



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad percibida y demanda insatisfecha con la atención en el
servicio del área covid de un centro de salud, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Paz Ballena, Liliana Elizabeth (ORCID: 0000-0002-8935-6868)

ASESOR:

Quinteros Gomez, Yakov Mario (ORCID: 0000-0003-2049-5971)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en
salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, mis padres y a mi familia, por apoyarme en mis metas, Siendo ellos el pilar en mi vida y los que me impulsan para el logro de los objetivos trazados de mi carrera profesional.

La autora

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por ser mi pilar fundamental, por permitirme tener salud en estos tiempos difíciles de pandemia.

A mis Familiares que creen en mí y siempre brindarme su apoyo incondicional. A mis colegas, por su apoyo y consejos para el desarrollo del trabajo.

La Autora

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO	14
III. METODOLOGÍA.....	27
3.1. Tipo y diseño de investigación	27
3.2. Variables y operacionalizaciónVariable 1: Calidad percibida	27
3.3. Población, muestra y muestreoPoblación	30
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.5. Procedimientos.....	33
3.6. Método de análisis de datos	33
3.7. Aspectos éticos	33
IV. RESULTADOS	34
V. DISCUSIÓN	58
VI. CONCLUSIONES.....	63
VII. RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIAS	66
ANEXOS.....	74

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Expertos validadores</i>	31
Tabla 2: <i>Alfa de Cronbach Calidad percibida</i>	32
Tabla 3: <i>Alfa de Cronbach Demanda insatisfecha</i>	32
Tabla 4: <i>Variable Calidad percibida</i>	34
Tabla 5: <i>Variable Demanda Insatisfecha</i>	35
Tabla 6: <i>(V1) Calidad Percibida y (V2) Dimensión Precio</i>	36
Tabla 7: <i>(V1) Calidad Percibida y (V2) Dimensión Oferta</i>	37
Tabla 8: <i>(V1) Calidad Percibida y (V2) Dimensión Lugar</i>	38
Tabla 9: <i>(V1) Calidad Percibida y (V2) Dimensión Capacidad de Pago</i>	39
Tabla 10: <i>(V1) Calidad Percibida y (V2) Dimensión Deseos y Necesidades</i>	40
Tabla 11: <i>Correlación variable Calidad Percibida y Variable Demanda Insatisfecha</i>	41
Tabla 12: <i>Correlación de la Calidad Percibida con la demanda satisfecha sobre el Precio</i>	42
Tabla 13: <i>Correlación de la Calidad Percibida con la demanda insatisfecha sobre la Oferta</i>	43
Tabla 14: <i>Correlación de la Calidad Percibida con la demanda insatisfecha sobre el Lugar</i>	44
Tabla 15: <i>Correlación de la Calidad Percibida con la demanda insatisfecha sobre el pago</i>	45
Tabla 16: <i>Correlación de la Calidad Percibida con la demanda insatisfecha sobre los Deseos y Necesidades</i>	46
Tabla 17: <i>Tabulación de resultados Variable 1 Calidad Percibida</i>	47
Tabla 18: <i>Tabulación de resultados por dimensiones Variable 2 Demanda insatisfecha</i>	49
Tabla 19: <i>Prueba de Hipótesis General</i>	52
Tabla 20: <i>Calidad Percibida con la demanda insatisfecha sobre el Precio</i>	53
Tabla 21: <i>Calidad Percibida con la demanda insatisfecha sobre la Oferta</i>	54
Tabla 22: <i>Calidad Percibida con la demanda insatisfecha sobre el Lugar</i>	55
Tabla 23: <i>Correlación de la Calidad Percibida con la demanda insatisfecha sobre el pago</i>	56
Tabla 24: <i>Correlación de la Calidad Percibida con la demanda insatisfecha sobre los Deseos y Necesidades</i>	57

Índice de figuras

Figura 1: <i>Variable Calidad percibida</i>	34
Figura 2 : <i>Variable Calidad percibida</i>	35
Figura 3 : <i>Variable Demanda Insatisfecha</i>	35
Figura 4 : <i>(V1) Calidad Percibida y (V2) Dimensión Precio</i>	36
Figura 5 : <i>(V1) Calidad Percibida y (V2) Dimensión Oferta</i>	37
Figura 6 : <i>(V1) Calidad Percibida y (V2) Dimensión Lugar</i>	38
Figura 7 : <i>(V1) Calidad Percibida y (V2) Capacidad de Pago</i>	39
Figura 8 : <i>(V1) Calidad Percibida y (V2) Dimensión Deseos y Necesidades</i>	40

Resumen

EL trabajo de investigación titulado “Calidad percibida y demanda insatisfecha con la atención en el servicio del área covid del centro de salud Rímac, 2022” tuvo como objetivo Determinar la relación de la calidad percibida y demanda insatisfecha con la atención en el servicio del área covid del centro de salud Rímac, 2022.

La investigación es de tipo aplicativo, descriptivo, diseño no experimental y transversal, la técnica empleada fue la encuesta con su instrumento el cuestionario. La población fue de 1300 trabajadores de la empresa y la muestra determinada fue de 70 personas.

Se concluyó que existe relación entre la calidad percibida y demanda insatisfecha con la atención en el servicio del área covid del centro de salud Rímac, Esta correlación fue establecida aplicando el coeficiente de rho de Spearman cuyo resultado fue de 0.500 lo que significa que la relación entre las variables Calidad Percibida y Demanda Insatisfecha es directa y su grado es moderado, afirmando con un 95% de confianza que existe una relación significativa entre las variables.

Palabras clave: Calidad percibida, demanda insatisfecha, atención

Abstract

The research work entitled "Perceived quality and unsatisfied demand with care in the service of the covid area of the Rimac health center, 2022" aimed to determine the relationship between perceived quality and unsatisfied demand with care in the service of the covid area of the Rimac health center, 2022.

The research is of an application type, descriptive, non-experimental and transversal design, the technique used was the survey with its instrument the questionnaire. The population was 1300 workers of the company and the determined sample was 70 people.

It was concluded that there is a relationship between perceived quality and unsatisfied demand with care in the service of the covid area of the Rimac health center. This correlation was established by applying Spearman's rho coefficient, the result of which was 0.500, which means that the relationship between the variables Perceived Quality and Unsatisfied Demand is direct and its degree is moderate, affirming with 95% confidence that there is a significant relationship between the variables.

Keywords: Perceived quality, unsatisfied demand, attention.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad es una variable que es muy sensible por los clientes, sin embargo, las compañías no le dan el valor que realmente se merece. Hoy en día no cumplen con estándares de calidad y esto ocasiona clientes insatisfechos. En el rubro de salud existe gran demanda de usuarios la cual tiene que ser atendida por servicios con componentes diferenciadores.

Por ello, la realidad problemática en el ámbito internacional, Raich et al. (2023) Evaluó sobre la calidad del servicio percibido aplicando equipamiento sofisticado en la aplicación de pruebas médicas a los pacientes ayudando así a brindar diagnósticos médicos con mayor exactitud, toda vez que al interpretar correctamente los resultados el usuario del servicio se sentirá seguro del informe médico. Así mismo; Thomason et al (2022) estudio cómo el covid-19 afectó la economía familiar de los pacientes que han padecido este mal y las secuelas que ello ha dejado. El estudio revela las determinantes sociales de la salud, como la discriminación percibida y el estrés económico, que agudizan la salud de los pacientes. Además, las percepciones de los pacientes en referencia a la calidad de la atención médica influyeron en el descontento de estos. También Zhang et al. (2022) elaboró un estudio para medir la calidad del servicio percibido referente a la aplicación de la tecnología para un seguimiento de higiene bucal de niños. Este estudio se realizó en 3 secciones siendo que en la primera fue la parte participativa de niños y cuidadores de la herramienta tecnológica, en la segunda se llevó a cabo la adaptación, y en la tercera el uso de esta tecnología. Es así como se midió la satisfacción del usuario por parte de evaluadores, toda vez que esta aplicación brindaba alternativas flexibles y de fácil manejo. Finalmente, los cuidadores mostraron su satisfacción por el servicio ofrecido. De igual forma, Kalf et al. (2022), estudió sobre la aplicación de las herramientas tecnológicas para brindar una eficiente calidad del servicio y que a percepción en torno a la aplicación de tecnología satisfaga las necesidades de los usuarios. En este estudio evaluó esta herramienta tecnológica que permita una mejor recepción de la calidad de la atención médica alineados a los parámetros del sector salud. en México, Reyes et al. (2022) indican que se ha vuelto una inquietud conocer la percepción respecto de la calidad percibida y el grado de satisfacción que tienen los usuarios que realizan actividades ofrecidas por las municipalidades las mismas que están

referidas al servicio. Por ello, mientras más información se conozca de los ciudadanos que hacen uso de estos servicios deportivos va a ser primordial para mejorar el servicio ofrecido. Asimismo, Ortega *et al.* (2021) indican que es necesario saber que les gusta y a que le prestan más atención los clientes para poder otorgar un buen servicio y establecer actividades que se les debe brindar en los lugares que ofrecen servicios de fitness, debiendo tener en cuenta el sexo y la edad del cliente para establecer actividades acordes con estas características genere un alto grado de satisfacción y aceptación del servicio. De igual forma en Ecuador, Carrillo *et al.* (2021). Indican que existe una demanda insatisfecha en el consumo de la miel de abeja toda vez que este es producido por personas que no se encuentran formalizadas, no pasando por un control de calidad de las autoridades competentes, conllevando esto a que no cuenten con las autorizaciones sanitarias correspondientes. Así también la Organización Panamericana de la Salud (2020) indica que dado el incremento de un requerimiento de atención de la salud de las personas por el virus Covid-19 ha habido un crecimiento de muertes no solamente por covid-19 sino también por otras enfermedades, por ello a fin de evitar tener pacientes insatisfechos es importante la reorganización de los servicios del primer nivel de atención (PNA) con la finalidad de asegurar una apropiada atención frente al covid-19. Ante ello, el Colegio Médico de Chile (2020) indica que la pandemia ha perjudicado a la población chilena en toda su amplitud, por lo cual el sector salud ha venido presentando falencias, pero los problemas de este sector no son productos de la pandemia si no que ya se venían presentado mucho antes de que esta aparezca, dado así que se han visto desigualdades sociales. Existen muchas debilidades en la forma como se viene afrontando, la cual se ve reflejada en la carencia de atención teniendo así una demanda insatisfecha que no ve cubiertas sus necesidades inmediatas de salud.

En el plano nacional, Carbajal (2021) realizó su estudio logrando demostrar la relación que existe entre a calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acudieron al área covid en un hospital de Lima, indico además que para evitar que haya una demanda insatisfecha debe existir un precio asequible, una buena implementación de equipos médicos de alto impacto y con la preparación adecuada en temas de bioseguridad del personal médico. De igual forma, en el Diario El Peruano (2021) se abordó el tema del Covid-19 e indica que el MINSA dio instrucciones para que otras enfermedades distintas al Covid-19 puedan ser

atendidas. Por ello, los consultorios se han reaperturado paulatinamente toda vez que existe una demanda insatisfecha y embalsada, habiendo empezado con atenciones externas y con un mayor margen en atenciones que conllevan a operaciones. Así mismo, Rebaza (2020) afirma que la aparición del COVID-19 en los hospitales peruanos son difundidos, sin embargo, su repercusión sobre la calidad percibida sobre el servicio nutricional por parte del beneficiario aun no es conocido. Sostiene que en lo que respecta al COVID-19 afecta en gran medida la calidad de la atención al paciente que ha sido internado siendo así que abarca su ámbito nutricional antes y durante el COVID19, en todos sus aspectos. Asimismo, la Rev. Cuerpo Médico HNAAA (oct./dic 2020) indica que el 2020 ha sido afectado por una pandemia mundial que ha perjudicado la salud de miles de personas con un elevado índice de mortandad. La Organización Mundial de la Salud (OMS) la denominó así, toda vez que esta avanza de manera muy abrupta tanto en el país como en el extranjero, principalmente en Wuhan, China. El incremento de los casos fue desbordante, situación que ya venía monitoreando la OMS sin embargo los hospitales para covid-19 no se abastecían y carecían de equipamiento para estos casos y peor aún no contaban con personal hospitalario suficiente. A pesar de que esta situación fue evidenciada por la OMS se llegó a un déficit de 4,3 millones de personal hospitalario. La coyuntura ha dejado de darle importancia a esta situación toda vez que los profesionales que atienden se encuentran vulnerables optando por alejarse de los hospitales para prevenir consecuencias. Todo ello, la mala atención ha conllevado a que el personal se encuentre insatisfecho por la demora en la atención médica. También Hernández y Merino (2021) indican que en tiempos de la pandemia COVID 19, las personas que laboran en hospitales de baja complejidad son vulnerables a la contaminación, en un hipotético y que no sean capaces de afrontar este proceso de salubridad corren el riesgo de contagio, por ende, los indicadores de impacto como la mortalidad materna, infantil y la desnutrición se vuelven elevados. Es por ello, que en la satisfacción del usuario atendido por covid-19 predomina la insatisfacción sobre la satisfacción.

En el plano local, el centro de salud Rímac se encuentra ubicado en el distrito del Rímac, brinda los servicios de consulta medicina, consulta de traumatología, consultorio de pediatría, emergencia, área Covid, terapia física, terapia de lenguaje, farmacia y atiende un promedio de 45 Pacientes diarios. Asimismo, la llegada de la pandemia producto del COVID-19 fue todo un reto para todo el personal de salud,

lo cual conllevó a un caos en atender las emergencias, la precariedad del sistema de salud para responder a un problema de salud pública de gran magnitud, y la paranoia derivada de la respuesta social del temor ante lo desconocido.

Por ello, el Centro de salud Rímac presenta pacientes insatisfechos respecto de los servicios que este utiliza, toda vez que en el centro de salud se viene presentando retrasos en la sala de espera por lo que el paciente se vuelve tenso y desesperado, los precios y formas de pago y financiación no son los esperados por el paciente pues consideran que los precios son elevados para todo procedimiento covid, a esto se le suma el tiempo de dedicación del profesional al momento de brindar la consulta y al brindarle sus resultados médicos, existe también una falta de coordinación interna que es percibida por el paciente pues estos se ponen impacientes por el tiempo que tardan en hacer las cosas, falta de información ya que ,muchas veces el paciente no ha entendido bien su diagnóstico, así como también la lista de espera para la siguiente cita es muy distante. Todas estas razones conllevan al descontento de los usuarios ya que perciben de muy mala calidad el servicio de atención médica.

La formulación del problema es ¿Cuál es la relación de la calidad percibida y la demanda insatisfecha con la atención en el servicio del área covid de un centro de salud Rímac, 2022?, de la cual nace la problemática específica; ¿Cuál es la relación de la calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre el precio de un centro de salud, 2022?, ¿Cuál es la relación de la calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre la oferta de un centro de salud, 2022?, ¿Cuál es la relación de la calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre el lugar en un centro de salud, 2022? ¿Cuál es la relación de la calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre la capacidad de pago en un centro de salud, 2022?, ¿Cuál es la relación de la calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre los deseos y necesidades en un centro de salud, 2022?

En la justificación de la investigación, según Ñaupas et.al (2013) toda investigación se justifica teóricamente, en la presente investigación se contemplan teorías que van a beneficiar a las personas que quieran saber sobre que significa cada una de las variables de estudio, así también se buscaron antecedentes de investigación que también sirven como complemento para otros investigadores. Así

también se justifica desde la parte metodológica, pues en esta tesis se diseñaron instrumentos que fueron validados y pueden servir para que otras personas la puedan aplicar en sus empresas, igualmente se siguió un diseño cuantitativo que sirve como modelo para las personas que quieran saber de la investigación. Finalmente se justifica en lo social porque se benefició a un sector de la población que presentaba una problemática, que en este caso son los colaboradores del centro de salud, así como los usuarios del servicio.

El objetivo general fue: Determinar la relación de la calidad percibida y demanda insatisfecha con la atención en el servicio del área covid del centro de salud, 2022. Como objetivos específicos se tuvo: Determinar la relación de calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre el precio en el centro de salud, 2022. Determinar la relación de calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre la oferta en un centro de salud, 2022. Determinar la relación de calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre el lugar en un centro de salud, 2022. Determinar la relación de calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre la capacidad de pago en un centro de salud, 2022. Determinar la relación de calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre los deseos y necesidades en el centro de salud, 2022.

La hipótesis fue: H1: Existe relación entre la calidad percibida y demanda insatisfecha con la atención en el servicio del área covid del centro de salud. Como hipótesis específicas se tiene: Existe relación de calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre el precio en el centro de salud, 2022. Existe relación de calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre la oferta en el centro de salud, 2022. Existe relación de calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre el lugar en el centro de salud, 2022. Existe relación de calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre la capacidad de pago en un centro de salud, 2022. Existe relación de calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre los deseos y necesidades en un centro de salud, 2022.

H0: No existe relación entre la calidad percibida y demanda insatisfecha con la atención en el servicio del área covid de un centro de salud, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes a nivel nacional, Terrones (2022) manifiesta que la fidelización es un problema para la compañía, pues cada vez existen competidores que ofrecen productos y servicios similares. Los clientes prefieren servicios y productos que cumplan estándares de calidad con certificación respectiva. Los resultados indican que el nivel de fidelización es bajo, en relación a esto se planteó como fina, determinar la influencia de las variables. El método fue descriptivo y transversal, como instrumento el cuestionario el cual fue respondido en base a una escala de medición cerrada. La muestra de 4143 clientes. Se llega a concluir que la calidad del servicio si genera la preferencia de los clientes, por lo que es indispensable mantener procesos de mejora continua. Para el autor es fundamental que la empresa optimice sus recursos con el objetivo de poder ofrecer un óptimo servicio.

Asimismo, Custodio (2021) alega que el Impacto del PBI en la demanda de dinero es directa. Los productos y servicios ofertados por empresas públicas y privadas, generan ingresos para una nación sin embargo se debe generar los escenarios apropiados para que las industrias puedan producir de forma óptima. Si el PBI aumenta, por lo tanto, las personas tendrán mayor poder adquisitivo. En relación a la problemática, se tuvo la finalidad de establecer la afectación del PBI en la demanda de dinero, el método fue descriptivo, aplicando un análisis documental a la evolución del PBI de los años 2000 al 2018. Se concluye que cuestionario a si el PBI aumenta en 1%, la demanda de dinero crece en 1.16%. El estado debe fomentar el crecimiento del PBI pues este ocasiona que a moneda sea más fuerte y sólida. Para el autor, la moneda nacional se volverá fuerte y sólida, siempre y cuando exista un PBO, con crecimiento sostenido.

De igual forma, Shishido (2021) en sus tesis busco medir el buen servicio que ofrecen las empresas de entretenimiento al público, su método fue mixto, aplicando un cuestionario a 158 clientes. Los resultados presentan que el 69% indica que la calidad es alta. Se concluye que se deben mejorar los niveles de calidad. Las empresas deben optimizar su infraestructura, pues en el rubro de entretenimiento es lo que los consumidores le dan un mayor nivel de satisfacción. Finalmente se debe cumplir con lo que se promete a los clientes, es decir si se ofrecen promociones estas deben ser veraces y elocuentes.

Segura (2021) indica que la calidad del servicio percibida por los contribuyentes de la SUNAT, es alta, pues manifiestan que la entidad posee infraestructura moderna, así como un buen equipamiento tecnológico y de personal. Los usuarios alegan que esta institución muestra cumplir con estándares de calidad. Sin embargo, se debe mejorar los índices de empatía, pues según los contribuyentes no son tratados con amabilidad. Se tuvo como fin establecer el servicio ideal para el contribuyente, con una metodología descriptiva, aplicando un cuestionario a 354 personal. Los resultados muestran que los usuarios perciben un nivel de calidad alto en un rango del 75 al 80%. Se concluye que las empresas deben tener la habilidad de prestar servicios de forma efectiva. Además, se debe tener capacidad de respuesta ante dificultades que puedan tener los clientes respecto al servicio. Para el autor, es necesario mejorar la empatía por parte de las personas que dan un servicio o asesoría.

Barrueto (2020) en su tesis sobre Calidad de servicio de una empresa distribuidora, tuvo como objetivo diagnosticar la calidad de servicios, el método fue transversal, aplicando un cuestionario a 170 clientes. Los resultados indican que existe un alto nivel de insatisfacción. Se concluye que la compañía no está aplicando adecuadamente condiciones básicas de calidad, lo cual se refleja en la satisfacción de sus usuarios. Los niveles de satisfacción son indistintos al sexo, es decir tanto hombres como mujeres presentan diferentes niveles, por lo que las estrategias pueden ser enfocadas de forma genérica.

Phang (2020) en su tesis indica que la calidad de servicio es el un grado de percepción que tiene el contribuyente de una institución pública, en donde se hace énfasis en la empatía que puede tener el servidor público con relación a los servicios que se prestan. Los contribuyentes buscan que se les entienda lo que ellos demandan, asimismo esperan que sus necesidades sean satisfechas en su totalidad. Finalmente, los servicios tienen que tener un alto grado de fiabilidad, seguridad física y psicología, y así los usuarios percibirán servicios con altos estándares de calidad. El objetivo fue establecer la calidad de servicio, el método fue descriptivo y como instrumento el cuestionario a 123 contribuyentes. Los resultados indican que el 87% considera que la calidad es baja. Se concluye que se debe mejorar los niveles de empatía.

Así también, Mejía (2019) indica que hay factores macroeconómicos de la demanda privada real de crédito en Perú. El crecimiento de las variables macroeconómicas genera que exista solvencia y liquidez por parte de las entidades bancarias, sin embargo, se debe analizar la demanda para poder determinar cómo se puede satisfacer las necesidades de financiamiento, sin perjudicar a las instituciones que generan créditos. Para esto se tuvo como objetivo identificar factores macroeconómicos, el método fue transversal, aplicando un análisis documental a las variables macroeconómicas de los años 1992 al 2018. Los resultados muestran que el crecimiento económico fue irregular. Se concluye que el estado debe aplicar políticas que favorezcan el crecimiento económico. Por lo tanto, el estado juega un rol importante para poder generar estabilidad económica. Para el autor se debe generar un crecimiento sostenible en el tiempo de las variables macroeconómicas, pues solo así se podrán tener recursos financieros y ser distribuidos de mejor forma a los demandantes.

Jaramillos (2019) en calidad de servicio y satisfacción de los clientes, asume que los clientes presentan elevados índices de insatisfacción, esto debido a que perciben que la empresa no logra satisfacer sus expectativas con respecto a servicio. Los clientes ahora están más informados, y ante esto demandan servicios de calidad. Su fin fue determinar la relación de las variables, con un diseño correlacional, en donde se aplicó un cuestionario a 64 elementos. Los resultados muestran que existe una marcada relación entre las variables a un nivel de 87%. Se concluye que existe una relación alta entre las variables. Por lo tanto, es fundamental darles a los clientes condiciones de calidad, pues con esto se les tendrá satisfechos y sobre todo fidelizados. El autor indica que, si se quiere tener clientes satisfechos, es preciso optimizar la calidad, es decir dotar de atributos distintos al servicio.

Obando (2019) en calidad de servicio de Intelglobal, indica que los consumidores definen a la calidad tomando como referencia ciertos indicadores, entre ellos a la infraestructura, la comunicación, el equipamiento, la capacidad de resolver sus problemas, entre otros. Si las empresas no cumplen con estos indicadores, es probable que los usuarios consideren al servicio como deficiente. Por ello se estableció como objetivo elaborar un formato referida a la calidad, siendo su diseño descriptivo. Concluyendo que las compañías deben diseñar modelos de

gestión en base a la teoría de Deming, asimismo deben trabajar bajo la filosofía de planear, hacer, verificar y actuar, teniendo como eje transversal los 14 principios de calidad total. Según el autor las empresas se deben preocupar por cumplir con condiciones básicas de calidad.

De igual forma Bardales (2019) en calidad de servicio y la retención de los clientes, indica que para las compañías cada vez es más difícil mantener a sus clientes, esto debido a la excesiva competencia y proliferación de productos sustitutos en varios lugares. Ante este problema las empresas se deben diferenciar con componentes que sean percibidos como únicos. Su fin fue verificar si existen relación entre las variables, siendo su metodología correlacional y transversal, la muestra fue de 120 clientes. Los resultados muestran una relación alta. Concluye que hoy en día los usuarios demandan servicios que cuenten con características distintas a los de la competencia, esto influye en ellos en su fidelización. También indica que se deben aplicar instrumentos de medición para ver el nivel de percepción de la calidad. Según el autor es preciso diferenciarse de la competencia para poder retener a los clientes.

Para Herrera (2019) en comportamiento del consumidor y calidad de servicio, indica que las empresas no analizan los gustos y preferencias de sus clientes, por lo tanto, no diseñan productos o servicios en razón a lo que estos demandan. Es necesario que se realicen estudios periódicos sobre la conducta de los consumidores. Su fin fue establecer la relación de ambas variables, el método empleado fue descriptivo correlacional, el resultado arroja que el índice de correlación se encuentra en un 81%. Llegando a la conclusión de que las empresas monitoreen la conducta, gustos y preferencias de los consumidores, con la finalidad de poder determinar qué factores del servicio son los que ellos valoran más con respecto a la calidad. Para el autor se deben aplicar instrumentos para poder identificar las preferencias de sus clientes.

García (2019) en gestión por procesos calidad de servicio, manifiesta que las entidades no tienen un sistema que mida la calidad del servicio, asimismo las compañías se basan en procedimientos empíricos, lo cual no tiene un impacto positivo. Su fin fue determinar cómo influye la administración de servicios con la calidad. La investigación es no experimental de corte transversal. Teniendo una correlación positiva de 0.949. Concluye que en todos los componentes de la

empresa deben existir conceptos de calidad, así también los colaboradores deben adoptar la nueva filosofía de trabajo y acondicionar la infraestructura y mobiliario para los procesos. Para el autor es vital implementar sistema de gestión en base a teoría de autores reconocidos ara que sean de gran impacto desde un punto de vista monetario.

Vílchez (2019) en su tesis tuvo como objetivo analizar la calidad de servicio en una oficina de informes de una institución educativa, el método fue transversal, aplicando un cuestionario a 300 colaboradores. El 75 % indica que el nivel de calidad es bajo. Se concluye que los indicadores de calidad presentaron un bajo nivel en el servicio que presta a sus diferentes usuarios. Las compañías tienen que mejorar sus servicios, atendiendo con mejoras en infraestructura, mobiliario y equipamiento. Asimismo, se tiene que tener la capacidad de responder de forma rápida ante problemas que tengan los clientes con respecto al servicio.

Ochoa y Vega (2018) en calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, asume que las empresas están cometiendo un error; pues no están innovado sus servicios. Los clientes prefieren productos o servicios que estén en constante innovación, pues esto significa que deben tener mejores componentes o atributos. El objetivo fue relacionar las variables, el método fue no experimental, aplicando un cuestionario a una muestra de 28500 administrados. Los autores concluyen que existe una incidencia fuerte entre las variables. Por lo tanto, se debe mejorar continuamente la infraestructura el equipamiento y ser empáticos, para poder tener usuarios satisfechos. Para el autor es fundamental que los productos y servicios sean mejorados de forma permanente, es decir se de establecer una filosofía de mejora continua.

En el plano internacional, Lu et al. (2022) en Canadá realizaron un estudio sobre Antecedentes: la pandemia de COVID-19 y como está afectó los servicios de atención médica en general contemplando también al cuidado de los pies. Con una metodología descriptiva se aplicó como técnica la encuesta conteniendo 31 preguntas. Con una población de 773 médicos siendo su muestra 279, Los resultados mostraron que al disminuir los pacientes los precios se alteraron, afectando la satisfacción del usuario.

Cajas (2020) en calidad de los servicios turísticos, indica que los turistas demandan servicios que cumplan con componentes específicos en relación a calidad. Los operadores turísticos deben mostrar el cumplimiento de altos estándares de calidad, pues así se podrán atraer clientes. Se debe tener en cuenta la cultura de los usuarios. Su fin fue evaluar la calidad de servicio, el método fue cuantitativo, y como técnica la encuesta a 239 turistas. Los resultados indican que los clientes tienen una percepción de la calidad media, a un nivel de 35%. Se concluye que los turistas demandan servicios turísticos con estándares de calidad. Por lo tanto, es propicio generar ambientes adecuados con atributos específicos y así generar y superar las expectativas de los clientes. Para el autor, las empresas turísticas deben estar alienadas a las demandas de los turistas con respecto al servicio.

Pérez (2019) en calidad del Servicio de Transporte, alega que la calidad en los servicios de transportes es deficiente, pues los clientes indican que las unidades de transporte son obsoletas y no han sido renovadas, además de generar contaminación. Se tuvo como fin caracterizar la calidad de servicio, el método fue descriptivo, aplicando entrevistas a los agentes administradores. Se concluye que se debe mejorar el servicio en los medios de transporte. Por lo tanto, es deber de los administradores ir renovando las unidades, por unas más modernas y seguras. Para el autor se debe potenciar los medios de transporte, reemplazándolos por otros más modernos. Finalmente, las unidades deben ser sometidas a evaluaciones por persona técnico para ver su vida útil.

Aguiar (2019) en gestión de calidad para un servicio de medicina, manifiesta que los servicios de medicina deben evolucionar de forma tecnológica, pues los clientes prefieren centros de salud que cuenten con equipos y maquinaria moderna, pues esto es sinónimo de calidad. Se tuvo como objetivo diseñar un sistema de gestión en base a las normas ISO 9001, el método fue no experimental, aplicando un análisis documental a la norma ISO. Se concluye que la calidad del servicio fue de 82%. Por lo tanto, los sistemas de gestión de la calidad deben ser estructurados en base a modelos teóricos pues tienen un efecto positivo en los clientes. Para el autor los avances tecnológicos deben ser canalizado de forma positiva para que la empresa sea un sinónimo de mejora continua.

Cumbal (2019) en calidad del servicio y satisfacción, comenta que cada vez son más los clientes insatisfechos, y esto porque las empresas no se están preocupando por brindar un buen servicio. Las empresas se están manteniendo en un estado de tradicionalismos, tanto en su gestión de personal como de procesos. Se plantea como objetivo diseñar un plan de mejora, el método fue descriptivo, aplicando un cuestionario a 120 elementos. Los resultados muestran que solo un 25% está satisfecho con el servicio. Se concluye que existen evidencias que la calidad de servicio es deficiente. Por lo tanto, es preciso que las empresas optimicen sus condiciones de calidad y así tener clientes más satisfechos. Para el autor las empresas deben evaluar mediante la aplicación de instrumentos de medición, si están cumpliendo con normas básicas de calidad. En razón a los hallazgos deben tomar decisiones y medidas correctivas.

Guillen (2019) en sistema de medición con registro de demanda para un trolebús, manifiesta que se debe implementar herramientas tecnológicas con la finalidad de poder saber la demanda con respecto al servicio. Estimar la demanda es vital, pues así se puede programar mejor los servicios. Por ello el objetivo planteado fue que al reducir el tiempo se obtendrán valores positivos, por ello su metodología fue descriptiva, obteniendo como resultados valores negativos. El autor concluye que es preciso que se mida constantemente los niveles de demanda. Para el autor es necesario también que exista un registro para posteriormente se analicen los indicadores. Finalmente, el tiempo es un medidor relevante que tiene relación con la demanda, por lo que se debe realizar un estudio de tiempos y movimientos.

Para Yáñez (2019) en estudio del comportamiento de la demanda turística, manifiesta que se deben analizar diversos factores como la sociodemográfica, el gasto turístico y la satisfacción del visitante. No se está analizando de forma técnica la demanda, por lo que en ocasiones no se puede satisfacer a todos los consumidores del servicio. Se tuvo objetivo verificar el perfil de los turistas del país y del extranjero, Dentro de sus resultados obtiene que los jóvenes tienen el perfil más importante. Concluye que los gustos y preferencias son cambiantes y estos afectan a la demanda sin embargo se encuentran satisfechos. Para el autor se debe definir el perfil de los clientes con la finalidad de poder estimar mejor la demanda.

La demanda insatisfecha es un sinónimo de una mala gestión y proyección de indicadores.

Chango y Chango (2018) en sus tesis sobre Análisis de la demanda social, tuvo como meta analizar el nivel de demanda de una carrera profesional el método fue mixto, aplicando un cuestionario a la totalidad de la población. Los resultados muestran que el 86% está de acuerdo que se aperturen nuevas carreras. Se concluye que se debe diversificar la oferta pues existe alta demanda. La demanda son los clientes que están dispuestos a adquirir un servicio, por lo que es necesario satisfacerlos.

Paz (2018) en su tesis sobre oferta y demanda de docentes, por ello buscaron analizar la relación de las variables, el método fue correlacional, y como instrumento el cuestionario a diversos centros educativos. Los resultados reflejan la relación de oferta de los cursos de emprendimiento. Se concluye que los emprendedores están aumentando por diversas crisis políticas. El gobierno debe ayuda para que los emprendedores pueden lograr culminar y aterrizar sus proyectos en productos tangibles.

LLumiquinga (2018) busco analizar la oferta y demanda de docentes que dictan emprendimiento. Si no se identifican los niveles de demanda, será muy difícil poder predecir adecuadamente los servicios. Las empresas no están analizando históricamente los indicadores de demanda. Se tuco como objetivo establecer el análisis entre ambas, su investigación fue descriptiva, los resultados arrojaron que existe demanda de docentes para emprendimiento mas no para CTA. Concluyendo que con estas interpretaciones se puede estimar el número de docentes para las asignaturas. Para el autor realizar estudio de la demanda permite tomar mejores decisiones, las cuales van a ser más precisas y sostenibles en el tiempo.

También Rogel (2018) en demanda social de carreras de tercer nivel, manifiesta que la sociedad está creciendo cada vez más, y por lo tanto se deben establecer estudios en donde se pueda pronosticar la demanda futura. Las empresas no aplican instrumentos que pronostiquen a sus potenciales clientes. Se tuvo como objetivo identificar la demanda la demanda ocupacional y social. Su investigación fue descriptiva, los resultados indican que se debe dar la confección de un modelo curricular. Concluye que con el estudio de la demanda se puede determinar si se pueden acceder a la apertura de nuevas carreras técnicas. Es vital

que se estudie de forma permanente la demanda para poder ofertar servicios acordes a las necesidades del mercado. Para el autor existe un dilema por parte de las empresas, pues consideran que realizar estudios de pronóstico de la demanda es un gasto y mas no una inversión.

Para Fuentes (2018) en estudio de la demanda turística, indica que se deben realizar estudios numéricos en donde se refleje el número de clientes dispuestos a adquirir un servicio o producto. Las empresas basan sus decisiones en su experiencia o empirismos, lo cual no trae buenos resultados. Se tuvo como objetivo fue caracterizar la oferta y establecer el perfil, su metodología fue descriptiva, los resultados mostraron que los colegios de habla hispana son más flexibles. Concluye que, para tener datos precisos sobre la demanda, es necesario analizar el perfil de los consumidores. Así también se debe identificar los indicadores históricos de la demanda para poder tomar mejores decisiones. Para el autor las compañías deben invertir en profesionales competentes que realicen estudios para estimar la demanda.

Al respecto Tamayo (2017) manifiesta que es responsabilidad de la gerencia determinar la perspectiva de oferta y demanda. La alta gerencia debe estar capacitada y entrenada para poder identificar las características de sus demandantes y ofertantes. Su objetivo fue establecer el nivel de aceptabilidad de RSE. Su metodología fue descriptiva y correlacional. Concluye que para el cálculo de estos indicadores se debe contar con personal capacitado y que tengan adecuados conocimientos de gestión administrativa. Se debe buscar cómputos innovadores para estimar la demanda. Para el autor, los gerentes deben estar capacitados en estudios de demandan e indicadores económicos.

Teorías relacionadas al tema

Teorías de variable calidad percibida

Definición de calidad

Es la suma de atributos, componentes y cualidades que contiene un producto o un servicio. Estas características hacen que se diferencien de la competencia. Así mismo los bienes deben cumplir estándares de calidad y que estos también sean percibidos por los clientes (Dessler, 2009).

Según Blanco (2012) la calidad es cuando se logra la excelencia y se logra satisfacer las necesidades del consumidor. La calidad se sustenta en todos los componentes que tiene la empresa, es decir las áreas de las instituciones deben sumar esfuerzos con la finalidad de adoptar una nueva filosofía de trabajo de mejora continua y de innovación.

Para Herrera (2011) la calidad se puede implementar mediante sistemas de mejora continua, en donde se innoven los sistemas administrativos, productivos y tecnológicos, pues estos contribuyen a prestar servicios de forma más efectiva. Los sistemas de calidad pasan por supervisión constante, pues estos se van mejorando paulatinamente.

Según Evans (2015) la calidad debe estar alienada a las competencias que tengan los colaboradores. Es deber de la gerencia poder potenciar las habilidades de sus colaboradores con la finalidad de que estos puedan responder de forma efectiva. Por otro lado, se debe buscar elementos diferenciadores que puedan ser percibidos por los clientes.

Protocolos y Lineamientos:

Asimismo, para cumplir con los estándares de calidad se deben cumplir de forma eficiente con los protocolos que se cuenta dentro de la empresa. Igualmente se debe contar con tecnología que facilite los procedimientos y contribuyan a dar una respuesta más rápida y efectiva. La calidad involucra un mejor uso del tiempo para lo cual debe existir una programación con tiempos que simplifiquen los procesos. (Bateson y Hoffman, 2012).

Para Kotler & Armstrong (2012) se deben cumplir con ciertos lineamientos para que los clientes perciban un servicio de calidad, por ello es necesario entender al cliente, por ello, es necesario trabajar para brindar un servicio óptimo, cuidando mucho el respeto, las buenas costumbres. Sin embargo, no hay que olvidar que, al momento de brindar un servicio, pueden surgir contratiempos que deben ser superados.

La calidad de servicio tiene que ver con un factor visual, pues mediante la vista los clientes pueden percibir si le agrada o desagrada un servicio. Es necesario tener equipos, laptops, computadoras, cámaras y mobiliario modernos y operativos. Se debe programar sistemas correctivos para tener la maquinaria siempre disponible (Camison, Cruz y Tomas, 2006).

Para Aceves y Solórzano (2013) contar con procesos que brinden el nivel de calidad esperada esos deben trabajar en armonía para que se mantengan vigentes y muestren niveles de eficiencia y eficacia en todo lo relacionado a los servicios, si estos procesos mutan deben permitir a los usuarios la fácil adaptación a este cambio.

Para Martínez (2005) la calidad está directamente ligada a un buen manejo empresarial, donde se deben aplicar todos los elementos necesarios para que estos recursos ayuden con la consecución de los objetivos. Para ello, debe existir una persona que lidere el proceso orientado a la gestión de la calidad.

Tipos de la calidad percibida

La calidad percibida tiene dentro de sus tipos tres rasgos bien definidos. En el primer tipo está la era de la industrialización en donde las compañías asumían que la calidad era sinónimo de producción, es decir se creía que la empresa que manejaba mejores conceptos de calidad era aquella que incrementaba constantemente su producción. Las empresas conocían de forma empírica las economías de escala, asimismo, se ejercía una comunicación autoritaria pues el jefe era el que daba las órdenes y estas deberían ser cumplidas por los obreros. También se ejercía liderazgo autoritario y vertical. Por último, los colaboradores no podían tomar sus propias decisiones. En aquellos tiempos se tiene como precursor de la calidad al creador de los autos Ford.

En el segundo tipo está la era neo clásica, pues aquí la calidad rompe su tradicionalismo y comienzan aparecer los primeros conceptos de innovación de los productos, pues algunos fueron modificados en relación a lo que los clientes demandaban. Es así que se empieza a trabajar bajo conceptos de diferenciación y valor agregado, dándoles características, componentes y atributos a los productos muy distintos a los de la competencia. El estilo de liderazgo también cambió pues ahora se delegaba la toma de decisiones a los operarios, apareciendo el empoderamiento como una herramienta importante de gestión. Asimismo, la comunicación se hizo horizontal, y los colaboradores podían tomar sus propias decisiones.

El último tipo es la modernidad, en donde hoy en día las empresas fabrican y diseñan productos y servicios de forma personalizada, es decir se da origen a la personalización de los bienes. Actualmente las empresas cumplen con

altos estándares de calidad debido a que los clientes son muy exigentes. Actualmente hay una competencia entre las compañías para ver quiénes son las que ofrecen calidad en sus productos, es donde las certificaciones juegan un rol importante. Las certificaciones de calidad se otorgan a las compañías que cumplan con lineamientos de calidad, los cuales son evaluados por especialistas.

Funciones de la calidad percibida

Dentro de las funciones de la calidad, esta funciona como un regulador de los atributos que posee el producto, además es un sinónimo de mejora continua. La calidad es un termómetro de cómo la empresa está evolucionando. La calidad no solo es del producto, sino también de todos los componentes que forman parte del proceso productivo. Otra de las funciones que tiene la calidad es de ayudar a perfeccionar la tecnología, la maquinaria y el equipamiento, así como potenciar las habilidades de los colaboradores. La tecnología cambia de forma permanente y es vital que las empresas vayan de la mano con esta evolución. Por otro lado, si no se tiene personal capacitado no se podrá migrar a este proceso de transformación. Las capacitaciones se deben dar en relación a las debilidades de los empleados.

Teoría de la variable demanda insatisfecha.

Tipos de Demanda insatisfecha

Demanda Potencial

Es el aumento de la demanda efectiva y la falta de acceso. Comprende: demanda reprimida y la demanda encubierta o insatisfecha. En el primer caso los pacientes acuden al centro de salud para su atención y en el segundo los pacientes por temas económicos o por falta de infraestructura no solicitan los servicios de salud. (Madueño, 2003)

Demanda Inducida

Arredondo, (2002) La demanda depende del médico que induce al paciente a consumir un servicio y decide se incita al paciente a acudir a una nueva cita con exámenes auxiliares para determinar el diagnóstico de su enfermedad y tratamiento, y solucionar con ello su problema de salud. Los pacientes regresan a solicitar una cita para la revisión de sus exámenes auxiliares, pero es cuando se produce la demanda insatisfecha porque se distribuyen pocas citas para tantos pacientes y no logra conseguir la cita para ser evaluada con resultados por el médico.

Demanda Reprimida

Para Madueño (2003) Es la población que por falta de ingresos no comunican que están enfermos o desean ser atendidos y no hacen uso de los servicios de salud. Al no acudir a los establecimientos de salud, no forman parte de alguna estadística de parte de los centros de salud. Se cuenta con pacientes en malas condiciones económicas que tienen una deficiente nutrición no asisten a su cita médica a pesar que pueden estar desnutridos, pues priorizan el gasto en su alimentación antes que el gasto por salud.

Demanda de Acceso

Está determinado por la cantidad de personas que demandan el servicio o la probabilidad de acceder ellas a un determinado servicio de salud. (Ministerio de Salud, 2012).

Características de la demanda insatisfecha

Priorización de la Salud

Existe la tendencia a priorizar el sobre consumo de la salud por encima de todas las demás cosas, pudiendo producir con ello al riesgo de daño en la salud, debido a un medicamento, procedimiento médico o quirúrgico. (Ministerio de Salud, 2012).

Formas de Satisfacerlas

El paciente desconoce su necesidad y también de los servicios de salud para acudir y ser atendido por un médico que le ayudara a resolver su problema de salud. (Ministerio de Salud, 2012).

Sobreconsumo y Exceso de Gasto

Las tendencias de consumo de servicios de salud hacen que el precio aumente, lo que significa un aumento en el gasto. El paciente es cualquier individuo que acude a un centro de salud para ser atendido por un médico, este saludable o aquejado. (Ministerio de Salud, 2012).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Según la finalidad del estudio es de tipo aplicativo, con un diseño correlacional pues mediante métodos estadísticos como el cálculo del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se determinó la relación entre las variables. Si también se siguió un método científico. Por otro lado, también es de tipo descriptivo pues el objeto de estudio se describió en diversos estados en razón a su problemática. (Monje, 2011).

Diseño de investigación

El presente estudio tuvo un diseño no experimental, debido a que las variables solo se describieron, mas no se estimularon. (Maleta, 2009).

Además, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, porque se recolecto los datos, posteriormente realizar el análisis de causa y efecto, lo que permitirá contestar y probar nuestra hipótesis, También es transversal debido a que los cuestionarios se aplicaron en una fecha específica. (Maleta, 2009).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad percibida

Definición conceptual: es el servicio y la suma de atributos, componentes y cualidades que contiene un producto o un servicio. Estas características hacen que se diferencien de la competencia. Así mismo los bienes deben cumplir estándares de calidad y que estos también sean percibidos por los clientes (Dessler, 2009).

Dimensiones de la calidad

Recursos físicos

En la primera dimensión de la calidad percibida, se tiene a los recursos físicos, en donde se contempla que las instalaciones se encuentren en buen estado, también se evalúa que los colaboradores mantengan una apariencia formal y atractiva, también se debe tener unidades y mobiliario moderno necesarias para sentirse satisfecho y realizar bien el trabajo (Dessler, 2009).

Confiabilidad

En la segunda dimensión esta la confiabilidad, donde se evalúa el nivel de seguridad en donde el cliente o usuario debe sentirse seguro y tranquilo en sus transacciones con la compañía. Así también los colaboradores deben tener un trato amable y ser serviciales. (Dessler, 2009).

Respuesta

La tercera dimensión es la respuesta, donde la compañía debe respetar los tiempos en los cuales se compromete a prestar el servicio. Aquí también se valora que los colaboradores estén bien capacitados. Finalmente se debe dar soluciones rápidas a los incidentes que puedan ocurrir. (Dessler, 2009).

Accesibilidad

Como cuarta dimensión se tiene la accesibilidad, en donde se tiene que tener precios accesibles, así como la posibilidad de acceder a las instalaciones desde distintas plataformas y medios de transporte. (Dessler, 2009).

Satisfacción del cliente

Finalmente se tiene a la dimensión de la satisfacción del cliente, en donde se debe dar una atención personalizada sobre los servicios, así también se debe cumplir con las expectativas del cliente, de tal forma que el cliente siempre se encuentre satisfecho con el servicio que recibe. (Dessler, 2009).

Variable 2: Demanda insatisfecha

Definición conceptual

Según Meyers (2000) ésta la cantidad de producto, bienes o servicios que los consumidores están dispuestos adquirir a un determinado precio en un mercado específico para poder satisfacer sus necesidades. Los demandantes tienen necesidades insatisfechas, las cuales esperan satisfacer con bienes innovadores y creativos.

Dimensiones de la demanda

Precio

Los usuarios adquieren servicios tomando como referencia el precio, por ello las empresas deben aplicar estrategias de fijación de precios con la finalidad de hacer atractivos los bienes. Los consumidores asocian al precio con la calidad del producto, por lo tanto, hoy en día es necesario que los servicios cuenten con valor agregado (Jaén y Molina, 1994).

Oferta

También se tiene a la oferta que son las empresas que producen los bienes o prestan los servicios para que los demandantes lo adquieran en un mercado específico a un precio establecido. Los ofertantes deben considerar la cantidad necesaria de bienes que se saldrán al mercado.

Lugar

También se tiene al lugar, el cual es el escenario físico o virtual donde se colocarán los bienes para ser ofrecidos. En esta dimensión se contempla también la accesibilidad que se tiene para que el consumidor adquiera el producto en diversos puntos de venta, utilizando medios de transportes variados.

Capacidad de pago

En este punto se debe evaluar el poder adquisitivo que tiene el demandante, con la finalidad de que sirva como un referente para fijar el precio del servicio, lo cual va a permitir medir el poder de adquisición del usuario del servicio.

Deseos y necesidades

Finalmente se tiene a los deseos y necesidades, en donde los demandantes recurren al mercado para poder adquirir servicios y productos para lograr la satisfacción de sus necesidades, las cuales pueden ser primarias o secundarias.

Para la operacionalización se diseñó una tabla que se ubica en el anexo 1, en donde las variables se dividieron en dimensiones, con la finalidad de poder obtener los indicadores y así construir los reactivos pertinentes.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población estuvo conformada por 85 trabajadores del centro de salud Rímac, se debe señalar que los trabajadores encuestados realizan diferentes tareas, grado de instrucción y condición económica.

Muestra

La muestra estuvo conformada por 70 trabajadores del centro de salud Rímac, los grupos considerados en la muestra fueron los diferentes profesionales y militares, de los cuales se extrajo información relevante para la investigación. (Ander, 2005).

Criterio de inclusión

- Laborar en el Centro de Salud.
- Haber aceptado participar de manera voluntaria a la encuesta
- Contar con señal de internet y tecnología (laptop, smartphone o tablet) para completar el formulario virtual.

Criterio de exclusión

- Trabajadores que no se encuentren trabajando por vulnerabilidad.
- Persona que no laboran en el Centro.

Muestreo

El muestreo es No Probabilístico, basada en el juicio del investigador (Sampieri, et al., 2014)

Unidad de análisis

Un trabajador de salud perteneciente al grupo de ocupacional médicos, enfermeras, técnicos y militares del centro de Salud.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica se empleó una encuesta, pues esta técnica permite recabar información del objeto de estudio en base a una aplicación de un cuestionario. Esta herramienta se aplica cuando son poblaciones relativamente representativas. Con los avances tecnológicos se puede aplicar hoy en día de forma virtual mediante formularios (Valles, 1997).

El instrumento que se aplicó fue el cuestionario, el cual fue elaborado en base a teorías, conteniendo 20 interrogantes que fueron respondidas en una escala de 5 niveles. El cuestionario fue validado por expertos para que pueda ser aplicado. El cuestionario se aplicó en una fecha determinada (Sánchez, 2002).

Validez

Los instrumentos se validaron por medio del criterio de expertos, los cuales evidenciaron que los reactivos fueron contruidos con criterios técnicos y teóricos. Posteriormente colocaron su firma en señal de conformidad.

Tabla 1: *Expertos validadores*

GRADO	NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	ESPECIALIDAD
MG	Lidia Milagros Osorio Pérez	10684138	Salud Publica
MG	Juana Soraida Baldeon Machahuay	41134130	Gestión de los servicios de Salud
Lic. Enf.	Juana Raquel Remuzgo Vargas	08161385	Lic. Enfermería (Coordinación De Enfermería)

Fuente: Elaboración Propia

Confiabilidad

Para la confiabilidad, los instrumentos fueron sometidos a la prueba de Alfa de Cronbach, el cual consiste en verificar la fiabilidad de las interrogantes. Si los valores oscilan entre 0,5 al 0,9 se consideran válidos.

Alfa de Cronbach variable 1: Calidad percibida

El Alfa de Cronbach para la variable Calidad percibida, arrojó un resultado de 0.908 lo cual indica que el instrumento es altamente confiable.

Tabla 2: Alfa de Cronbach Calidad percibida

K	20
ΣV_i	8.42
Vt	54.03

SECCIÓN 1	1.05
SECCIÓN 2	0.844
ABSOLUTO S2	0.844

A	0.889
---	-------

Alfa de Cronbach variable 2: Demanda insatisfecha

El Alfa de Cronbach para la variable Calidad percibida, arrojó un resultado de 0.870 lo cual indica que el instrumento es altamente confiable.

Tabla 3: Alfa de Cronbach Demanda insatisfecha

K	20
ΣV_i	11.34
Vt	65.36

SECCIÓN 1	1.05
SECCIÓN 2	0.826
ABSOLUTO S2	0.826

A	0.870
---	-------

3.5. Procedimientos

La presente investigación siguió un proceso cuantitativo, en donde primero se analizó la problemática de las variables en el entorno internacional, hasta llegar al local, luego se exploraron los antecedentes en relación de las variables, asimismo se definieron las teorías relacionadas al tema. Por otro lado, se trabajó la metodología en donde se definió el tipo de investigación, y también los instrumentos de medición. Luego se plasmaron los resultados para culminar las conclusiones y recomendaciones (Raffino, 2019).

3.6. Método de análisis de datos

El método aplicado fue el inductivo y deductivo, pues se partió de la problemática general hasta llegar a los específicos que fueron las conclusiones. Así también se llegaron a las conjeturas por medio de un análisis general, utilizando software estadístico como el SPSS en su versión 26 que permitió obtener las tablas de frecuencia y cálculos de correlación (Valderrama, 2013).

3.7. Aspectos éticos

Para Belmont (1979) los personajes que estén inmersos en la investigación deben cumplir con ciertas normas, las cuales son: Respeto a las personas, donde el investigador debe ser prudente y responsable con los que participan en la investigación mostrando siempre amabilidad.

De igual manera se tiene a la Beneficencia, donde el investigador debe dar solución de forma teórica y técnica al problema encontrado, así ayudara a mejorar la calidad de vida de la población.

Finalmente, la Justicia, donde todos los participantes de la investigación deben ser tratados de forma igualitaria, sin ser discriminados.

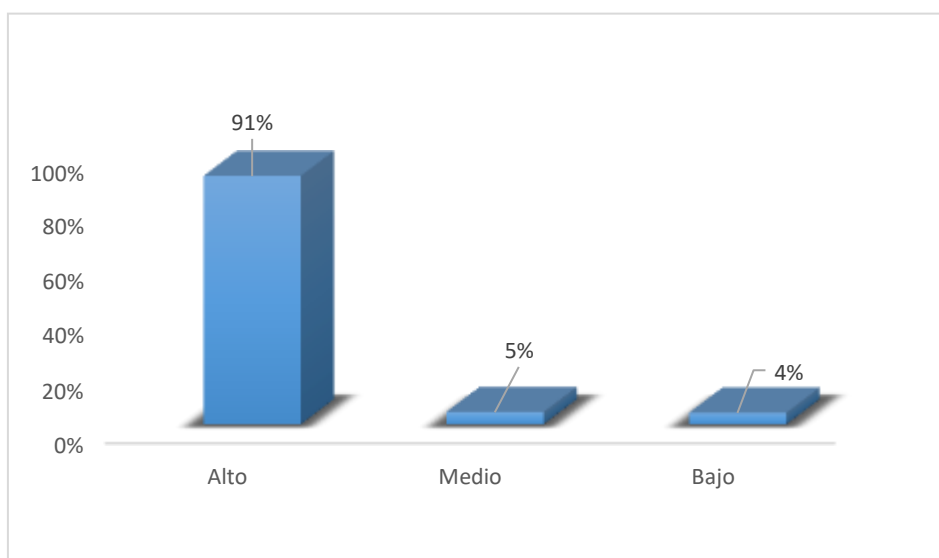
IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 4: Variable Calidad percibida

Ítems	Alto	Medio	Bajo	Total
El centro de salud cuenta con recursos físicos en buen estado, brinda confiabilidad y pronta respuesta a los usuarios, ¿así como también el local es accesible?	64	3	3	70
	92%	4%	4%	1

Figura 1: Variable Calidad percibida



Análisis e interpretación de resultados: Del 100% de los encuestados, el 91% manifestó que en el centro de salud Rímac cuenta con recursos físicos en buen estado, brinda confiabilidad y dan pronta respuesta a los usuarios, así como también el local es accesible, en tanto el 5% mostró un grado bajo y un 4% un grado bajo.

Tabla 5: Variable Demanda Insatisfecha

Ítems	Alto	Medio	Bajo	Total
¿Los usuarios del centro de salud hacen uso del servicio teniendo en cuenta el precio, la oferta, el lugar la capacidad de pago, y sus deseos y necesidades?	64	5	1	70
	92%	7%	1%	1

Figura 2 : Variable Calidad percibida

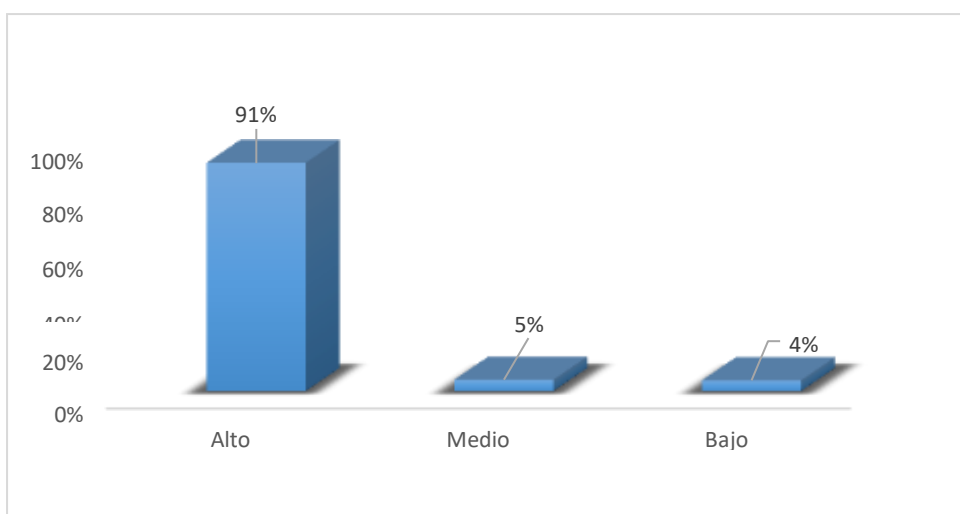
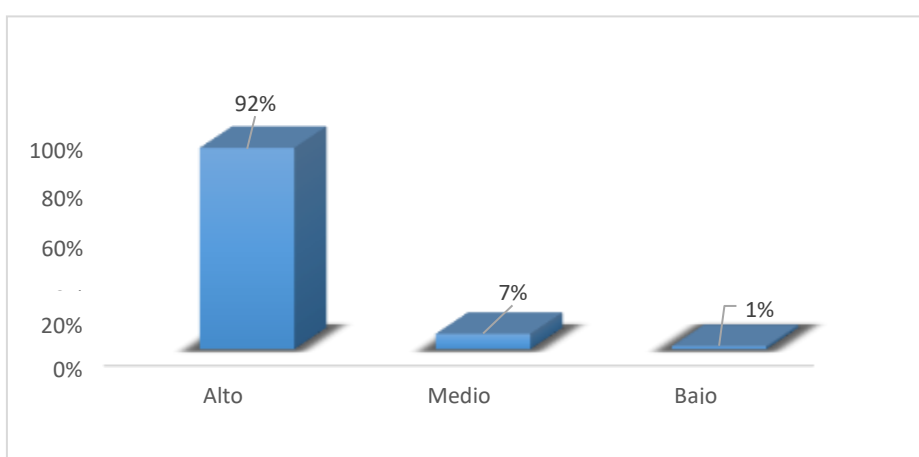


Figura 3 : Variable Demanda Insatisfecha

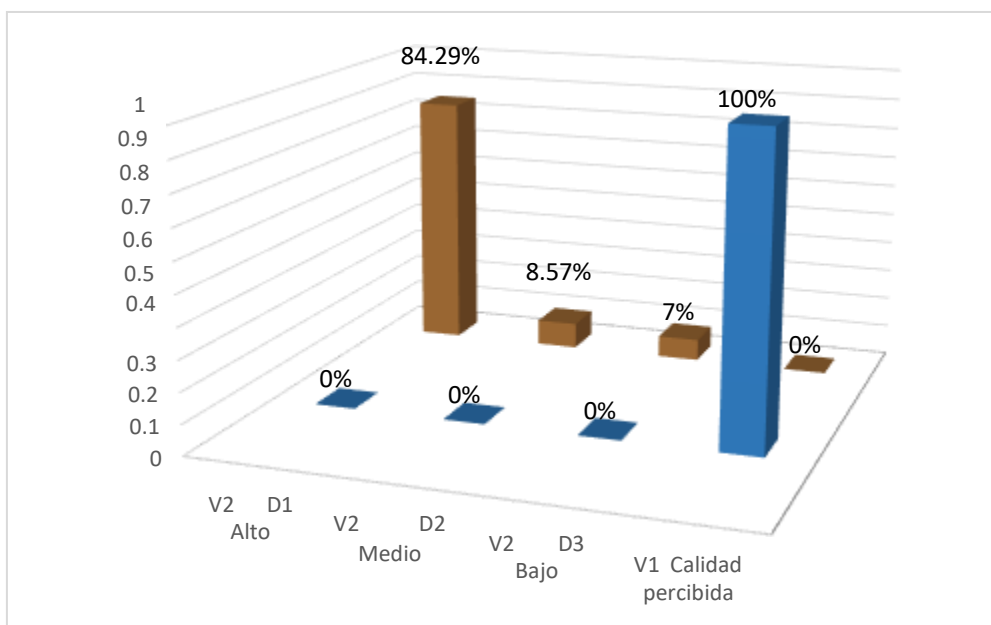


Análisis e interpretación de resultados: Del 100% de los encuestados, el 92% manifestó que los usuarios del centro de salud hacen uso del servicio teniendo en cuenta el precio, la oferta, el lugar la capacidad de pago, y sus deseos y necesidades, en tanto el 7% mostró un grado bajo y un 1% un grado bajo.

Tabla 6: (V1) Calidad Percibida y (V2) Dimensión Precio

Ítems	V2 D1 Alto	V2 D2 Medio	V2 D3 Bajo	V1 Calidad percibida	Total
Calidad percibida				70	70
	0%	0%	0%	100%	1
Dimensión: Precio	59	6	5		70
	84%	9%	7%	0%	1

Figura 4 : (V1) Calidad Percibida y (V2) Dimensión Precio

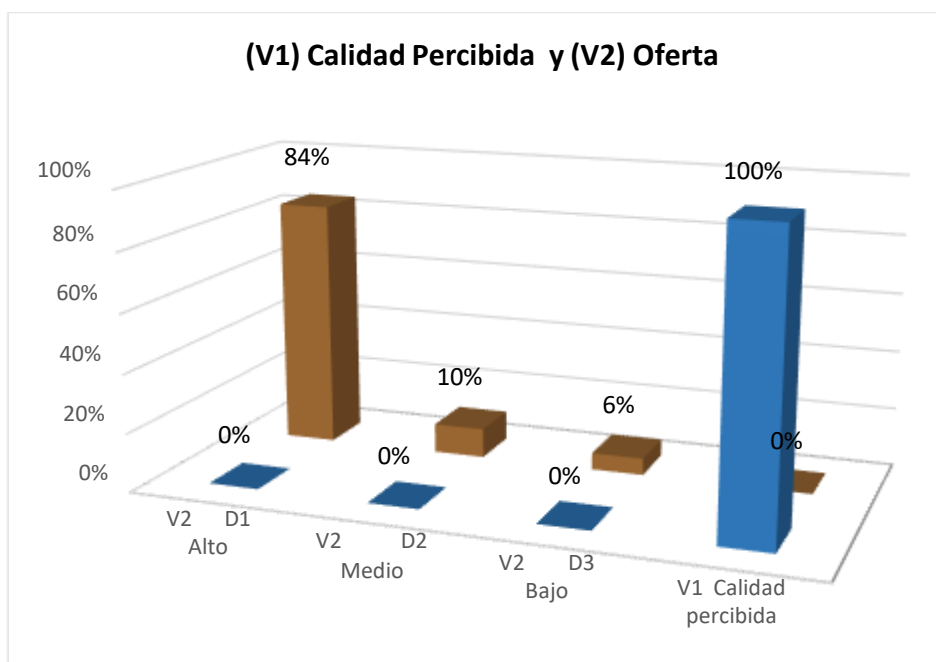


Análisis e interpretación de resultados: Del 100% de los encuestados el 84.29% mostró un grado alto de que la Calidad Percibida se relaciona con el Precio que cobra el del centro de salud Rímac, en tanto un 8.57% mostró un grado medio y un 7% mostró un grado bajo.

Tabla 7: (V1) Calidad Percibida y (V2) Dimensión Oferta

Ítems	V2 D1 Alto	V2 D2 Medio	V2 D3 Bajo	V1 Calidad percibida	Total
Calidad percibida				70	70
	0%	0%	0%	100%	1
	59	7	4		70
Dimensión: Oferta	84%	10%	6%	0%	1

Figura 5 : (V1) Calidad Percibida y (V2) Dimensión Oferta

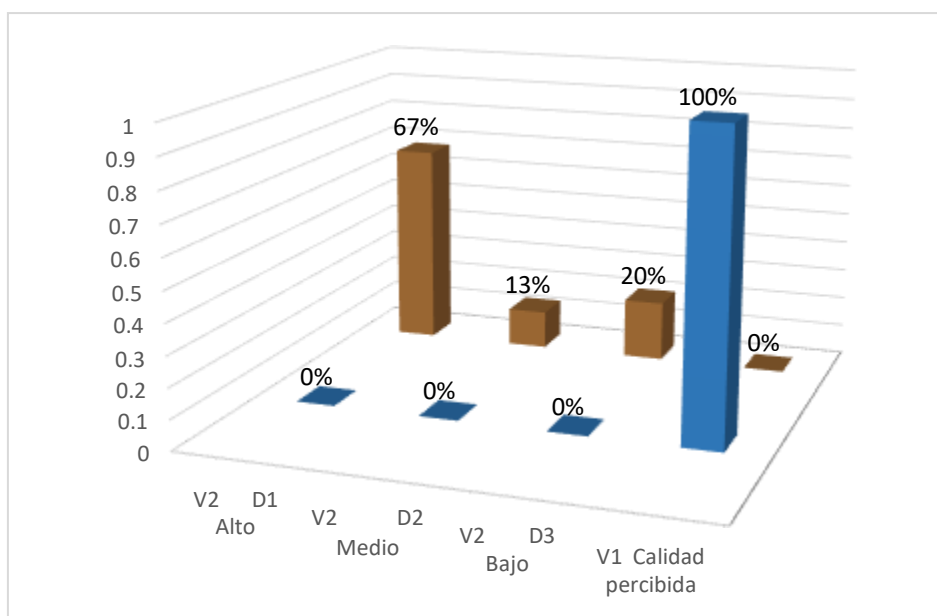


Análisis e interpretación de resultados: Del 100% de los encuestados el 84% mostró un grado alto de que la Calidad Percibida se relaciona con la Oferta del centro de salud Rímac, en tanto un 10% mostró un grado medio y un 6% mostró un grado bajo.

Tabla 8: (V1) Calidad Percibida y (V2) Dimensión Lugar

Ítems	V2 D1 Alto	V2 D2 Medio	V2 D3 Bajo	V1 Calidad percibida	Total
Calidad percibida				70	70
	0%	0%	0%	100%	1
Dimensión: Lugar	47	9	14		70
	67%	13%	20%	0%	1

Figura 6 : (V1) Calidad Percibida y (V2) Dimensión Lugar

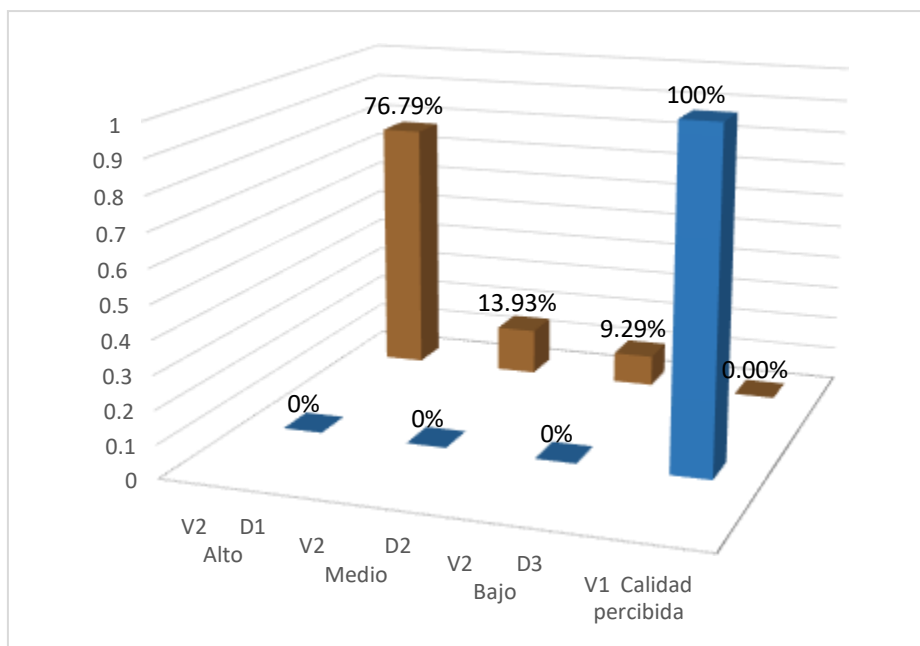


Análisis e interpretación de resultados: Del 100% de los encuestados el 67% mostró un grado alto de que la Calidad Percibida se relaciona con el Lugar por la fácil ubicación y acceso a los servicios del centro de salud Rímac, en tanto un 13% mostró un grado medio y un 20% mostró un grado bajo.

Tabla 9: (V1) Calidad Percibida y (V2) Dimensión Capacidad de Pago

Ítems	V2 D1 Alto	V2 D2 Medio	V2 D3 Bajo	V1 Calidad percibida	Total
Calidad percibida				70	70
	0%	0%	0%	100%	1
	54	10	7		70
Dimensión: Capacidad de Pago	76%	14%	9%	0%	1

Figura 7 : (V1) Calidad Percibida y (V2) Capacidad de Pago

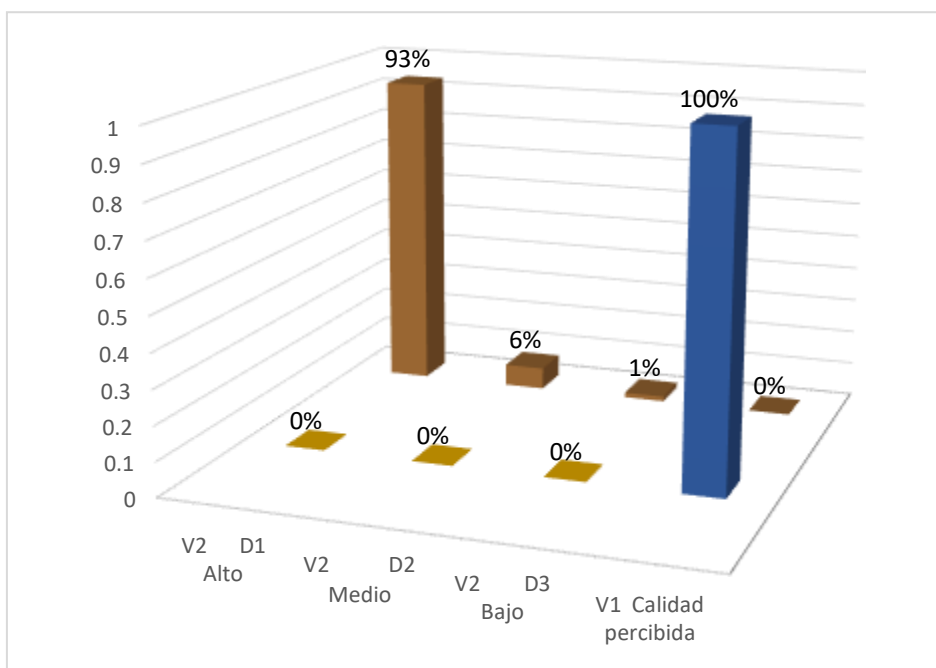


Análisis e interpretación de resultados: Del 100% de los encuestados el 76.79% mostró un grado alto de que la Calidad Percibida se relaciona con la Capacidad de Pago de los usuarios para acceder a los servicios del centro de salud Rímac, en tanto un 13.93% mostró un grado medio y un 9.29% mostró un grado bajo.

Tabla 10: (V1) Calidad Percibida y (V2) Dimensión Deseos y Necesidades

Ítems	V2 D1 Alto	V2 D2 Medio	V2 D3 Bajo	V1 Calidad percibida	Total
Calidad percibida				70	70
	0%	0%	0%	100%	1
	64	5	1		70
Dimensión: Deseos y Necesidades	93%	6%	1%	0%	1

Figura 8 : (V1) Calidad Percibida y (V2) Dimensión Deseos y Necesidades



Análisis e interpretación de resultados: Del 100% de los encuestados el 93% mostró un grado alto de que la Calidad Percibida se relaciona con los Deseos y Necesidades de los usuarios que acuden al centro de salud Rímac, en tanto un 6% mostró un grado medio y un 1% mostró un grado bajo.

4.2 Resultados Inferenciales

Tabla 11: *Correlación variable Calidad Percibida y Variable Demanda Insatisfecha*

			Calidad percibida	Demanda insatisfecha
Rho de Spearman	VAR00001	Coeficiente de correlación	1,000	,500**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	VAR00002	Coeficiente de correlación	,500**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Análisis e interpretación de resultados

La prueba de Hipótesis General muestra que el p valor calculado de 0.000 es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna “H1: Existe relación entre la calidad percibida y demanda insatisfecha con la atención en el servicio del área covid del centro de salud Rímac, 2022.”. El coeficiente de rho de Spearman es de 0.500 lo que significa que la relación entre las variables calidad percibida y demanda insatisfecha es directa y su grado es moderado.

Se puede afirmar con un 95% de confianza que existe una relación significativa entre la calidad percibida y demanda insatisfecha con la atención en el servicio del área covid del centro de salud Rímac

Tabla 12: *Correlación de la Calidad Percibida con la demanda satisfecha sobre el Precio*

		Calidad percibida	Precio
Rho de Spearman	Calidad percibida	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	. ,471**
		N	70
	Precio	Coefficiente de correlación	,471**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	. 70

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

Análisis e interpretación de resultados: El coeficiente de rho de Spearman es de 0.471 lo que significa que la relación entre la variable dependiente: Calidad percibida y la dimensión uno de la variable 2 Precio es directa y su grado es moderado.

Se puede afirmar con un 95% de confianza que existe una relación significativa entre la variable dependiente: Calidad percibida y la dimensión uno de la variable 2 Precio del centro de salud Rímac.

Tabla 13: *Correlación de la Calidad Percibida con la demanda insatisfecha sobre la Oferta*

			Calidad percibida	Oferta
Rho de Spearman	Calidad percibida	Coefficiente de correlación	1,000	,503**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Oferta	Coefficiente de correlación	,503**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Análisis e interpretación de resultados: El coeficiente de rho de Spearman es de 0.503 lo que significa que la relación entre la variable dependiente: Calidad percibida y la dimensión uno de la variable 2 Oferta es directa y su grado es moderado.

Se puede afirmar con un 95% de confianza que existe una relación significativa entre la variable dependiente: Calidad percibida y la dimensión uno de la variable 2 Oferta del centro de salud.

Tabla 14: *Correlación de la Calidad Percibida con la demanda insatisfecha sobre el Lugar*

			Calidad percibida	Lugar
Rho de Spearman	Calidad percibida	Coefficiente de correlación	1,000	,382**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	70	70
	Lugar	Coefficiente de correlación	,382**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	70	70

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

Análisis e interpretación de resultados: El coeficiente de rho de Spearman es de 0.382 lo que significa que la relación entre la variable dependiente: Calidad percibida y la dimensión uno de la variable 2 Oferta es directa y su grado es bajo.

Se puede afirmar con un 95% de confianza que existe una relación significativa entre la variable dependiente: Calidad percibida y la dimensión uno de la variable 2 Oferta del centro de salud Rímac.

Tabla 15: *Correlación de la Calidad Percibida con la demanda insatisfecha sobre el pago*

Correlaciones			Calidad percibida	Pago
Rho de Spearman	Calidad percibida	Coeficiente de correlación	1,000	,477**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Pago	Coeficiente de correlación	,477**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Análisis e interpretación de resultados: El coeficiente de rho de Spearman es de 0.477 lo que significa que la relación entre la variable dependiente: Calidad percibida y la dimensión uno de la variable 2 Pago es directa y su grado es moderado.

Se puede afirmar con un 95% de confianza que existe una relación significativa entre la variable dependiente: Calidad percibida y la dimensión uno de la variable 2 Pago del centro de salud Rímac.

Tabla 16: *Correlación de la Calidad Percibida con la demanda insatisfecha sobre los Deseos y Necesidades*

			Correlaciones	
			Calidad percibida	Deseos y necesidades
Rho de Spearman	Calidad percibida	Coeficiente de correlación	1,000	,605**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Deseos y necesidades	Coeficiente de correlación	,605**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Análisis e interpretación de resultados: El coeficiente de rho de Spearman es de 0.605 lo que significa que la relación entre la variable dependiente: Calidad percibida y la dimensión uno de la variable 2 Deseos y Necesidades es directa y su grado es alto.

Se puede afirmar con un 95% de confianza que existe una relación significativa entre la variable dependiente: Calidad percibida y la dimensión uno de la variable 2 Deseos y Necesidades del centro de salud Rímac.

Tabla 17: Tabulación de resultados Variable 1 Calidad Percibida

N.º	ÍTEM	DIMENSIÓN	3	2	1	TOT AL	3	2	1	TOT AL
			Alto	Med io	Bajo		Alto	Med io	Bajo	
1	Las instalaciones del centro de salud se encuentran en buen estado	Recursos físicos	58	1	11	70	83	1	16	100
2	Los equipos médicos del centro de salud se encuentran en buen estado		64	2	4	70	91	3	6	100
3	El mobiliario del centro de salud se encuentra en buen estado		60	4	6	70	86	6	9	100
4	Las unidades móviles son modernas		66	3	1	70	94	4	1	100
5	El mobiliario es moderno		49	12	9	70	70	17	13	100
			59	4	6		85	6	9	
6	El centro de salud le brinda seguridad y confianza	Confiabilidad	48	10	12	70	69	14	17	100
7	Los colaboradores del centro de salud muestran una apariencia formal		64	3	3	70	91	4	4	100
8	Los colaboradores del centro de salud son amables y serviciales		67	2	1	70	96	3	1	100
9	El centro de salud respeta los horarios de atención médica		66	1	3	70	94	1	4	100
10	El centro de salud Respeto los horarios de atención de farmacia		69	1	0	70	99	1	0	100

11	El centro de salud respeta los horarios de atención. Administrativa		68	1	1	70	97	1	1	100
			67	2	2		95	2	2	
12	Los colaboradores del centro de salud están capacitados	Respuesta	67	2	1	70	96	3	1	100
13	Se dan soluciones rápidas a los incidentes que puedan ocurrir		67	0	3	70	96	0	4	100
			67	1	2		96	1	3	
14	Los precios de los servicios médicos son accesibles	Accesibilidad	68	1	1	70	97	1	1	100
15	Los precios de los medicamentos son accesibles		64	6	0	70	91	9	0	100
16	Se puede acceder al centro de salud desde distintas plataformas		42	17	11	70	60	24	16	100
17	Se puede acceder al centro de salud por diversos medios de transporte		68	1	1	70	97	1	1	100
			61	6	3		95	3	2	
18	Se brinda una atención personalizada en los servicios	Satisfacción del cliente	66	4	0	70	94	6	0	100
19	El centro de salud cumple con las expectativas del cliente		65	2	3	70	93	3	4	100
20	El cliente se encuentra satisfecho con el servicio que recibe		65	2	3	70	93	3	4	100

			65	3	2		93	4	3	
--	--	--	----	---	---	--	----	---	---	--

Tabla 18: Tabulación de resultados por dimensiones Variable 2 Demanda insatisfecha

N.º	ÍTEM	DIMENSIÓN	5	4	3	TOTAL	5	4	3	TOTAL
			V2 D1 Alto	V2 D2 Medio	V2 D3 Bajo		V2 D1 Alto	V2 D2 Medio	V2 D3 Bajo	
1	Se adquieren los servicios tomando como referencia el precio	Precio	63	4	3	70	90	6	4	100
2	En el centro de salud existen estrategias de fijación de precios		51	12	7	70	73	17	10	100
3	El precio del servicio debe ir acorde con la calidad		63	2	5	70	90	3	7	100
			59	6	5		84	9	7	
4	Los servicios ofrecidos cuentan con un valor agregado	Oferta	55	9	6	70	79	13	9	100
5	Existen empresas con servicios similares al centro medico		62	4	4	70	89	6	6	100
6	El precio que paga por el servicio establecido es justo		63	7	0	70	90	10	0	100
7	El centro médico brinda mejor servicio que la competencia		56	8	6	70	80	11	9	100
			59	7	4		84	10	6	
8	El número de consultorios que ofrece el centro médico son los apropiados.	Lugar	53	7	10	70	76	10	14	100

9	Los servicios complementarios que presta el centro médico son los apropiados		59	8	3	70	84	11	4	100
10	Existe variedad de centros de salud en la ciudad		59	4	7	70	84	6	10	100
11	Se puede acceder a los servicios del centro de salud de forma física		65	4	1	70	93	6	1	100
12	Se puede acceder a los servicios del centro de salud por medios virtuales		35	14	21	70	50	20	30	100
13	El centro de salud cuenta con sucursales ubicadas estratégicamente		34	14	22	70	49	20	31	100
14	El centro de salud entrega a domicilio los medicamentos adquiridos de forma virtual		25	11	34	70	36	16	49	100
			47	9	14		67	13	20	
15	El centro de salud fija los precios de los servicios en razón a sus ingresos	Capacidad de pago	45	17	8	70	64	24	11	100
16	El centro de salud fija los precios de los medicamentos en razón a sus ingresos		43	15	12	70	61	21	17	100
17	Cuenta con los recursos económicos para adquirir un servicio en el centro de salud		65	3	2	70	93	4	3	100

18	Cuenta con los recursos económicos para adquirir un medicamento en el centro de salud		62	4	4	70	89	6	6	100
			54	10	7		77	14	9	
19	Acude al centro de salud porque el servicio es oportuno	Deseos y necesidades	63	6	1	70	90	9	1	100
20	El centro de salud logra la satisfacción de las necesidades de los clientes		66	3	1	70	94	4	1	100
			65	5	1		92	6	1	

Contrastación de Hipótesis General

Tabla 19: Prueba de Hipótesis General

			Calidad percibida	Demanda insatisfecha
Rho de Spearman	VAR00001	Coefficiente de correlación	1,000	,500**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	VAR00002	Coefficiente de correlación	,500**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Análisis e interpretación de resultados

La prueba de Hipótesis General muestra que el p valor calculado de 0.000 es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna “H1: Existe relación entre la calidad percibida y demanda insatisfecha con la atención en el servicio del área covid del centro de salud Rímac, 2022.”. El coeficiente de rho de Spearman es de 0.500 lo que significa que la relación entre las variables calidad percibida y demanda insatisfecha es directa y su grado es moderado.

Se puede afirmar con un 95% de confianza que existe una relación significativa entre la calidad percibida y demanda insatisfecha con la atención en el servicio del área covid del centro de salud Rímac

Contrastación de Hipótesis Específica 1

Tabla 20: *Calidad Percibida con la demanda insatisfecha sobre el Precio*

			Correlaciones	
			Calidad percibida	Precio
Rho de Spearman	Calidad percibida	Coefficiente de correlación	1,000	,471**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Precio	Coefficiente de correlación	,471**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Análisis e interpretación de resultados: La prueba de Hipótesis General muestra que el p valor calculado de 0.000 es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna "H1: Existe relación entre la Calidad Percibida y el Precio con la atención en el servicio del área covid del centro de salud Rímac. El coeficiente de rho de Spearman es de 0.471 lo que significa que la relación entre la variable dependiente: Calidad percibida y la dimensión uno de la variable 2 Precio es directa y su grado es moderado.

Se puede afirmar con un 95% de confianza que existe una relación significativa entre la variable dependiente: Calidad percibida y la dimensión uno de la variable 2 Precio del centro de salud Rímac.

Contrastación de Hipótesis Específica 2

Tabla 21: *Calidad Percibida con la demanda insatisfecha sobre la Oferta*

			Correlaciones	
			Calidad percibida	Oferta
Rho de Spearman	Calidad percibida	Coeficiente de correlación	1,000	,503**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Oferta	Coeficiente de correlación	,503**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Análisis e interpretación de resultados: La prueba de Hipótesis General muestra que el p valor calculado de 0.000 es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna “H1: Existe relación entre la Calidad Percibida y Oferta del servicio del área covid del centro de salud Rímac. El coeficiente de rho de Spearman es de 0.503 lo que significa que la relación entre la variable dependiente: Calidad percibida y la dimensión uno de la variable 2 Oferta es directa y su grado es moderado.

Se puede afirmar con un 95% de confianza que existe una relación significativa entre la variable dependiente: Calidad percibida y la dimensión uno de la variable 2 Oferta del centro de salud Rímac.

Contrastación de Hipótesis Específica 3

Tabla 22: *Calidad Percibida con la demanda insatisfecha sobre el Lugar*

			Correlaciones	
			Calidad percibida	Lugar
Rho de Spearman	Calidad percibida	Coefficiente de correlación	1,000	,382**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	70	70
	Lugar	Coefficiente de correlación	,382**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	70	70

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

Análisis e interpretación de resultados: La prueba de Hipótesis General muestra que el p valor calculado de 0.001 es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna “H1: Existe relación entre la Calidad Percibida y el Lugar con la atención en el servicio del área covid del centro de salud Rímac. El coeficiente de rho de Spearman es de 0.382 lo que significa que la relación entre la variable dependiente: Calidad percibida y la dimensión uno de la variable 2 Oferta es directa y su grado es bajo.

Se puede afirmar con un 95% de confianza que existe una relación significativa entre la variable dependiente: Calidad percibida y la dimensión uno de la variable 2 Oferta del centro de salud Rímac.

Contrastación de Hipótesis Específica 4

Tabla 23: *Correlación de la Calidad Percibida con la demanda insatisfecha sobre el pago*

			Calidad percibida	Pago
Rho de Spearman	Calidad percibida	Coefficiente de correlación	1,000	,477**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Pago	Coefficiente de correlación	,477**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Análisis e interpretación de resultados: La prueba de Hipótesis General muestra que el p valor calculado de 0.000 es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna “H1: Existe relación entre la Calidad Percibida y el Pago del servicio del área covid del centro de salud Rímac. El coeficiente de rho de Spearman es de 0.477 lo que significa que la relación entre la variable dependiente: Calidad percibida y la dimensión uno de la variable 2 Pago es directa y su grado es moderado.

Se puede afirmar con un 95% de confianza que existe una relación significativa entre la variable dependiente: Calidad percibida y la dimensión uno de la variable 2 Pago del centro de salud Rímac.

Contrastación de Hipótesis Específica 5

Tabla 24: *Correlación de la Calidad Percibida con la demanda insatisfecha sobre los Deseos y Necesidades*

			Calidad percibida	Deseos y necesidades
Rho de Spearman	Calidad percibida	Coeficiente de correlación	1,000	,605**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Deseos y necesidades	Coeficiente de correlación	,605**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Análisis e interpretación de resultados: La prueba de Hipótesis General muestra que el p valor calculado de 0.000 es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna “H1: Existe relación entre la Calidad Percibida y los Deseos y Necesidades de los usuarios del servicio del área covid del centro de salud Rímac. El coeficiente de rho de Spearman es de 0.605 lo que significa que la relación entre la variable dependiente: Calidad percibida y la dimensión uno de la variable 2 Deseos y Necesidades es directa y su grado es alto.

Se puede afirmar con un 95% de confianza que existe una relación significativa entre la variable dependiente: Calidad percibida y la dimensión uno de la variable 2 Deseos y Necesidades del centro de salud Rímac.

V. DISCUSIÓN

En la investigación realizada se determinó la relación de la calidad percibida y demanda insatisfecha con la atención en el servicio del área covid del centro de salud Rímac, 2022. se determinó aplicando la Correlación de Spearman. El coeficiente de rho de Spearman es de 0.500 lo que significa que la relación entre las variables Calidad Percibida y Demanda Insatisfecha es directa y su grado es moderado, afirmando con un 92% de confianza que existe una relación significativa entre las variables.

Para el primer objetivo específico, en relación a la estadística descriptiva del 100% de los encuestados el 84% mostró un grado alto de que la Calidad Percibida se relaciona con el Precio que cobra el del centro de salud Rímac, en tanto un 9% mostró un grado medio y un 7% mostró un grado bajo. Estos resultados se justifican con la teoría de Evans (2015), quien indica que la calidad debe estar alienada a las competencias que tengan los colaboradores. Es deber de la gerencia poder potenciar las habilidades de sus colaboradores con la finalidad de que estos puedan responder de forma efectiva. De igual forma, en relación al precio, Jaén y Molina (1994), afirman que Los usuarios adquieren servicios tomando como referencia el precio, por ello las empresas deben aplicar estrategias de fijación de precios con la finalidad de hacer atractivos los bienes. Los consumidores asocian al precio con la calidad del producto, por lo tanto, hoy en día es necesario que los servicios cuenten con valor agregado. Por otro lado, Carbajal (2021) realizó su estudio logrando demostrar la relación que existe entre a calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acudieron al área covid en un hospital de Lima, indico además que para evitar que haya una demanda insatisfecha debe existir un precio asequible, una buena implementación de equipos médicos de alto impacto y con la preparación adecuada en temas de bioseguridad del personal médico.

Para el segundo objetivo específico, en relación a la estadística descriptiva del 100% de los encuestados el 84% mostró un grado alto de que la Calidad Percibida se relaciona con la Oferta del centro de salud Rímac, en tanto un 10% mostró un grado medio y un 6% mostró un grado bajo. Estos resultados se justifican con la teoría de Blanco (2012) quien afirma que la calidad es cuando se logra la excelencia y se logra satisfacer las necesidades del consumidor. La calidad se sustenta en todos los componentes que tiene la empresa, es decir las áreas de las

instituciones deben sumar esfuerzos con la finalidad de adoptar una nueva filosofía de trabajo de mejora continua y de innovación. De la misma forma, para Jaén y Molina (1994), también se tiene a la oferta que son las empresas que producen los bienes o prestan los servicios para que los demandantes lo adquieran en un mercado específico a un precio establecido. Los ofertantes deben considerar la cantidad necesaria de bienes que se saldrán al mercado. Asimismo, Segura (2021) indica que la calidad del servicio percibida por los contribuyentes de la SUNAT, es alta, pues manifiestan que la entidad posee infraestructura moderna, así como un bien equipamiento tecnológico y de personal. Los usuarios alegan que esta institución muestra cumplir con estándares de calidad. Sin embargo, se debe mejorar los índices de empatía, pues según los contribuyentes no son tratados con amabilidad.

En el tercer objetivo específico, en relación a la estadística descriptiva también se realizó una encuesta donde el 100% de los encuestados el 67% mostró un grado alto de que la Calidad Percibida se relaciona con el Lugar por la fácil ubicación y acceso a los servicios del centro de salud Rímac, en tanto un 13% mostró un grado medio y un 20% mostró un grado bajo. Estos resultados se justifican con la teoría de Herrera (2011) quien indica que la calidad se puede implementar mediante sistemas de mejora continua, en donde se innoven los sistemas administrativos, productivos y tecnológicos, pues estos contribuyen a prestar servicios de forma más efectiva. Los sistemas de calidad pasan por supervisión constante, pues estos se van mejorando paulatinamente. De igual forma, Jaén y Molina (1994) indican que también se debe considerar al lugar, el cual es el escenario físico o virtual donde se colocarán los bienes para ser ofrecidos. En esta dimensión se contempla también la accesibilidad que se tiene para que el consumidor adquiera el producto en diversos puntos de venta, utilizando medios de transportes variados. Por otro lado, Bardales (2019) en calidad de servicio y la retención de los clientes, indica que para las compañías cada vez es más difícil mantener a sus clientes, esto debido a la excesiva competencia y proliferación de productos sustitutos en varios lugares. Ante este problema las empresas se deben diferenciar con componentes que sean percibidos como únicos.

En el cuarto objetivo específico, en relación a la estadística descriptiva se aplicó la encuesta donde el 100% de los encuestados el 76% mostró un grado alto

de que la Calidad Percibida se relaciona con la Capacidad de Pago de los usuarios para acceder a los servicios del centro de salud Rímac, en tanto un 14% mostró un grado medio y un 9% mostró un grado bajo. Estos resultados se justifican con la teoría de Evans (2015), quien indica que la calidad debe estar alienada a las competencias que tengan los colaboradores. Es deber de la gerencia poder potenciar las habilidades de sus colaboradores con la finalidad de que estos puedan responder de forma efectiva. Por otro lado, se debe buscar elementos diferenciadores que puedan ser percibidos por los clientes. De igual forma, Jaén y Molina (1994) indican que en este punto se debe evaluar el poder adquisitivo que tiene el demandante, con la finalidad de que sirva como un referente para fijar el precio del servicio, lo cual va a permitir medir el poder de adquisición del usuario del servicio. También, Custodio (2021) alega que el Impacto del PBI en la demanda de dinero es directa. La producción de bienes y servicios de empresas públicas y privadas, generan ingresos para una nación sin embargo se debe generar los escenarios apropiados para que las industrias puedan producir de forma óptima. Si el PBI aumenta, por lo tanto, las personas tendrán mayor poder adquisitivo

En el quinto objetivo específico, en relación a la estadística descriptiva se aplicó una encuesta donde el 100% de los encuestados el 93% mostró un grado alto de que la Calidad Percibida se relaciona con los Deseos y Necesidades de los usuarios que acuden al centro de salud Rímac, en tanto un 6% mostró un grado medio y un 1% mostró un grado bajo. Estos resultados se justifican con la teoría de Martínez (2005) quien manifiesta que la calidad obedece a una gestión administrativa, en donde se debe planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos con los que cuenta la empresa y encaminarlos a que ayuden a trabajar bajo estándares de calidad. De igual forma, Jaén y Molina (1994) indican que se debe considerar a los deseos y necesidades, en donde los demandantes recurren al mercado para poder adquirir servicios y productos para lograr la satisfacción de sus necesidades, las cuales pueden ser primarias o secundarias. Asimismo, Ochoa y Vega (2018) en calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, asume que las empresas están cometiendo un error; pues no están innovado sus servicios. Los clientes prefieren productos o servicios que estén en constante innovación, pues esto significa que deben tener mejores componentes o atributos

En cuanto a la estadística inferencial los resultados se muestran en la tabla que confirman que la calidad percibida y la demanda insatisfecha con la atención en el servicio del área covid de un centro de salud, 2022, con un nivel de significancia positiva moderada y el Rho de Spearman $r = 0.500$ lo que significa que la relación entre las variables calidad percibida y demanda insatisfecha.

Para contrastar la hipótesis específica 1, se aplicó la estadística inferencial para determinar la relación de la calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre el precio en el centro de salud Rímac, se aplicó la estadística inferencial donde el coeficiente de rho de Spearman dio un resultado de 0.471 lo que significa que la relación entre la variable dependiente: Calidad percibida y la dimensión uno de la variable 2 Precio es directa y su grado es moderado, existiendo una relación significativa entre las variables.

Para contrastar la hipótesis específica 2, se aplicó la estadística inferencial para determinar la relación de calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre la oferta en el centro de salud Rímac se aplicó también el coeficiente de rho de Spearman dando un 0.503 lo que significa que la relación entre la variable dependiente: Calidad percibida y la dimensión uno de la variable 2 Oferta es directa y su grado es moderado, existiendo una relación significativa entre las variables.

Para contrastar la hipótesis específica 3, se aplicó la estadística inferencial para determinar la relación de calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre el lugar en el centro de salud Rímac, se aplicó el coeficiente de rho de Spearman es de 0.382 lo que significa que la relación entre la variable dependiente: Calidad percibida y la dimensión uno de la variable 2 Oferta es directa y su grado es bajo. Existiendo una relación significativa entre las variables.

Para contrastar la hipótesis específica 4, se aplicó la estadística inferencial para determinar la relación de calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre la capacidad de pago en el centro de salud Rímac, 2022, se aplicó el coeficiente de rho de Spearman es de 0.477 lo que significa que la relación entre la variable dependiente: Calidad percibida y la dimensión uno de la variable 2 Pago es directa y su grado es moderado.

Para contrastar la hipótesis específica 5, se aplicó la estadística inferencial para determinar la relación de calidad del servicio percibido con la demanda

insatisfecha sobre los deseos y necesidades en el centro de salud Rímac, se aplicó el coeficiente de rho de Spearman es de 0.605 lo que significa que la relación entre la variable dependiente: Calidad percibida y la dimensión uno de la variable 2 Deseos y Necesidades es directa y su grado es alto. Se puede afirmar con un 95% de confianza que existe una relación significativa entre la variable Calidad percibida y la dimensión uno de la variable 2 Deseos y Necesidades del centro de salud Rímac.

VI. CONCLUSIONES

Primero

Se concluye que existe relación moderada entre las variables de calidad percibida y demanda insatisfecha con la atención en el servicio del área covid del centro de salud, ($p < 0.05$; $R = 0.500$)

Segundo

Existe relación moderada entre la variable calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre el precio en el centro de salud toda vez que, ($p < 0.05$; $R = 0.471$)

Tercero

Existe relación moderada de la calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre la oferta en el centro de salud, ($p < 0.05$; $R = 0.503$)

Cuarto

Existe relación de la Calidad percibida y la dimensión uno de la variable 2 Oferta es directa y su grado es bajo, ($p < 0.05$; $R = 0.382$)

Quinto

Existe relación moderada de la calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre la capacidad de pago en el centro de salud Rímac, ($p < 0.05$; $R = 0.477$)

Sexto

Existe relación alta de la calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre los deseos y necesidades en el centro de salud, ($p < 0.05$; $R = 0.605$)

VII. RECOMENDACIONES

Primero

El centro de salud debe continuar brindando el servicio de calidad que viene ofreciendo, de esta forma los pacientes del área covid van a mostrar siempre su conformidad y van a elegir a este centro de salud para que sean atendidos en los temas de salud.

Segundo

El centro de salud debe orientar el servicio a los deseos y necesidades de los usuarios, así mismo debe periódicamente evaluar sus estrategias aplicadas para la fijación de precios, toda vez que éstos que al haber sido fijados acorde con la realidad de los usuarios ha sido beneficioso para ellos. De igual forma, seguir manteniendo las instalaciones, los equipos, el mobiliario, en buen estado debiendo para ello dar un mantenimiento de forma periódica. Y así custodiar los recursos físicos del centro médico.

Tercero

El centro de salud debe continuar mejorando la calidad del servicio para mantener a los usuarios del servicio, de igual forma seguir ofertando sus servicios y que estos sean accesibles a las personas que acuden a dicho centro de salud. De igual se insta a los colaboradores del centro de salud a que continúen brindando confianza, y respetando los horarios de atención.

Cuarto

El centro de salud al encontrarse en un lugar estratégico para los usuarios y contando con un número de consultorios apropiados, deben seguir brindando un servicio óptimo. Asimismo, deben continuar capacitando a sus colaboradores para que brinden soluciones rápidas ante las dudas y consultas que pudiera presentar algún usuario del servicio.

Quinto

El centro de salud debe continuar fijando sus precios en función al ingreso del cliente para que le sea accesible el servicio al usuario, así como también tenga acceso a los medicamentos, por lo que cuenta con los recursos para adquirir un servicio y los medicamentos.

Sexto

El centro de salud debe cumplir con los deseos y necesidades del usuario del servicio por lo que debe seguir brindando el servicio de forma oportuna. De esta forma seguirá cumpliendo con las expectativas del cliente, brindando una atención personalizada consiguiendo así la satisfacción del cliente sobre el servicio que percibe, por lo que se le recomienda a la dirección servicios diferenciados para los pacientes de consulta covid y emergencia.

REFERENCIAS

- Aceves L. y Solórzano B. (2013) Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. Madrid: ITSON
- Aguilar, A (2019) Diseño de Sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9001:2015 para Servicio de Medicina Transfusional de Northospital.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/18582>
- Ander – Egg, E. (2005). Como elaborar un proyecto. Ed. Lumen/Humanitas, Buenos Aires.
- Arredondo, R. (04 de 2002). Oferta vs. Demanda: Algunos aspectos a considerar. Obtenido de <https://docplayer.es/5247537-Oferta-vs-demanda-algunos-aspectos-a-considerar-para-el estudio-del-mercado-en-salud-armando-arredondo-lopez-ana-lucia-recaman-mejia.html>
- Bardales, J (2019) Calidad de servicio y la retención de los clientes del Hotel Costa del Sol sede Pizarro Trujillo 2019.
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20500.12759/5816>
- Barrueto. C. (2020). Calidad de servicio de una empresa distribuidora de telecomunicaciones de Chiclayo, durante setiembre – diciembre, 2019 (Tesis de licenciatura).
- Bateson, J., & Hoffman, K. (2012). Marketing de Servicios. México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Belmont (1979). Informe Belmont: Principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones.
- Blanco, M. Á. (2012). Atención básica al cliente. Málaga, España: IC.
- Cajas, J (2020) Análisis de calidad de los servicios turísticos de aventura en el cantón Baños de Agua Santa, Provincia de Tungurahua en el año 2018.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/20807>
- Carbajal, D. (2021). Calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio COVID de un hospital de Lima, 2020.

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_db325252ecac6e5138601fa5d0c197ee

Camison, C., Cruz, S., & Tomas, G. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos, sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A.

Carrillo Parra, E. R., Rojas Oviedo, L. A., & Noboa Abdo., T. E. (2021). Determinación de la demanda insatisfecha de miel de abeja en el cantón Morona, provincia de Morona Santiago. *Conciencia Digital*, 4(3.1), 381-404. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v4i3.2.1845>

Chango, J y Chango, M (2018). *Análisis de la demanda social y ocupacional de carreras de tercer nivel en el cantón Isabela, Galápagos 2017*. Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación. Mención Comercio y Administración. Carrera de Comercio y Administración. Quito: UCE. 143 p.

Colegio Médico de Chile (2020). *El impacto de covid19 en el sistema de salud y propuestas para la reactivación*. <https://www.colegiomedico.cl/wp-content/uploads/2020/08/reactivacion-sanitaria.pdf>

Cumbal, H (2019) *Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019*. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19168>

Custodio, L (2021) *Impacto del PBI en la demanda de dinero en el Perú período 2000 – 2018*. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7641>

Dessler, J. (2009). *Administración de personal*. México: Prentice-Hall.

Diario El Peruano (2021). *Minsa reanuda consultas presenciales No Covid en los establecimientos de salud del país*. <https://elperuano.pe/noticia/133276-minsa-reanuda-consultas-presenciales-no-covid-en-los-establecimientos-de-salud-del-pais>

Evans, J. R. (2015). *Administración y control de la calidad* (9a. ed.). CENGAGE Learning.

- Fuentes A, (2018) Estudio de la demanda turística interesada en estudiar español en el Distrito Metropolitano de Quito. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15284>
- García, J (2019) Gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicio de la empresa servicios generales y turismo Milagritos S.A.C del distrito de Trujillo 2018. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5653>
- Guillen, J (2019) Implementación de un sistema de medición con registro de demanda, programado para que integre la demanda en un período de 5 minutos con intervalo de un minuto, en el primario que alimenta al Sistema Trolebús del Municipio de Quito, desde la Subestación Carolina de la Empresa Eléctrica Quito. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19002>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6a. ed.)
- Hernández M. y Merino E. (2021) Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el centro de salud Pachacútec. Cajamarca – 2021. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/upagu/2025/tesis%20calidad%20de%20la%20atencion%20y%20satisfaccion%20del%20usuario%20en%20tiempo%20de%20pandemia%20%281%29.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Herrera, R (2019) Comportamiento del consumidor y calidad de servicio en la empresa Visión Center del Real Plaza Trujillo 2019. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5828>
- Herrera, T. (2011). La calidad en los servicios ISO 9000:2000. Bogotá: Corporación para la gestión del conocimiento ASD 2000.
- Jaén, M. y Molina, A. (1994): “Un análisis empírico de la tenencia y demanda de vivienda en Andalucía”, Investigaciones Económicas, 18, pp. 143-164.

- Jaramillos, D (2019) La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en la Cooperativa Aprocassi, San Ignacio, 2019. <https://hdl.handle.net/20500.12802/5237>
- Kalf, R. R. J., Zuidgeest, M., Delnoij, D. M. J., Bouvy, M. L., & Goettsch, W. G. (2022). Bridging health technology assessment and healthcare quality improvement using international consortium of health outcomes measurement standard sets. *International Journal of Technology Assessment in Health Care*, 38(1) doi:10.1017/S0266462321000520
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing*. México: Perason.
- Lu, S. H., McLaren, A. -, & Pinsker, E. (2022). Impact of COVID-19 pandemic on foot care services in Ontario, Canada. *Journal of Foot and Ankle Research*, 15(1) doi:10.1186/s13047-022-00555-2
- LLumiyinga, R (2018) La oferta y demanda de docentes que dictan la asignatura de Emprendimiento y Gestión de las Instituciones Educativas Fiscales de Bachillerato, del Distrito Metropolitano de Quito, en el año lectivo 2017-2018. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15277>
- Maleta, H. (2009) *Metodología y técnica de la producción científica*
- Madueño Dávila, C. S. (09 de 2003). Estudio de oferta de los servicios de salud en el Perú y el análisis de brechas 2003-2020. Obtenido de http://www.phrplus.org/Pubs/Tech026s_fin.pdf
- Martínez, G. (2013). *La Gestión Empresarial Equilibrando Objetivos y Valores*. Madrid: Ediciones Díaz De Santos.
- Mejía, J (2019) Factores macroeconómicos de la demanda privada real de crédito en Perú en el período 1992 – 2018. <https://hdl.handle.net/20500.12802/6273>
- Meyers, F (2000). *Estudio de tiempos y movimientos*. Mexico D.f.: Pearson Education

- Ministerio de Salud, D. G. (12 de 2012). Analisis de la Demanda y el Acceso a los Servicios de Salud en el Perú. Obtenido de http://www.dge.gob.pe/publicaciones/pub_asis/asis31.pdf
- Monje, C (2011) Metodología de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa
- Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez. (20 de Julio de 2014). *Metodología de la Investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. <http://pacarinadelsur.com/home/senas-y-resenas/1001-metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-cualitativa-y-redaccion-de-tesis>
- Obando, S (2019) Nivel de calidad de servicio de Intelglobal Sat EIRL y propuesta de un modelo de gestión de calidad, Trujillo 2019. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5863>
- Ochoa, R y Vega, G (2018) Relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/4941>
- Organización Panamericana de la Salud (2020). Recomendaciones para adaptar y fortalecer la capacidad resolutive del primer nivel de atención durante la pandemia de COVID-19. https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52729/OPSIMSHSSCOVID-19200032_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ortega Martínez, J. I., Lourenço Martins, F. M., González-Víllora, S., & Campos, F. (2021). Estudio sobre la calidad percibida de los usuarios de fitness: a partir de sus características y preferencias según sexo y edad (Study on the perceived quality of fitness users: based on their characteristics and preferences according to sex and age). *Retos*, 39, 477-482. <https://doi.org/10.47197/retos.v0i39.80061>
- Paz, M (2018). La oferta y demanda de docentes que dictan la asignatura de Emprendimiento y Gestión de las Instituciones Educativas Fiscales de Bachillerato, del Distrito Metropolitano de Quito, en el año lectivo 2017-2018. Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Licenciada en

Ciencias de la Educación, Mención Comercio y Administración. Carrera de Comercio y Administración. Quito: UCE. 102 p.

Perez, G (2019) Análisis de calidad del Servicio de Transporte Convencional Urbano del Distrito Metropolitano de Quito en el año 2017. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/20425>

Phang, C. I. (2020). Calidad de servicio de atención percibida por contribuyentes de una institución pública, departamento de Lambayeque, octubre 2019 - enero 2020 (tesis de maestría).

Raffino, M (2019) Observación Científica. <https://concepto.de/observacion-cientifica/>. Consultado: 28 de abril de 2020.

Raich, D., Singh, Y., & Ambhaikar, A. (2022). Implementation of generic medical device software integration with multiple protocol support doi:10.1007/978-981-19-0098-3_20 Retrieved from www.scopus.com

Rebaza Vílchez, J. C. (2020). Impacto del COVID-19 en la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención nutricional. Hospital Belén de Trujillo. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_ea5b5949fa8fdb7338dc770c7b556e78

Rev. Cuerpo Med. HNAAA (oct./dic 2020). Percepción y factores asociados a la posibilidad de atender a pacientes con COVID-19 en médicos recién egresados del Perú vol.13 no.4 Chiclayo. <http://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.134.771>

Reyes Robles, M., Ceballos Gurrola, O., Medina Rodríguez, R. E., Rojo Villa, J. A., & López Esquerra, L. E. (2022). Propiedades psicométricas de la escalade calidad percibida y satisfacción del deporte municipal. Cuadernos de Psicología del Deporte, 22(1), 215–229.

<https://doi.org/10.6018/cpd.473731>

- Rogel, J (2018) Análisis de la demanda social y ocupacional de carreras de tercer nivel en el cantón Isabela, Galápagos 2017.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15092>
- Sánchez Carlessi, H. y Reyes Meza, C. (2002), Metodología y Diseños de la Investigación Científica. URP, Lima.
- Segura, A (2021) Calidad del servicio percibida por los contribuyentes de la SUNAT en el distrito de Piura - Piura año 2020.
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20500.12759/7392>
- Sierra Bravo, R. (2006) Tesis doctorales y trabajos de investigación científica. Paraninfo, Madrid.
- Shishido, R. S. (2021). Nivel de la calidad de servicio de una empresa de entretenimiento, distrito de Lambayeque 2019 (Tesis de licenciatura).
- Tamayo, A (2017) Análisis del grado de responsabilidad social empresarial de los servicios de alojamiento de primera, segunda y tercera categoría de la Isla Santa Cruz- Galápagos considerando la perspectiva de oferta y demanda.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10493>
- Terrones, Y (2022) Influencia de la calidad de servicio en la fidelización de clientes en CREDIGRUP E.I.R. L, Chiclayo – 2019.
<https://hdl.handle.net/20500.12802/9307>
- Thomason, M. E., Hendrix, C. L., Werchan, D., & Brito, N. H. (2022). Perceived discrimination as a modifier of health, disease, and medicine: Empirical data from the COVID-19 pandemic. *Translational Psychiatry*, 12(1) doi:10.1038/s41398-022-02047-0
- Valderrama, S. (2013) Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación Científica. (1ra. Edición)
- Valles, M. (1997) Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional. Síntesis. Madrid.

- Vílchez, J. (2019). Análisis de la calidad de servicio de la oficina de informes de una institución educativa del norte del país según el modelo Servqual, 2019 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú).
- Yáñez, A (2019) Estudio del comportamiento de la demanda turística nacional e internacional en la provincia de Orellana.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19079>
- Zhang, C., Ran, L., Chai, Z., Yu, C., & Song, J. (2022). The design, development and usability testing of a smartphone-based mobile system for management of children's oral health. *Health Informatics Journal*, 28(3) doi:10.1177/14604582221113432

ANEXOS
Anexo 1. Matriz de Consistencia

Tabla 25

Matriz de Consistencia

Título: Calidad percibida y demanda insatisfecha con la atención en el servicio del área Covid del Centro de salud, 2022					
Autora: Liliana Paz Ballena					
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación de la calidad percibida y la demanda insatisfecha con la atención en el servicio del área covid de un centro de salud, 2022?</p>	<p>Objetivos generales: Determinar la relación de la calidad percibida y demanda insatisfecha con la atención en el servicio del área covid de un centro de salud, 2022</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre la calidad percibida y demanda insatisfecha con la atención en el servicio del área covid de un centro de salud.</p>	<p>calidad percibida</p>	<p>Recursos físicos</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Respuesta</p> <p>Accesibilidad</p> <p>Satisfacción del cliente</p>	<p>Instalaciones</p> <p>Apariencia</p> <p>Modernidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Amabilidad</p> <p>Compromiso</p> <p>Capacitación</p> <p>Solución</p> <p>Precios</p> <p>Acceso</p> <p>Atención cumplimiento</p>
<p>Problema específico</p> <p>PE ¿Cuál es la relación de la calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre el precio en el centro de salud, 2022?</p> <p>PE 2 ¿Cuál es la relación de la calidad del servicio percibido con la demanda</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>OE 1: Determinar la relación de calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre el precio en el centro de salud, 2022</p> <p>OE 2: Determinar la relación de calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha</p>	<p>Hipótesis específica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe relación de calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre el precio en el centro de salud 2022. Existe relación de calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre la oferta en el centro de salud, 2022. Existe relación de calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre el lugar en el centro de salud, 2022. 			

<p>insatisfecha sobre la oferta en el centro de salud, 2022? PE 3 ¿Cuál es la relación de la calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre el lugar en el centro de salud, 2022? PE 4 ¿Cuál es la relación de la calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre la capacidad de pago en el centro de salud Rimac, 2022? PE 5 ¿Cuál es la relación de la calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre los deseos y necesidades en el centro de salud Rimac, 2022?</p>	<p>sobre la oferta en el centro de salud, 2022. OE 3: Determinar la relación de calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre el lugar en el centro de salud, 2022 OE 4: Determinar la relación de calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre la capacidad de pago en el centro de salud Rimac, 2022. OE 5: Determinar la relación de calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre los deseos y necesidades en el centro de salud Rimac, 2022.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Existe relación de calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre la capacidad de pago en el centro de salud, 2022. • Existe relación de calidad del servicio percibido con la demanda insatisfecha sobre los deseos y necesidades en el centro de salud, 2022. 		<p>Lugar</p> <p>Capacidad de pago</p> <p>Deseos y necesidades</p>	<p>Escenarios Accesibilidad</p> <p>Poder adquisitivo</p> <p>Satisfacción</p>
--	--	--	--	---	--

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 26 Variable independiente

Variable independiente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad percibida	Es la suma de atributos, componentes y cualidades que contiene un producto o un servicio. Estas características hacen que se diferencien de la competencia. Así mismo los bienes deben cumplir estándares de calidad y que estos también sean percibidos por los clientes	La calidad está en relación al cumplimiento de los recursos físicos, de la confiabilidad, de la respuesta, de la accesibilidad y de la satisfacción al cliente. Esta variable se puede medir con la aplicación de un cuestionario	Recursos físicos	Instalaciones Apariencia Modernidad	Likert
			Confiabilidad	Seguridad Amabilidad Compromiso	TA 5
			Respuesta	Capacitación Solución	A
			Accesibilidad	Precios Acceso	4
				Atención	1 3
			Satisfacción del cliente		D 2
Cumplimiento		TD 1			

(Dessler, 2009).

Tabla 27 Variable dependiente

Variable dependiente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Demanda insatisfecha	Meyers (2000) es la cantidad de producto, bienes o servicios que los consumidores están dispuestos a adquirir a un determinado precio en un mercado específico para poder satisfacer sus necesidades. Los demandantes tienen necesidades insatisfechas, las cuales esperan satisfacer con bienes innovadores y creativos.	La demanda esta alienada por el precio, la oferta, el lugar, la capacidad de pago y los deseos y necesidades.	Precio	Estrategias	Likert TA 5 A 4 I 3 D 2 TD 1
				Calidad	
			Oferta	Producción	
				Cantidad	
			Lugar	Escenarios	
				Accesibilidad	
			Capacidad de pago	Poder adquisitivo	
			Deseos y necesidades	Satisfacción	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario N° 1

Objetivo: Medir el nivel de calidad percibida en el servicio del área covid del centro de salud Rímac, 2022.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta y responda según la escala de medición

TA : Totalmente de acuerdo

A : Acuerdo

I : Indiferente

D : Desacuerdo

TD : Totalmente desacuerdo

Autor: Paz Ballena, Liliana Elizabeth

Sr. Encuestado autoriza la utilización de la información que proporción mediante este cuestionario para cumplir el objetivo de la investigación propuesta.

SI

NO

N°	Pregunta	Respuesta				
		TA	A	I	D	TD
1	Las instalaciones del centro de salud se encuentran en buen estado					
2	Los equipos médicos del centro de salud se encuentran en buen estado					
3	El mobiliario del centro de salud se encuentra en buen estado					
4	Las unidades móviles son modernas					
5	El mobiliario es moderno					
6	El centro de salud le brinda seguridad y confianza					
7	Los colaboradores del centro de salud muestran una apariencia formal					
8	Los colaboradores del centro de salud son amables y serviciales					
9	El centro de salud respeta los horarios de atención médica					
10	El centro de salud respeta los horarios de atención de farmacia					
11	El centro de salud respeta los horarios de atención. administrativa					
12	Los colaboradores del centro de salud están capacitados					

N°	Pregunta	Respuesta				
		TA	A	I	D	TD
13	Se dan soluciones rápidas a los incidentes que puedan ocurrir					
14	Los precios de los servicios médicos son accesibles					
15	Los precios de los medicamentos son accesibles					
16	Se puede acceder al centro de salud desde distintas plataformas					
17	Se puede acceder al centro de salud por diversos medios de transporte					
18	Se brinda una atención personalizada en los servicios					
19	El centro de salud cumple con las expectativas del cliente					
20	El cliente se encuentra satisfecho con el servicio que recibe					

Cuestionario N° 2

Objetivo: Medir el nivel de demanda insatisfecha en el servicio del área covid del centro de salud Rímac, 2022.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta y responda según la escala de medición

TA : Totalmente de acuerdo
A : Acuerdo
I : Indiferente
D : Desacuerdo
TD : Totalmente desacuerdo

Autor: Paz Ballena, Liliana Elizabeth

Sr. Encuestado autoriza la utilización de la información que proporción mediante este cuestionario para cumplir el objetivo de la investigación propuesta.

SI NO

N°	Pregunta	Respuesta				
		TA	A	I	D	TD
1	Se adquieren los servicios tomando como referencia el precio					
2	En el centro de salud existen estrategias de fijación de precios					
3	El precio del servicio debe ir acorde con la calidad					
4	Los servicios ofrecidos cuentan con un valor agregado					
5	Existen empresas con servicios similares al centro medico					
6	El precio que paga por el servicio establecido es justo					
7	El centro médico brinda mejor servicio que la competencia					
8	El número de consultorios que ofrece el centro médico son los apropiados.					
9	Los servicios complementarios que presta el centro médico son los apropiados					
10	Existe variedad de centros de salud en la ciudad					
11	Se puede acceder a los servicios del centro de salud de forma física					
12	Se puede acceder a los servicios del centro de salud por medios virtuales					
13	El centro de salud cuenta con sucursales ubicadas estratégicamente					

N°	Pregunta	Respuesta				
		TA	A	I	D	TD
14	El centro de salud entrega a domicilio los medicamentos adquiridos de forma virtual					
15	El centro de salud fija los precios de los servicios en razón a sus ingresos					
16	El centro de salud fija los precios de los medicamentos en razón a sus ingresos					
17	Cuenta con los recursos económicos para adquirir un servicio en el centro de salud					
18	Cuenta con los recursos económicos para adquirir un medicamento en el centro de salud					
19	Acude al centro de salud porque el servicio es oportuno					
20	El centro de salud logra la satisfacción de las necesidades de los clientes					

ANEXO: V DE AIKEN

Max	4
Min	1
K	3

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken

\bar{x} = Promedio de calificación de jueces

k = Rango de calificaciones (Max-Min)

l = calificación más baja posible

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

		J1	J2	J3	Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
ÍTEM 1	Relevancia	3	4	4	3.7	0.58	0.89	Válido
	Pertinencia	3	4	4	3.7	0.58	0.89	Válido
	Claridad	3	4	4	3.7	0.58	0.89	Válido
ÍTEM 2	Relevancia	3	4	4	3.7	0.58	0.89	Válido
	Pertinencia	4	4	4	4.0	0.00	1.00	Válido
	Claridad	3	4	4	3.7	0.58	0.89	Válido
ÍTEM 3	Relevancia	3	4	4	3.7	0.58	0.89	Válido
	Pertinencia	3	4	4	3.7	0.58	0.89	Válido
	Claridad	4	4	4	4.0	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 4	Relevancia	3	4	4	3.7	0.58	0.89	Válido
	Pertinencia	3	4	4	3.7	0.58	0.89	Válido
	Claridad	4	4	4	4.0	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 5	Relevancia	3	4	3	3.3	0.58	0.78	Válido
	Pertinencia	3	4	3	3.3	0.58	0.78	Válido
	Claridad	4	4	3	3.7	0.58	0.89	Válido
ÍTEM 6	Relevancia	4	4	4	4.0	0.00	1.00	Válido
	Pertinencia	4	4	4	4.0	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4	4.0	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 7	Relevancia	3	4	4	3.7	0.58	0.89	Válido
	Pertinencia	4	4	4	4.0	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	3	3.7	0.58	0.89	Válido
ÍTEM 8	Relevancia	3	4	4	3.7	0.58	0.89	Válido
	Pertinencia	4	4	4	4.0	0.00	1.00	Válido
	Claridad	3	4	4	3.7	0.58	0.89	Válido
ÍTEM 9	Relevancia	4	4	4	4.0	0.00	1.00	Válido
	Pertinencia	4	4	4	4.0	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4	4.0	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 10	Relevancia	4	4	3	3.7	0.58	0.89	Válido
	Pertinencia	4	4	3	3.7	0.58	0.89	Válido
	Claridad	4	4	3	3.7	0.58	0.89	Válido

		Relevancia	4	4	4	4.0	0.00	1.00	Válido
	ÍTEM 11	Pertinencia	4	4	4	4.0	0.00	1.00	Válido
		Claridad	4	4	4	4.0	0.00	1.00	Válido
		Relevancia	3	4	4	3.7	0.58	0.89	Válido
	ÍTEM 12	Pertinencia	4	4	4	4.0	0.00	1.00	Válido
		Claridad	4	4	4	4.0	0.00	1.00	Válido
		Relevancia	3	4	4	3.7	0.58	0.89	Válido
	ÍTEM 13	Pertinencia	4	4	4	4.0	0.00	1.00	Válido
		Claridad	4	4	4	4.0	0.00	1.00	Válido
		Relevancia	4	4	4	4.0	0.00	1.00	Válido
	ÍTEM 14	Pertinencia	4	4	4	4.0	0.00	1.00	Válido
		Claridad	4	4	4	4.0	0.00	1.00	Válido
		Relevancia	4	4	3	3.7	0.58	0.89	Válido
	ÍTEM 15	Pertinencia	4	4	3	3.7	0.58	0.89	Válido
		Claridad	4	4	3	3.7	0.58	0.89	Válido
		Relevancia	4	4	4	4.0	0.00	1.00	Válido
	ÍTEM 16	Pertinencia	4	4	4	4.0	0.00	1.00	Válido
		Claridad	4	4	4	4.0	0.00	1.00	Válido
		Relevancia	2	4	4	3.3	1.15	0.78	Válido
	ÍTEM 17	Pertinencia	3	4	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		Claridad	4	4	4	4.0	0.00	1.00	Válido
		Relevancia	3	4	4	3.7	0.58	0.89	Válido
	ÍTEM 18	Pertinencia	3	4	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		Claridad	3	4	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		Relevancia	4	4	4	4.0	0.00	1.00	Válido
	ÍTEM 19	Pertinencia	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		Claridad	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		Relevancia	4	4	4	4.0	0.00	1.00	Válido
	ÍTEM 20	Pertinencia	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		Claridad	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		Relevancia	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
	ÍTEM 21	Pertinencia	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		Claridad	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		Relevancia	3	3	4	3.3	0.58	0.78	Válido
	ÍTEM 22	Pertinencia	3	3	4	3.3	0.58	0.78	Válido
		Claridad	3	3	4	3.3	0.58	0.78	Válido
		Relevancia	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
	ÍTEM 23	Pertinencia	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		Claridad	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		Relevancia	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
	ÍTEM 24	Pertinencia	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		Claridad	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		Relevancia	4	3	3	3.3	0.58	0.78	Válido
	ÍTEM 25	Pertinencia	4	3	3	3.3	0.58	0.78	Válido
		Claridad	4	3	3	3.3	0.58	0.78	Válido
		Relevancia	4	3	3	3.3	0.58	0.78	Válido

		<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.3	0.58	0.78	Válido
ÍTEM	26	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.3	0.58	0.78	Válido
		<i>Claridad</i>	3	3	4	3.3	0.58	0.78	Válido
		<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
ÍTEM	27	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		<i>Claridad</i>	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
ÍTEM	28	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		<i>Claridad</i>	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
ÍTEM	29	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		<i>Claridad</i>	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
ÍTEM	30	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		<i>Claridad</i>	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
ÍTEM	31	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.3	0.58	0.78	Válido
		<i>Claridad</i>	3	3	4	3.3	0.58	0.78	Válido
		<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.7	0.58	0.89	Válido
ÍTEM	32	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.3	0.58	0.78	Válido
		<i>Claridad</i>	3	4	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
ÍTEM	33	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		<i>Claridad</i>	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
ÍTEM	34	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		<i>Claridad</i>	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.7	0.58	0.89	Válido
ÍTEM	35	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.7	0.58	0.89	Válido
		<i>Claridad</i>	4	4	3	3.7	0.58	0.89	Válido
		<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.3	0.58	0.78	Válido
ÍTEM	36	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.3	0.58	0.78	Válido
		<i>Claridad</i>	3	3	4	3.3	0.58	0.78	Válido
		<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
ÍTEM	37	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		<i>Claridad</i>	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.7	0.58	0.89	Válido
ÍTEM	38	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		<i>Claridad</i>	3	4	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
ÍTEM	39	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		<i>Claridad</i>	4	3	4	3.7	0.58	0.89	Válido
		<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.7	0.58	0.89	Válido
ÍTEM	40	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.7	0.58	0.89	Válido
		<i>Claridad</i>	4	4	3	3.7	0.58	0.89	Válido

15	El centro de salud fija los precios de los servicios en razón a sus ingresos			X			X			X
16	El centro de salud fija los precios de los medicamentos en razón a sus ingresos		X			X			X	
17	Cuenta con los recursos económicos para adquirir un servicio en el centro de salud			X			X			X
18	Cuenta con los recursos económicos para adquirir un medicamento en el centro de salud		X			X			X	
(DESEOS Y NECESIDADES)										
19	Acude al centro de salud porque el servicio es oportuno			X			X			X
20	El centro de salud logra la satisfacción de las necesidades de los clientes			X			X			X

Observaciones (precisar si hay eficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: OSORIO PEREZ LIDIA MILAGROS

DNI: 10684138

Especialidad del validador: ESPECIALISTA EN CUIDADO INFANTIL, GESTIÓN PÚBLICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

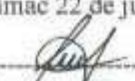
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

MUY DESACUERDO	DESACUERDO	ACUERDO	MUY ACUERDO
1	2	3	4

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Rímac 22 de junio del 2022


Firma del Experto

[Fuente: Elaboración propia.]

"Calidad percibida y demanda insatisfecha con la atención en el servicio del área ~~Covid~~ de un centro de salud, 2022"

	Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Variable 1 calidad percibida (RECURSO FÍSICO)													
1	Las instalaciones del centro de salud se encuentran en buen estado				x				x				x	
2	Los equipos médicos del centro de salud se encuentran en buen estado				x				x				x	
3	El mobiliario del centro de salud se encuentra en buen estado				x				x				x	
4	Las unidades móviles son modernas				x				x				x	
5	El mobiliario es moderno				x				x				x	
	(CONFIABILIDAD)													
6	El centro de salud le brinda seguridad y confianza				x				x				x	
7	Los colaboradores del centro de salud muestran una apariencia formal				x				x				x	
8	Los colaboradores del centro de salud son amables y serviciales				x				x				x	
9	El centro de salud respeta los horarios de atención médica				x				x				x	
10	El centro de salud respeta los horarios de atención de farmacia				x				x				x	
11	El centro de salud respeta los horarios de atención. Administrativa				x				x				x	
	(RESPUESTA)													
12	Los colaboradores del centro de salud están capacitados				x				x				x	
13	Se dan soluciones rápidas a los incidentes que puedan ocurrir				x				x				x	
	(ACCESIBILIDAD)													
14	Los precios de los servicios médicos son accesibles				x				x				x	
15	Los precios de los medicamentos son accesibles				x				x				x	
16	Se puede acceder al centro de salud desde distintas plataformas				x				x				x	
17	Se puede acceder al centro de salud por diversos medios de transporte				x				x				x	
	(SATISFACCIÓN DEL CLIENTE)													
18	Se brinda una atención personalizada en los servicios				x				x				x	
19	El centro de salud cumple con las expectativas del cliente			x				x				x		
20	El cliente se encuentra satisfecho con el servicio que recibe			x				x				x		

N°	VARIABLE 2 (Satisfacción Laboral)												
	(PRECIO)												
1	Se adquieren los servicios tomando como referencia el precio			X				X				X	
2	En el centro de salud existen estrategias de fijación de precios			X				X				X	
3	El precio del servicio debe ir acorde con la calidad			X				X				X	
	(OFERTA)												
4	Los servicios ofrecidos cuentan con un valor agregado			X				X				X	
5	Existen empresas con servicios similares al centro médico			X				X				X	
6	El precio que paga por el servicio establecido es justo			X				X				X	
7	El centro médico brinda mejor servicio que la competencia												
	(LUGAR)												
8	El número de consultorios que ofrece el centro médico son los apropiados.			X				X				X	
9	Los servicios complementarios que presta el centro médico son los apropiados			X				X				X	
10	Existe variedad de centros de salud en la ciudad			X				X				X	
11	Se puede acceder a los servicios del centro de salud de forma física			X				X				X	
12	Se puede acceder a los servicios del centro de salud por medios virtuales			X				X				X	
13	El centro de salud cuenta con sucursales ubicadas estratégicamente				X				X				X
14	El centro de salud entrega a domicilio los medicamentos adquiridos de forma virtual			X				X				X	
	(CAPACIDAD DE PAGO)												
15	El centro de salud fija los precios de los servicios en razón a sus ingresos				X				X				X
16	El centro de salud fija los precios de los medicamentos en razón a sus ingresos			X				X				X	
17	Cuenta con los recursos económicos para adquirir un servicio en el centro de salud			X				X				X	
18	Cuenta con los recursos económicos para adquirir un medicamento en el centro de salud				X				X				X
	(DESEOS Y NECESIDADES)												
19	Acude al centro de salud porque el servicio es oportuno												
20	El centro de salud logra la satisfacción de las necesidades de los clientes				X				X				X

Observaciones (precisar si hay eficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

DNI:.....08161385.....

Especialidad del validador: ..LIF.....RAQUEL REMUZO VARGAS.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

MUY DESACUERDO	DESACUERDO	ACUERDO	MUY ACUERDO
1	2	3	4

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Rímac 12 de Julio del 2022


Firma del Experto
INGENIERIA
C.P. 31210
CALLE PRUSA - IPRESS - CASARIMAC

Observaciones (precisar si hay eficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: TTE SAN BALDEON MALCHAHUAY JUANS SORIANO

DNI:..... 47134130.....

Especialidad del validador: MG. GESTION SERVICIOS DE LA SALUD.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

MUY DESACUERDO	DESACUERDO	ACUERDO	MUY ACUERDO
1	2	3	4

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Rímac 12 de Julio del 2022

.....

Firma del Experto

Anexo 5. Consentimiento informado

HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la Investigación: ¿Cómo se relaciona la calidad percibida y la demanda insatisfecha con la atención en el servicio del área covid del centro de salud Rímac, 2022?

Objetivo de la investigación: Determinar la relación de la calidad percibida y demanda insatisfecha con la atención en el servicio del área covid de un centro de salud, 2022

Investigadora: Paz Ballena Liliana E.

Sede donde se realizó el estudio: Centro de salud

Yo Elva Aldama Hurtado identificado(a) con
DNI N° 10.11.38.95 en pleno uso de mis facultades mentales, declaro
haber sido informado(a) sobre el estudio de investigación a desarrollarse y
entiendo que los datos de estudio pueden ser publicadas con fines científicos.
Asimismo, acepto participar en este estudio de investigación,
comprometiéndome a responder con sinceridad a cada pregunta planteada.



Firma

Elva Aldama H.
DNI - 10113895

Anexo 6. Fotos

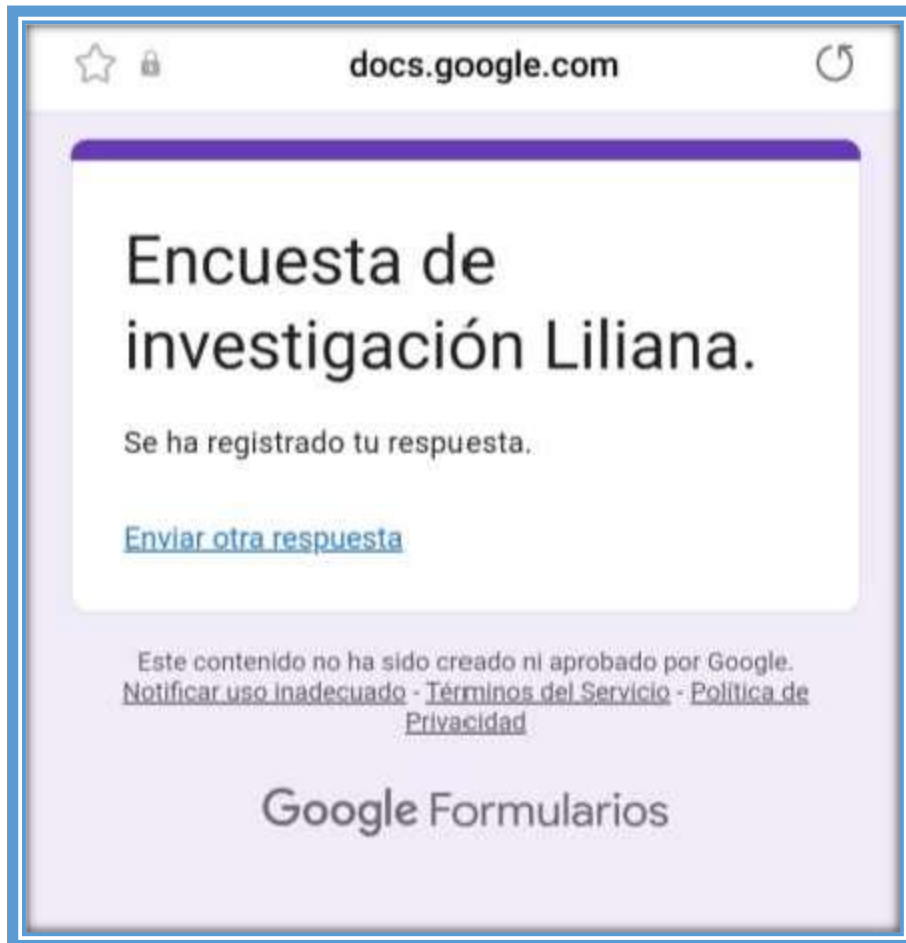


Tabla 2*Calidad percibida**Confiabilidad sobre la calidad percibida*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,889	20

De acuerdo a la tabla se muestra un coeficiente de Alfa de 0,908. El cual se ubica entre 0,90 hasta 1,00. Por lo cual las preguntas acerca de calidad percibida poseen excelente confiabilidad.

Tabla 3.*Confiabilidad sobre demanda insatisfecha*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,870	20

Se aprecia en la tabla que se encontró un Alfa de 0,860. El cual se halla entre 0,80 hasta 0,89. Esto significa que las 20 preguntas sobre demanda insatisfecha poseen buena confiabilidad.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Calidad percibida y demanda insatisfecha con la atención en el servicio del área covid de un centro de salud, 2022", cuyo autor es PAZ BALLENA LILIANA ELIZABETH, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 09 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO DNI: 41147993 ORCID 0000-0003-2049-5971	Firmado digitalmente por: YQUINTEROS el 09-08- 2022 19:28:08

Código documento Trilce: TRI - 0405301