4	1	1	1			
5	3	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	4	5	1	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	46	1	1	1	1	1	4	1	1	1				
5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	1	1	1	2	1	3	2	3	1	3	3	4	5	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	25	5	8	6	6	6	4	1	1	1				
5	1	4	1	1	4	1	1	1	4	5	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	1	1	1	2	1	3	3	1	3	3	3	43	9	1	1	1	1	3	1	1	1				
5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	5	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	3	4	4	4	3	3	3	4	2	5	2	4	3	1	2	2	2	33	9	1	2	4	8	4	4	4	5	5		
5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	1	1	1	2	1	3	2	3	1	3	4	4	4	2	2	3	2	1	1	1	3	3	1	2	1	2	25	5	8	6	6	6	4	1	1	1			
5	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	5	2	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	2	44	1	1	1	1	1	4	1	1	1			
5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	2	1	1	1	1	2	3	3	3	4	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	1	27	9	4	7	7	7	4	1	1	1

4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	5	5	4	5	3	3	4	2	5	2	4	1	2	2	2	2	2	39	1	1	1	1	3	1	1	1			
4	3	3	5	3	3	3	5	3	3	4	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3	5	3	3	3	3	2	2	3	1	2	3	3	3	3	46	1	1	1	1	1	4	1	1	1		
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	2	5	2	4	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	1	2	3	1	2	3	49	1	1	1	1	1	5	1	1	1		
5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	2	2	3	5	3	3	3	4	4	4	2	1	1	1	2	1	3	1	3	4	3	4	3	50	1	1	1	1	1	4	1	1	1	
5	3	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	4	5	1	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	46	1	1	1	1	1	4	1	1	1		
5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	1	1	1	2	1	3	2	3	1	3	3	4	5	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	25	5	8	6	6	6	4	1	1	1			
5	1	4	1	1	4	1	1	1	4	5	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	1	1	1	2	1	3	3	1	3	3	3	43	9	1	1	1	1	3	1	1	1		
5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	5	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	3	4	4	4	3	3	3	4	2	5	2	4	3	1	2	2	2	33	9	1	2	4	8	4	4	4	5	5
5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	1	1	1	2	1	3	2	3	1	3	4	4	4	2	2	3	2	1	1	1	3	3	1	2	1	2	25	5	8	6	6	6	5	5	5	5
5	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	5	2	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	44	3	1	1	8	2	1	4	1	1	1	
5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	3	2	1	1	1	1	2	3	3	3	4	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	27	9	4	7	7	7	4	1	1	1			
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	5	5	4	5	3	3	4	2	5	2	4	1	2	2	2	2	39	1	1	1	1	1	3	1	1	1			
4	3	3	5	3	3	3	5	3	3	4	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	2	2	3	1	2	3	3	3	46	2	0	2	2	2	1	1	1	1		
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	2	5	2	4	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	1	2	3	1	2	3	49	2	4	5	8	5	5	1	1	1	
5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	2	2	3	5	3	3	3	4	4	4	2	1	1	1	2	1	3	3	3	4	3	50	2	2	3	3	3	4	1	1	1			
5	3	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	4	5	1	2	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	46	2	0	2	2	2	4	1	1	1			
5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	1	1	1	2	1	3	2	3	1	3	3	4	5	3	2	2	2	3	3	1	2	1	2	25	5	8	6	6	6	5	5	5	5			
5	1	4	1	1	4	1	1	1	4	5	1	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	2	1	1	1	2	1	3	1	2	3	3	43	9	2	0	2	0	4	4	1	9			
5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	5	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	5	2	1	3	1	2	2	33	9	2	4	8	4	4	1	1	1	
5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	1	1	1	2	1	3	2	3	1	3	4	4	4	2	2	3	2	1	1	1	2	2	1	2	25	5	8	6	6	6	4	1	1	1		

5	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	5	2	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	2	44	1	1	1	1	5	1	1	1
5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	2	1	1	1	1	2	3	3	3	4	5	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	2	1	27	9	4	7	7	7	5	1	1	1	
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	5	5	4	5	3	3	4	2	5	2	4	4	3	2	2	2	2	39	1	1	1	1	4	1	1	1			
4	3	3	5	3	3	3	5	3	3	4	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3	5	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	46	2	0	2	2	2	4	1	1	1	
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	2	5	2	4	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	1	2	3	1	2	3	49	1	1	1	1	5	1	1	1			
5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	2	2	3	5	3	3	3	4	4	4	2	1	1	1	2	1	3	3	3	3	4	3	4	3	50	2	2	3	3	3	4	1	1	1
5	3	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	4	5	1	2	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	46	2	0	2	2	2	8	8	4	6	
5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	1	1	1	2	1	3	2	3	1	3	3	4	5	3	2	2	2	3	3	3	1	2	1	2	1	2	25	5	8	6	6	6	4	1	1	1	
5	1	4	1	1	4	1	1	1	4	5	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	1	1	1	2	1	3	1	2	3	3	3	3	43	9	2	0	2	0	3	1	1	1	
5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	5	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	3	4	4	4	3	3	3	4	2	5	2	1	3	1	2	2	2	33	9	2	4	8	4	4	4	5	5	
5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	1	1	1	2	1	3	2	3	1	3	4	4	4	2	2	3	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	25	5	8	6	6	6	5	5	5	5	
5	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	5	2	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	44	3	1	2	8	2	4	1	1	1	
5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	2	1	1	1	1	2	3	3	3	4	5	3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	2	1	27	9	4	7	7	7	6	6	5	5		
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	5	5	4	5	3	3	4	2	5	2	4	4	3	2	2	2	2	39	2	0	0	7	0	3	1	1	1		
4	3	3	5	3	3	3	5	3	3	4	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3	5	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	46	2	0	2	2	8	4	1	1	1		
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	2	5	2	4	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	1	2	3	1	2	3	49	2	4	5	8	8	5	1	1	1		
5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	2	2	3	5	3	3	3	4	4	4	2	1	1	1	2	1	3	3	3	3	4	3	50	1	1	1	1	8	4	1	1	1		
5	3	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	4	5	1	2	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	46	2	0	2	2	2	4	1	1	1		
5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	1	1	1	2	1	3	2	3	1	3	3	4	5	3	2	2	2	3	3	3	1	2	1	2	1	2	25	5	8	6	6	6	5	5	5	5	
5	1	4	1	1	4	1	1	1	4	5	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	1	1	1	2	1	3	1	2	3	3	3	43	9	2	0	2	8	3	1	1	1		

5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	5	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	3	4	4	4	3	3	3	4	2	5	2	3	1	1	2	2	2	33	9	1	4	8	4	4	1	1	1	1
5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	1	1	1	2	1	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	1	1	1	2	25	5	8	6	6	6	4	1	1	1	1
5	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	5	2	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	1	1	2	2	44	1	1	1	8	8	4	1	1	1	1

Dr. GUSTAVO AUGUSTO SIPAN VALERIO

ASESOR

Dr. TIMOTEO SOLANO ARMAS

PRESIDENTE

Dra. JULIET KARIN ESPINOZA PAJUELO

SECRETARIO

M(o). NADIEZHDA YENNY ESCALANTE CANDIOTTI

VOCAL

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUDAS TADEO DEL DISTRITO DE CARQUIN - 2021

INDICE DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	1%
7	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1%

32	Submitted to Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios Trabajo del estudiante	<1 %
33	peterpike.com Fuente de Internet	<1 %
34	salud.qroo.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
35	enlace.ueb.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	bvs.insp.mx Fuente de Internet	<1 %
38	dspace.utpl.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
39	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
40	Submitted to Universidad Tecnologica de los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
41	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1 %

42	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
43	Submitted to Universidad Popular Autonoma del Estado de Puebla Trabajo del estudiante	<1 %
44	kupdf.net Fuente de Internet	<1 %
45	publicaciones.ucatolica.edu.co Fuente de Internet	<1 %
46	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
47	servet.uab.es Fuente de Internet	<1 %
48	biblioteca.uteg.edu.ec:8080 Fuente de Internet	<1 %
49	publicacoes.apq.pt Fuente de Internet	<1 %
50	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
51	docs.google.com Fuente de Internet	<1 %
52	lareferencia.info Fuente de Internet	<1 %

53	mriuc.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
54	repositorio.umsa.bo Fuente de Internet	<1 %
55	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
56	www.cortescyl.es Fuente de Internet	<1 %
57	www.documentalistaenredado.net Fuente de Internet	<1 %
58	www.femp.es Fuente de Internet	<1 %
59	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Agrupar

Excluir coincidencias = 10 words

Excluir bibliografía

Agrupar