



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en población vulnerable
de la Red de Salud Datem del Maraón, Loreto – 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Copia Montoya, Dulce Virginia (orcid.org/0000-0002-7924-8417)

ASESORA:

Dra. Palomino Alvarado, Gabriela del Pilar (orcid.org/0000-0002-2126-2769)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi familia, por brindarme todo su apoyo incondicional en los momentos más difíciles de mi vida como profesional.

Dulce

Agradecimiento

A mis padres, por los esfuerzos que hicieron por mí durante todo mi trayecto como estudiante, sino hubiera sido por ellos, no estaría feliz por este logro obtenido.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	35
3.1.Tipo y diseño de investigación	35
3.2.Variables y Operacionalización	35
3.3.Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	36
3.4.Técnica e instrumento de recolección de datos	37
3.5.Procedimientos.....	38
3.6.Métodos de análisis de datos	39
3.7.Aspectos éticos	39
IV.RESULTADOS	40
V.DISCUSIÓN	49
VI.CONCLUSIONES	53
VII.RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS	63

Índice de tablas

Tabla 1	Nivel de calidad de servicio.....	39
Tabla 2	Nivel de satisfacción del usuario.....	40
Tabla 3	Prueba de normalidad de las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.....	42
Tabla 4	Correlación de las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario	44
Tabla 5	Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario...	46

Índice de figuras

Figura 1	Coeficiente de determinación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.....	47
-----------------	--	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 500 usuarios y la muestra fue de 217. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de calidad de servicio, fue medio en 50 %, bajo en 30 % y alto en 20 %; la satisfacción del usuario, fue medio en 52 %, bajo en 26 % y alto en 22 %. Concluyendo que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,946 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 89.49 % la calidad de servicio influye en la satisfacción del usuario.

Palabras clave: calidad, satisfacción, desempeño.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the quality of service and user satisfaction in the vulnerable population of the Datem del Marañón Health Network, Loreto - 2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose The population was 500 users and the sample was 217. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of service quality was medium in 50%, low in 30% and high in 20%; user satisfaction was medium in 52%, low in 26% and high in 22%. Concluding that there is a significant relationship between the quality of service and user satisfaction in the vulnerable population of the Datem del Marañón Health Network, Loreto - 2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.946 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); In addition, only 89.49% service quality influences user satisfaction.

Keywords: quality, satisfaction, performance.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, uno de las importantes dificultades con la satisfacción del usuario se relaciona con la dificultad para medirla. Sin embargo, el uso de escalas detalladas para las distintas dimensiones que componen la satisfacción nos consiente examinar los perfiles de las poblaciones más y menos satisfechas, lo que permite a los trabajadores de la salud alcanzar una mayor satisfacción. Se ha demostrado que podemos actuar para influir en aspectos que explican la fuente de satisfacción. Por tanto, la prestación de los servicios médicos debe asegurar y cumplir todos los estándares de calidad evaluados en la prestación de los servicios. Los centros hospitalarios son un negocio importante que debe estar en el centro de la calidad, ya que centran su atención en conservar el bienestar de las personas. Asimismo, la satisfacción del cliente depende del trato personalizado recibido y del nivel de puntualidad y cortesía de los servicios prestados. (Henao, 2021).

En la actualidad, en el Perú Existen otros tipos de instituciones médicas (puestos de salud, centros de salud, hospitales, instituciones profesionales) que realizan tareas encaminadas a brindar atención tanto preparatoria como curativa a los ciudadanos, asegurando así servicios que satisfagan las expectativas de los ciudadanos. Sin embargo, muchos clientes sufren de un servicio de mala calidad debido a que sus empleados están siendo tratados mal, con poca cortesía o capacidad técnica y sensibilidad en la determinación de quejas, lo que reconocemos como causante de incomodidad. Además, los establecimientos tienen el deber de prestar servicios con pertinencia para atender a los usuarios. (Becerra et al., 2020).

Los problemas desde la percepción del usuario en la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto 2022, son: falta de un trato amable y apropiado hacia los usuarios por parte del personal que labora en la entidad, ausencia del equipamiento necesario para atender manera eficiente las emergencias del público en diversas áreas; asimismo, se determinó que por la falta de equipamiento y personal médico genera largas colas de espera incluso cuando el problema es de emergencia, lo cual representan mayores complicaciones en

la salud; además, el área de asistencia social no cumple sus responsabilidades a cabalidad para la reducción de los costos asociados a la atención; no cuenta con la señalización respectiva para acelerar el proceso de atención cuando el usuario necesita identificar las áreas de atención.

Por otro lado, se encontró que existe incumplimiento de la tensión en el horario público en el establecimiento de salud; todos estos problemas conllevan a que los usuarios tengan insatisfacciones evidenciadas mediante la presentación de quejas y reclamos en la entidad debido a la mala calidad de servicio recibido.

Después de describir la realidad problemática se tuvo como problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022? Y como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022?

En cuanto a la justificación, será conveniente debido a que se pretende determinar la relación entre ambas variables con el objetivo de mejorar las estrategias y actividades que se vienen desarrollando en bien de la institución. La relevancia social radica en que el estudio permitió que los gestores de la salud, desarrollen proyectos que permita contar con servicios adecuados que ayuden a mejorar la calidad de atención y mejoría de los servicios, buscando así satisfacer las necesidades de los usuarios, teniendo una buena percepción por parte de ellos; en el valor teórico, se justifica en normativas y teorías que describieron cada variable de estudio, además que ayudó a fundamentar la parte conceptual de la investigación, en cuanto a la implicancia práctica, se brindó recomendaciones para prevenir los riesgos en las contrataciones como también se brindó una herramienta adecuada para toma de decisiones certeras. En la utilidad metodológica, cada uno de los instrumentos, normalmente pueden ser

utilizados en otros estudios relacionados debido a que cuentan con la confiabilidad respectiva.

En cuanto al objetivo general se tiene: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022 y como objetivos específicos: Identificar el nivel de calidad de servicio en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022. Identificar el nivel de satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022. Establecer la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022.

Además, se formuló la Hipótesis general: H_i : Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022 y como hipótesis específicas: H_1 : El nivel de calidad de servicio en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022, es medio. H_2 : El nivel de satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022, es medio. H_3 : Existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes a nivel internacional, se citaron a Bustamante et al (2020), en su estudio de tipo básico, no experimental considerando una muestra de 533 usuarios que fueron encuestados con el uso del cuestionario. Concluyeron que, existen diferentes factores de la calidad del servicio hacia el usuario, dentro de ello se determinó que los elementos intangibles pueda un rol muy importante debido a que permite cumplir sus expectativas; asimismo, la aplicación de estrategias para manejar los recursos internos de manera correcta permite la entrega de un servicio con una propuesta de valor adecuada a sus necesidades; mientras tanto, el recurso humano juega otro rol muy importante debido a que permite brindar una atención oportuna y adecuada entendiendo las necesidades en primera persona de manera empática.

De igual forma, citaron a Zabala et al (2021), en su estudio de tipo básico con un diseño no experimental, considerando una muestra de 35 personas que fueron encuestados con el uso del cuestionario. Concluyeron que, la mayor parte de personas encuestadas manifestaron que la entidad no realiza una prestación de servicio de salud de manera eficiente de acuerdo a las necesidades y los padecimientos frecuentes dentro del entorno; asimismo, se determinó que no cuenta con un soporte adecuado en el tratamiento de los pacientes; por otro lado, se encontró que presenta deficiencias para la disponibilidad de medicamentos en el momento oportuno el cual se debe una mala gestión institucional que provocan el desabastecimiento; finalmente, se constató que el 72% de usuarios consideran que no se brinda un servicio de calidad.

Asimismo, se citó a Arteaga y Parra (2020), en su estudio de tipo básico, con un diseño no experimental, considerando una muestra de 35 turistas que fueron encuestados con el uso del cuestionario. Concluyó que, a través del proceso denominado acreditación, la entidad puede mejorar la calidad de los servicios; asimismo, permite el mejoramiento de la calidad hospitalaria; se determinó también que el área administrativa juega un rol indispensable para la entrega de una calidad de servicio eficiente hacia los usuarios, debido a que

son los encargados de gestionar cada uno de los recursos que serán empleados en el proceso de atención y al mismo tiempo son los encargados de diseñar las diferentes estrategias internas para la optimización de los recursos.

En cuanto al ámbito nacional, se citó a Izquierdo (2021), en su estudio de tipo básico con un diseño no experimental, considerando una muestra de 25 personas que fueron encuestados con el uso del cuestionario. Concluyó que, es necesario la determinación de una conceptualización eficiente sobre la calidad del servicio, de modo que esta permita una medición exacta para determinar el grado de satisfacción que pueda estar generando en los usuarios; es fundamental la recopilación de diversas percepciones de respecto a la calidad de servicio para poder establecer una conceptualización transversal teniendo en cuenta que cada individuo posee una percepción diferente sobre los servicios.

Asimismo, se citó a Febres y Mercado (2020), en su estudio de tipo básico no experimental considerando una muestra de 47 usuarios que fueron encuestados con el uso del cuestionario. Concluyeron que, fue posible constatar que el 60.3% de los usuarios del hospital se encuentran satisfechos; adicional a ello se determinó que los factores como la seguridad y la empatía son los más valorados por los usuarios para determinar su nivel de satisfacción, debida que consideran que acuden a la entidad en busca de una mejoría para su salud y al mismo tiempo buscan que se les garantice una atención adecuada y oportuna sin discriminaciones; asimismo, el elemento denominado aspectos tangibles, fue el que se encontró en un nivel crítico.

Además, se citaron a Montalvo et al (2020), en su estudio de tipo básico no experimental considerando una muestra de 152 usuarios que fueron encuestados con el uso del cuestionario. Concluyeron que, respecto al análisis descriptivo de la calidad, el 65.1% de los usuarios consultados mencionó que su nivel de satisfacción es regular, mientras que el 45.4% sostuvo estar parcialmente satisfecho; respecto a la correlación, se constató la presencia de una relación de tipo positiva situada en un nivel medio debido que el resultado del cálculo de Pearson obtuvo una valoración de 0.590, de

esta manera se estableció la importancia de mejorar la calidad para generar resultados positivos sobre la satisfacción.

Para el nivel local, se citó a Piña (2022), en su estudio de tipo básico no experimental, considerando una muestra de 100 docentes que fueron encuestados con el uso del cuestionario. Concluyó que, el cálculo del coeficiente de Pearson permitió determinar la existencia de una relación positiva debido a que el resultado fue de 0.704, además, el nivel de satisfacción es regular para el 72.3%, mientras que para el 26.7% la satisfacción es baja.

Por ende, se citó a León (2020), en su estudio de tipo básico con un diseño no experimental, considerando una muestra de 352 usuarios que fueron encuestados con el uso del cuestionario. Concluyó que, el resultado de Pearson arrojó una valoración de 0.226, de esta manera se estableció la necesidad de realizar un análisis estratégico para determinar si la calidad del servicio brindado por parte de la entidad cumple con los estándares establecidos en las normativas y las expectativas de los usuarios, teniendo en cuenta que este genera una influencia sobre la satisfacción de los mismos; por lo tanto, resulta crucial la determinación de este factor para poder mejorar diversos elementos en que puedan estar disminuyendo la calidad.

Finalmente, se citó a Silva (2021) en su estudio de tipo básico con un diseño no experimental, considerando una muestra de 30 trabajadores que fueron encuestados con el uso del cuestionario. Concluyó que, la calidad de servicio no solamente influye sobre la satisfacción de los usuarios, sino que también genera satisfacción dentro de los propios colaboradores internos del hospital; de esta manera, se determinó que a medida que la entidad mejore las condiciones para cumplir las expectativas del público, podrá mejorar también de forma proporcional la satisfacción de sus colaboradores, esta afirmación es de acuerdo al resultado de Spearman igual a 0.950 en el cálculo respectivo.

Con respecto a la primera variable calidad de servicio, se tiene la Directiva N° 001-2021-PCMSGP (2021), es considerado como aquellos servicios que tienen la capacidad de cubrir las necesidades de los usuarios de manera

eficiente a través de la integración de elementos indispensables de acuerdo a la percepción del público objetivo.

De esa manera, Silva et al (2020) menciona que, a través de la satisfacción de los usuarios se puede realizar una medición de sus recursos internos y se puede determinar su nivel de compromiso con la satisfacción de su público; por lo tanto, también se considera como una medida para establecer la competitividad organizacional. Según Castillo et al (2020), la satisfacción de los servicios es una variable que no solamente se encuentra instaurado dentro de las empresas privadas, sino que también se encuentra dentro de las instituciones del estado para ayudar a dinamizar los procedimientos o trámite documentarios, dentro de ellos, una característica resaltante es la optimización del tiempo para reducir las colas de espera que tanto causan insatisfacción en el sector estatal.

De acuerdo a Alcas et al (2019), el estudio de la calidad de servicio viene desde hace mucho tiempo desde que la población se convirtió en más exigente debido al incremento de la competencia entre diversas empresas y organizaciones dedicadas a la prestación del mismo bien o servicio; por lo tanto, las diversas organizaciones han tenido que implementar diferentes procedimientos estratégicos que les permite diferenciarse de la competencia prestando un servicio con elementos diferenciales que permita atraer la atención y la preferencia del público dentro de ello, se hizo posible la formulación de los estándares de calidad para diferenciar la capacidad organizacional, teniendo en cuenta que existen diferentes factores que determinan la capacidad de una organización para prestar servicio de calidad según las exigencias del público; por ello, es necesario la realización de un análisis interno que haga posible la determinación de aquellas necesidades.

Según Castellano et al (2019), es necesario la iniciativa y el cumplimiento a cabalidad cada una de las responsabilidades para poder establecer los mecanismos que ayuden a obtener la información para el mejoramiento del servicio de acuerdo a sus diferentes aspectos, teniendo en cuenta la opinión del usuario en primera instancia como la información básica que permita

realizar el rediseño para entregar una propuesta acorde a las necesidades del público, de esta manera se incrementa la posibilidad de que una organización brinde servicios de acuerdo a los estándares de calidad proyectados por su público.

Asimismo, Núñez et al (2018), consideran que el mejoramiento de la calidad parte de la responsabilidad e iniciativa organizacional para hacer posible la entrega de un servicio que ayude a satisfacer las necesidades y aporte soluciones coherentes para el día a día de las personas, dentro de ellas se encuentra la integración de la satisfacción del público como uno de los objetivos que permite desplegar actividades y recursos en función a los estándares de calidad proyectados por el público y el análisis de la capacidad interna. De modo que se pueda establecer un segmento de manera específica para que la organización cumpla con lo prometido de manera eficiente sin generar insatisfacción o malestar por no brindar aquello que se ha prometido dentro de este ámbito se encuentra la necesidad de mantener una comunicación fluida con el público para conocer sus expectativas y sus diferentes opiniones respecto al servicio prestado, de modo que se pueda filtrar la información más a relevante y coherente para aplicar las medidas que sean necesarias para cumplir los objetivos de satisfacción para con el público.

De acuerdo a Coronel et al (2019), es importante conocer que los usuarios también poseen derechos que les permite exigir a las organizaciones la entrega de un servicio de calidad mediante la gestión eficiente de cada uno de los recursos para propiciar la entrega de un servicio; en este sentido, el público usuario tiene todo el derecho de presentar su reclamo cuando existe una inconformidad debidamente sustentada ante el ente regulador correspondiente para contribuir con el mejoramiento de los servicios públicos teniendo en cuenta que estos deben ser entregados sin ningún tipo de exclusividad o marginación. Por lo tanto, a través de la aplicación de procedimientos para medir el nivel de satisfacción, las entidades públicas pueden determinar si se está cumpliendo los objetivos proyectados para determinar si es necesario corregir ciertas actividades y procesos internos.

Teniendo en cuenta a Henao (2021), otro de los factores que impiden la satisfacción del usuario a través del perfeccionamiento del servicio, es la no atención de los reclamos presentados por parte del usuario cuando considera que existe incongruencia entre lo prometido y lo que realmente recibe, teniendo en cuenta que este determina la incapacidad organizacional y el bajo nivel de compromiso para con el usuario; por lo tanto, no solamente es necesario realizar la entrega de un buzón o el canal necesario para la emisión de sugerencias o reclamos, sino que estas deben ser atendidas de manera congruente para dar solución a los problemas presentados.

Caso contrario, este mecanismo se convertirá en una herramienta negativa que generará una mala imagen institucional y provocará la disminución de confianza y respaldo por parte del público al considerar que no se tiene en cuenta sus derechos, sobre todo cuando se trata del ámbito público donde las entidades tienen la responsabilidad de atender estas necesidades de acuerdo al reglamento establecido.

Asimismo, Rojas et al (2020), mediante la entrega de un servicio de calidad las organizaciones pueden obtener múltiples beneficios que se relacionan con el mejoramiento de la imagen institucional y la proyección de un alto nivel de competitividad para atender las necesidades de manera específica; asimismo, cuando se trata de la entrega de un servicio de consumo masivo, permitirá que la información positiva sea transmitida de manera rápida dentro del mercado mediante los comentarios de los usuarios satisfechos; sin embargo, también se debe considerar que si no se logra satisfacer las expectativas, la información proporcionada dentro del círculo más cercano también será negativa; dentro de este marco, se debe tener en cuenta la importancia de realizar un análisis continuo de las opiniones del público respecto a la calidad de servicio brindado, de modo que se pueda tomar las medidas correctivas de manera oportuna o incluso anticipada para disminuir la probabilidad de insatisfacción o baja aceptación cuando se trata de brindar un servicio nuevo a un desconocido por el público.

Según Cervantes et al (2020), la capacidad con la que cuentan las organizaciones para desarrollar el trabajo en equipo en sus colaboradores, incrementar las posibilidades de lograr mayores niveles de calidad respecto a la prestación de los servicios de vida, que permitirá la conformación de un equipo multidisciplinario capaz de superar diversos obstáculos y desarrollar procedimientos innovadores para mejorar la calidad brindada hacia el público. Tal como lo menciona López (2018), la capacitación de los recursos humanos juega un rol muy importante debido a que son los principales responsables de desarrollar las actividades y procesos internos que dan lugar a la prestación de los servicios; por lo tanto, es necesario que sus conocimientos y habilidades estén debidamente actualizadas a través de un programa de capacitaciones planificadas de manera estratégica.

De esa manera, Moreira et al (2020), la calidad del servicio proporcionado por las organizaciones, no debe estar enfocado solamente en dar solución a los problemas y necesidades de su público de manera específica, sino que debe estar orientado también a sobrepasar aquellas expectativas para generar un mayor grado de satisfacción. En este sentido Cueto et al (2020), sostiene que la calidad con la cual la organización o empresa haya prestado el servicio hacia el usuario, determinará en gran medida la posibilidad de permanencia en ella. De acuerdo a Moreno (2019), existen diferentes técnicas y estrategias que permiten determinar la calidad del servicio otorgado hacia los usuarios; sin embargo, la crítica personal de cada uno de ellos también determina la calidad y éste constituye una comparación entre las expectativas y lo que realmente ha recibido.

De acuerdo a Araya y Mercé (2019), la capacidad con la cual las organizaciones realiza la integración de los diferentes recursos tecnológicos, económicos y humanos, determina en gran medida la capacidad para la prestación de servicios de calidad, debido a que estos elementos son indispensables de las prestaciones. En este sentido, Rojas et al (2020), sostiene que el análisis de la satisfacción de los usuarios permite determinar estrategias de mejora respecto a los servicios prestados; para ello, es

necesario que la organización se encuentre en constante contacto con su público para conocer sus diversas opiniones al respecto.

Según Coronel et al (2019), el conocimiento ante la calidad de servicio brindado por la organización desde la percepción del usuario, permitirá aplicar procedimientos de retroalimentación para las mejoras respectivas, asimismo, permitirá conocer aquellos procesos internos que no están generando valor agregado al servicio, de modo que se puedan tomar las medidas correctivas pertinentes.

Según Sarmiento y Paredes (2019), existen diferentes técnicas en las organizaciones, la principal está relacionada con el fortalecimiento del clima laboral como un mecanismo que permitirá que los colaboradores mejor su desempeño, de modo que se podrá incrementar la calidad desde esta perspectiva. De otro modo, Maizondo y Romero (2021), sostiene que la aplicación de estrategias para la modernización de los servicios permitirá mejorar las posibilidades de satisfacer las necesidades del público, debido a que cada uno de ellos se encuentra en constante evolución a través de la investigación respectiva para incrementar sus exigencias.

Según Rojas et al (2020), la mejor carta de presentación de las organizaciones hacia el público es la entrega de una calidad de servicio óptima que ayude a resolver ciertos problemas cotidianos teniendo en cuenta que este es un valor agregado que genera confianza y apego hace una determinada marca o producto; por lo tanto, es necesario que se desarrollen diferentes procedimientos con la finalidad de conformar un servicio óptimo que reúna todas las condiciones y características necesarias para cumplir con estos estándares, de modo que se pueda generar un impacto positivo en la población que pueda dar lugar a la fidelización, el cual es considerado también como un elemento fundamental que determina la permanencia organizacional con el pasar del tiempo.

De esta manera, la primera impresión de las organizaciones hacia el público es la calidad de servicio entregado a través de una atención oportuna, equitativa y eficiente que busque siempre la solución de los problemas de cada uno de sus usuarios considerando sus diferentes limitaciones físicas o mentales; es decir, tienen que desarrollar la empatía para poder ofrecer un servicio óptimo que ayude a resolver los problemas más resaltantes. Lamentablemente, muchas organizaciones consideran que la satisfacción de los usuarios depende netamente de sus factores conductuales, culturales y normativos; sin embargo, la calidad de servicio brindado es uno de los principales elementos que inciden sobre esta variable, por lo que necesita ser mejorado.

Según Cervantes et al (2020), es necesario la realización de un análisis exhaustivo de manera periódica a la organización para poder establecer aquellos elementos que necesita ser fortalecida para entregar un servicio de calidad considerando que estos no son estáticos, sino que van cambiando a medida que las exigencias del mercado y el cliente van mejorando a consecuencia de la globalización y la competitividad dentro del sector; por lo tanto, el personal encargado de realizar las mediciones respectivas a través de la aplicación de los instrumentos que sean pertinentes para recopilar la información de manera precisa y objetiva que conlleve a tomar las mejores decisiones a favor de la organización respecto a la mejora de la calidad del servicio.

Según Araya y Mercé (2019), existe una amplia diversidad de factores que debe ser considerados por las empresas y organizaciones para desarrollar los procedimientos internos, teniendo en cuenta que cada uno de ellos lograrán mejorar o disminuyen la calidad de los servicios prestados, dentro de ello se debe tener en cuenta la capacidad de los colaboradores para hacerse cargo de sus responsabilidades, mientras que también se debe tener en cuenta la disponibilidad de recursos financieros y tecnológicos para hacer posible el desarrollo de procesos eficientes que ayuden a obtener resultados sobresalientes que se vean reflejados en la calidad de los servicios.

Se debe tomar en cuenta también las exigencias del público, considerando que con el pasar del tiempo estos han ido incrementándose de forma exponencial, sobre todo cuando se trata de servicios de alta demanda donde existe una gran cantidad de empresas u organizaciones dedicadas a realizar estas prestaciones, por lo que los usuarios se inclinarán por aquella opción que mejor satisfagan sus necesidades al menor precio; dentro de ello, se debe tener en cuenta también estos factores a través de un benchmarking que ayude definir el nivel de competitividad de los servicios prestados en comparación con aquellos que son entregados por la competencia, de modo que se pueda establecer un punto medio como base para lograr la satisfacción del público a través de servicios eficientes acorde con el mercado y las expectativas de cada uno de ellos.

Además, Cervantes et al (2020), consideran que el término calidad puede ser aplicado de diferentes maneras en la entrega de servicios, para lo cual, es totalmente necesario la realización de procesos estratégicos de análisis que conlleven a establecer aquellos elementos que generan satisfacción o insatisfacción en el público de modo que se pueda realizar el fortalecimiento respectivo para lograr resultados significativos que se verán reflejados en el alto nivel de aceptación de los usuarios.

Muchas veces, sobre todo cuando se trata del sector público, la población ha perdido la confianza en sus autoridades respecto a la prestación de servicios eficientes, esto se debe a que desde hace mucho tiempo se ha deteriorado la imagen institucional respecto a estas capacidades por la mala administración de los recursos y la poca predisposición para realizar el mejoramiento continuo que permita abrir la posibilidad de que la ciudadanía acceda a servicios adecuados que mejoren no solo la imagen institucional, sino que además ayuden a generar desarrollo equitativo y transversal, sobre todo de aquellos grupos poblacionales que se encuentran en situación de pobreza o son extremadamente vulnerables, por lo que la atención del estado debe ser prioritaria en estos casos.

Según Rojas et al (2020), para el mejoramiento sostenible de los servicios ofrecidos hacia los usuarios, es necesario realizar un mejoramiento sistémico

de cada una de las áreas internas involucradas en la producción de los servicios, dentro de las cuales se debe capacitar al personal humano de acuerdo a las responsabilidades que le han sido asignadas, de modo que este cuente con el conocimiento necesario para ofrecer resultados importantes que ayudarán a mejorar además la competitividad a nivel institucional, permitiendo que la mejora continua esté integrada en todas las áreas para proporcionar servicios congruentes con las necesidades y las exigencias presentadas por los usuarios.

Las entidades, no solamente están obligadas a realizar la prestación de servicios básicos como la realización de trámites administrativos, sino que también está dentro de sus responsabilidades la entrega de calidad a través de la prestación de servicios indispensables como la salud, la educación, saneamiento, entre otros que deben ser atendidos de forma responsable a través de la inversión pertinente de recursos financieros que conlleven a fortalecer estos resultados que servirán como impulso para mejorar la realidad de la economía local y hoy también conllevará a determinar mejores condiciones para que las personas puedan desempeñarse.

Además, Coronel et al (2019), consideran totalmente necesario que las instituciones habiliten las plataformas o los medios adecuados para recibir las opiniones y sugerencias de los usuarios respecto a los servicios prestados, de modo que se pueda conocer sus diferentes puntos de vista o expectativas que conllevarán a la reformulación de los servicios o el fortalecimiento respectivo de acuerdo al nivel de aceptación que estos han tenido; de esta manera, podrán trabajar de manera coordinada para lograr un alto nivel de satisfacción y participación ciudadana que ayudará también a fortalecer el trabajo mancomunado que es totalmente necesario para cimentar las bases del crecimiento integral.

De acuerdo a López (2018), es importante realizar un sondeo sobre las percepciones del público respecto a la calidad del servicio otorgado por parte de la organización, teniendo en cuenta que muchos de ellos no expresan de manera abierta sus experiencias, sino que lo transmiten de manera privada hacia sus seres queridos, compañeros de trabajo, amigos, entre otros, por lo

que si obtuvieron una experiencia negativa, esta será perjudicial para la organización debido a que se propagará una imagen desfavorable que disminuyera el índice de ventas muy probablemente.

Por ello, se debe realizar un análisis minucioso para conocer de manera objetiva estas apreciaciones, dentro de lo cual entra a tallar la necesidad de elegir el instrumento adecuado y el canal acertado para poder establecer una conexión con el usuario, de modo que este se sienta seguro y en confianza para poder otorgar la información solicitada que ayudará en la mejora continua del servicio para solucionar sus diferentes problemas cotidianos.

Los autores Moreira et al (2020), sostienen que la automatización de los procesos dentro las organizaciones, es una muy buena estrategia que permite canalizar los servicios presenciales hacia los canales digitales, siempre y cuando estos no necesiten de la intervención del personal de manera física; para ello, es necesario contar con una plataforma debidamente actualizada con el mantenimiento respectivo para que la experiencia del usuario sea positiva y ayude a reducir los tiempos que toma obtener un servicio proporcionado por la organización. Las tecnologías de la información proporcionan una herramienta muy importante para mejorar la calidad de las prestaciones organizacionales hacia su público; sin embargo, se debe considerar que para aquellas organizaciones que están iniciando sus actividades puede resultar costoso de innecesario; pero es importante tener la visión de integración de esta herramienta para generar mayores resultados a futuro.

Asimismo, Cueto et al (2020), establecen que el objetivo de las organizaciones debe estar enfocado en la optimización de los servicios para mejorar la experiencia del usuario, dentro de ello es importante considerar la integración de todas aquellas herramientas físicas y digitales que ayuden a optimizar el proceso y reduzcan el tiempo que toma a los usuarios acceder a estos servicios, de esta manera no solamente generarán mayor posibilidad de una experiencia positiva y satisfacción del público, sino que además ayudarán a reducir los costos operativos de la organización respecto a la mano de obra utilizada para la atención del público, entre otros.

Según los autores Núñez et al (2018), existen diferentes organizaciones que no consideran al talento humano, el cual conlleva a que no se realice la capacitación respectiva para obtener resultados sobresalientes, esto permite que no se logre mejorar la calidad de servicio ofrecido hacia el usuario; por lo tanto, es indispensable la integración de procedimientos que consideren a la visión de la gestión estratégica de las personas.

De acuerdo a Henao (2021), resulta fundamental la inversión de recursos por parte de las organizaciones para la investigación de su público objetivo, de modo que esto les permita conocer sus diferentes perspectivas acerca del servicio y al mismo tiempo le permita determinar su nivel de satisfacción respecto a las prestaciones realizadas, de esta manera, tendrán conocimiento de que es lo que realmente esperan del servicio proporcionado, para hacer posible la incorporación de estos elementos intangibles que ayudarán a mejorar no solamente la satisfacción, sino que también permitirán incrementar la aceptación por parte del público.

Tal como lo mencionan Alcas et al (2019), las actividades orientadas a la determinación de la calidad del servicio proporcionado por una organización o empresa, no es tarea sencilla debido a que se deben utilizar diferentes herramientas e instrumentos especiales para poder realizar una determinación eficiente teniendo en cuenta que se trata de un servicio con características e intangibles. De esta manera, se refleja la importancia de realizar un proceso debidamente planificado que permita la integración de los recursos necesarios para abordar cada una de las actividades para la obtención de resultados acertados, que permita a la organización tomar las decisiones más acertadas que conlleven a la mejora de la calidad.

De acuerdo Castellano et al (2019), existen diferentes elementos que pueden ser anexados por las organizaciones para incrementar las posibilidades satisfacción pública; para ello, se debe realizar un análisis que permita determinar si estas incorporaciones corresponden a la naturaleza del servicio prestado y si son congruentes con las expectativas y necesidades del público.

Respecto a las dimensiones de la calidad de servicio, según la Directiva N° 001-2021-PCMSGP (2021), son: Dimensión 1: Necesidades y expectativas de las personas: corresponde al desarrollo de las actividades por parte de las organizaciones y empresas para determinar aquellas necesidades resaltantes en el público objetivo, al mismo tiempo que le permita determinar las expectativas asociadas a cada servicio orientado al dar solución a estos requerimientos, para ello es necesario abordar un análisis estratégico coherente y verídico que permita obtener información relevante para la conformación de los servicios y sus características. Dimensión 2: Valor del servicio: corresponde al proceso que permite determinar el Valor que los usuarios le asigna a cada servicio, el cual está dado por las necesidades que esta permite cubrir, asimismo, se realiza la identificación de aquellas necesidades aún no cubiertas para el diseño o mejoramiento respectivo de los servicios a ofrecer.

Dimensión 3: Fortalecimiento del servicio: corresponde al desarrollo de procedimientos para medir la calidad del servicio proporcionado de manera periódica para determinar aquellas mejoras necesarias que ayuden a mejorar los resultados. Dimensión 4: Compromiso de alta dirección: consiste en el desarrollo de las actividades por parte de los directivos bajo altos estándares de compromiso para garantizar la integración de los recursos necesarios para la prestación del servicio. Dimensión 5: Cultura de calidad: corresponde a la integración de procedimientos estratégicos que permite a la organización la transmisión de la cultura de calidad hacia los colaboradores, para que cada realicen sus actividades bajo el cumplimiento de estos lineamientos para obtener un servicio de calidad homogéneo.

Para la variable Satisfacción del usuario, Según RM N° 527 – 2011/MINSA. (2012), es el grado de conformidad de un usuario después de haber utilizado un bien o servicio proporcionado por una institución o empresa, dentro de ella intervienen diferentes factores como las expectativas y la forma en cómo se haya realizado la prestación para atender sus necesidades esenciales.

En tanto, Suárez et al (2018), sostiene que la satisfacción de los usuarios está directamente relacionada con la capacidad institucional para cumplir con las expectativas de cada uno de ellos, teniendo en cuenta que existe un proceso que determina el resultado esperado; por lo tanto, es necesario conocer estas percepciones para poder determinar las estrategias o procedimientos organizacionales que permite entregar una propuesta coherente. Asimismo, Parra et al (2018), sostiene que la satisfacción está relacionada con la percepción que se encuentra en la mente de cada uno de los usuarios; por lo tanto, a medida que las organizaciones prestadoras de bienes o servicios se acerquen a estas percepciones, lograrán un nivel de satisfacción positiva y óptima para generar una imagen de confianza en las personas.

Según Mejías et al (2020), las organizaciones a menudo buscan diferentes estrategias que puedan ser aplicadas a los procesos organizacionales para mejorar la calidad de las opciones presentadas hace el público, recurren a instrumentos como los cuestionarios para poder recopilar información sobre la percepción del público objetivo y la determinación de sus necesidades para poder diseñar una propuesta coherente que ayude a generar un mayor nivel de aceptación. En tanto, Mena (2017), establece que estas actividades no solamente deben ser desarrolladas en la etapa inicial de la formulación de la propuesta, sino que debe ser realizada de manera periódica para conocer el estado de satisfacción del público y determinar si existe la necesidad de aplicar las mejoras respectivas; es decir, debe integrarse como un proceso de mejora continua para mantener la calidad.

Mientras tanto, Matzumura et al (2018), sostienen la existencia de percepciones subjetivas por parte del público respecto los servicios; por lo tanto, se hace mucho más complicada la tarea de satisfacción de las expectativas de vida que se trata de casos especiales no estandarizados por las organizaciones. Por otro lado, La Torre et al (2018), menciona que las experiencias obtenidas por los usuarios utilizando servicios son anteriores, determina en gran medida el nivel de expectativas respecto a la utilización de los servicios, teniendo en cuenta que siempre estará en la búsqueda de

resultados superiores a su anterior experiencia para determinar su satisfacción.

Además, Huaita (2018), sostiene que la satisfacción puede ser expresada de diferentes maneras por parte del usuario, dentro de la más común se encuentra la para misión de la información positiva hacia su círculo más cercano. Según, Fariño et al (2018), es de suma importancia que las organizaciones realicen la integración de un canal exclusivo para conocer las expectativas de los usuarios a través de foros, mensajería, entrevistas, entre otros que habrá la oportunidad de comunicación entre la organización y el usuario, de modo que se pueda conocer diferentes aspectos de la prestación de los servicios por parte la organización.

En el mismo contexto, se citó a Fariño et al (2018), quien sostiene que la mejor estrategia para satisfacer las necesidades y expectativas del público, es prestando servicios de calidad congruente con los diferentes estándares establecidos dentro del mercado y buscando siempre sobrepasarlos. En tanto, para Hernández et al (2019), la satisfacción del usuario también está relacionado con comportamientos aprehendidos a lo largo de su trayectoria utilizando bienes y servicio proporcionado por las organizaciones; por lo tanto, se incrementa el nivel de exigencia para ser cumplida como parte de una expectativa.

De acuerdo a Silva et al (2021), básicamente una satisfacción positiva en los usuarios, está dado por la calidad con la cual se ha realizado la prestación respectiva, teniendo en cuenta que esta permitirá cubrir la necesidad de forma específica. En esa misma línea, los autores, González et al (2019), mencionan que, aquellas organizaciones que plantean dentro de sus objetivos la satisfacción de sus usuarios, cuentan con mayores probabilidades para hacer posible una satisfacción eficiente, al mismo tiempo que permite gozar de diversos beneficios como la transmisión de información positiva en los diferentes medios, la generación de confianza y fidelidad.

De acuerdo con Becerra et al (2020), desde hace mucho tiempo la satisfacción de los usuarios han cambiado diferentes paradigmas en la forma como las organizaciones desarrollan sus procesos internos para ofrecer bienes y servicios hacia el público, dentro de ello, últimamente el comportamiento y las opiniones de las personas están ejerciendo gran influencia para el rediseño de propuestas que se ajusten con las necesidades y las expectativas de cada uno de ellos, por lo tanto, los objetivos de las organizaciones actualmente integran la satisfacción de su público como uno de los pilares fundamentales para fortalecer las posibilidades de supervivencia y permanencia con el pasar del tiempo teniendo en cuenta que, sobre todo las empresas dedicadas al rubro de bienes y servicios, dependen de la compra continua de sus clientes para poder subsistir y fortalecer su rentabilidad, por lo que entra a tallar un término muy importante que se denomina fidelización, el cual está relacionado con la permanencia de los clientes repitiendo la compra a una misma firma comercial.

Según Cabana et al (2019), la entrega de un servicio o producto de calidad permite la satisfacción de los clientes o usuarios, esta capacidad organizacional le permite gozar de diversos beneficios como la permanencia o fidelización, la transmisión de publicidad positiva así el círculo más cercano de sus clientes, propagación de una imagen positiva y de competitividad, liderar el mercado competitivo, entre otros que pueden obtenerse a medida que se va perfeccionando los procesos y actividades internas, debida que cada uno de ellos forman parte del ciclo organizacional que finaliza con la entrega de la propuesta final hacia el cliente.

Por lo tanto, es necesario realizar una verificación continua de cada uno de estos lineamientos para hacer posible que cada uno de ellos se vayan llevando a cabo de manera adecuada siguiendo los lineamientos de la planeación determinada, el cual no solamente hará posible el logro de los objetivos, sino que también permitirá integrar las medidas correctivas que propiciarán el mejoramiento de la herramienta para adaptarse a nuevos entornos o situaciones complejas.

De acuerdo con Becerra et al (2020), la satisfacción del público muchas veces ha sido considerado como una herramienta fundamental que las organizaciones pueden tomar para el mejoramiento de sus bienes y servicios y fortalecer su nivel competitivo y participación dentro del mercado, debido a que este respaldo representa uno de las mayores oportunidades para el crecimiento mediante el incremento del índice de ventas, de esta manera también se puede fortalecer los vínculos positivos que generen confianza en los usuarios.

Por lo tanto, esta variable debe ser tomado en cuenta en todo momento y en cada paso del proceso productivo desarrollado para brindar las propuestas hacia el público debido a que es necesario perfeccionar la técnica los procedimientos internos para que estos se vean reflejados al momento de estar en contacto con el usuario, debido a que muchas veces, las organizaciones se preocupan por realizar un proceso productivo eficiente, pero descuidan la parte final cuando se debe realizar la atención a los usuarios, cuya etapa se realiza sin tener en cuenta los elementos fundamentales como la presencia, la interacción, la amabilidad, entre otros factores que pueden mejorar o perjudicar la imagen organizacional hacia el exterior.

Según Fariño et al (2018), es importante tener en cuenta que la satisfacción del público es el principal elemento para determinar si la empresa u organización está realizando los procedimientos adecuados para poder de realizar la determinación de los servicios o productos que se ponen a disposición, teniendo en cuenta que su nivel de satisfacción determinará también la eficiencia con la cual la organización realiza cada proceso interno y como esta utilizar sus recursos indispensables para poder presentar propuestas acorde con las necesidades y expectativas.

En este sentido, es necesario mantener una comunicación eficiente a través de los canales más adecuados, considerando el perfil de las personas, de modo que estos medios sean utilizados de manera masiva para enviar y recibir información sobre las propuestas presentadas, con la cual no solamente beneficiará a la organización sino también a los usuarios debido a que

permitirán transmitir sus necesidades para que las áreas respectivas tomen en cuenta las sugerencias y realizan el mejoramiento necesario para incrementar el nivel de calidad; por lo tanto, se debe transmitir también la importancia de la participación del público usuario en el proceso de mejora continua organizacional para perfeccionar las características o factores asociados a los productos y servicios entregados.

Parra et al (2018), sostienen que las diversas entidades públicas han sido criticadas desde hace mucho tiempo por la falta de eficiencia para entregar servicios que satisfagan no solamente las necesidades y normas mínimas expectativas, debido a que la falta de capacidad para gestionar los recursos de manera correcta, ha conllevado a que se genere una imagen negativa respecto a la entrega, pero servicios los cuales no solamente cumplen los estándares estipulados por las normativas, sino que también estos son entregados en pésimas condiciones en sin respetar los tiempos; todo ello ha conllevado a que la ciudadanía presente una insatisfacción generalizada que se ha visto expuestas a través de diferentes manifestaciones u otros medios para hacer sentir su voz de protesta.

Sin embargo, cada una de estas actividades no ha servido de mucho, pues las autoridades no consideran la importancia del fortalecimiento respectivo y continuo de los procesos internos para generar servicios competitivos que permitan mejorar las condiciones de vida de la ciudadanía; dentro de ello también se destaca la necesidad de capacitar al personal en temas relacionados con esta variable, debido a que hubo una gran cantidad de ellos no tienen conocimiento exhaustivo sobre sus funciones y no conocen la verdadera importancia de su participación dentro del área asignada; por lo tanto, es necesario realizar una revisión interna de forma estratégica e imparcial que ayude a determinar la necesidad de mejorar y proceder a la aplicación de las estrategias pertinentes.

Asimismo, según Fernández et al (2019), sostiene que las diversas irregularidades dentro de las instituciones públicas, ha mermado su capacidad para entregar los servicios que la ciudadanía exige, dentro de la cual se destaca la inclinación de las autoridades para utilizar los recursos públicos en

beneficios personales que no tienen nada que ver con los objetivos de la función pública, los cuales no solamente generan una imagen una negativa, sino que también conllevan al atraso de la ciudadanía debido a que estos no pueden obtener el incentivo necesario para llevar a cabo sus actividades cotidianas que se complementan con los servicios entregados por el sector público.

Ante ello, muchas veces se han realizado análisis para fortalecer la capacidad institucional en la realización de los procedimientos para planificar las estrategias que resulten pertinentes en el fortalecimiento de la calidad; sin embargo, debido a la existencia de un círculo vicioso, a pesar de que se establezcan procedimientos estratégicos, estos no se cumple de acuerdo a lo establecido dentro del auto de contemplación respectiva, lo cual, por un lado provoca la pérdida de recursos mientras que por otro provoca la insatisfacción generalizada. De esta forma, se expone la presencia de diferentes factores que deben ser corregidas a nivel institucional para incrementar las posibilidades de competitividad.

De acuerdo a Miranda et al (2021), otro factor crucial dentro del mejoramiento de la calidad de los servicios brindados por las entidades hacia el público, es la incorporación respectiva de los sistemas de control automatizados que permitan revisar la información financiera consignada dentro de los estados financieros para poder detectar posibles errores o prácticas fraudulentas que puedan afectar la disponibilidad de los recursos para mejorar la capacidad institucional orientada hacia el perfeccionamiento de los procesos; aunado a ello, se debe realizar la integración respectiva del personal humano capacitado que haya demostrado contar con los principios éticos necesarios que son esenciales para poder realizar la recopilación de información y la comunicación respectiva a hacer las autoridades pertinentes para desplegar los procesos sancionatorios respectivos que resulten necesarios cuando se cometen irregularidades representativas en contra de los recursos públicos.

Por lo tanto, se requiere de diversos procesos y de estrategias; sin embargo, lo más importante es contar con el personal que se desempeñen de manera transparente, teniendo en cuenta el primer lugar los objetivos de la institución

y su compromiso para el mejoramiento de las condiciones de vida que ayuden a generar desarrollo integral de forma transversal sin discriminaciones.

En cambio, Becerra et al (2020), considera que el nivel de desempeño de los colaboradores también influye sobre la calidad de los servicios otorgados, teniendo en cuenta que estos son los principales responsables de realizar cada proceso y actividad institucional, de modo que en la medida que estos mejoren la aplicación de estrategias, harán posible la obtención de resultados sobresalientes que marcarán la calidad de las propuestas presentadas hacia los usuarios; en base a ello, se determina la importancia de llevar a cabo un proceso de selección de personal cumpliendo los principios básicos estipulados, de modo que cada interesante demuestre realmente el manejo de las habilidades pertinentes establecidas dentro del perfil del puesto para garantizar el máximo nivel de desempeño para generar los resultados que la organización necesita para el cumplimiento de sus objetivos relacionados con la competitividad a nivel general y la entrega de servicios competitivos.

Asimismo, Tejada (2020), considera que, para que las instituciones puedan mejorar su capacidad para prestar servicio de calidad, es necesario desarrollar un análisis interno de manera imparcial que permite establecer aquellos requerimientos esenciales y las barreras que están frenando la posibilidad de entregar lo que el público realmente necesita para que,, en base a ello, se lleve a cabo la gestión de los recursos financieros y económicos que sean necesarios, los mismos que ayudarán a mejorar el nivel de desempeño orientado hacia el perfeccionamiento de los servicios respectivos; por lo tanto, se necesita de personas capacitadas con un perfil profesional competitivo que ayude no solamente determinar los problemas, sino que también permita determinar aquellas estrategias relevantes que ayuden a tomar las decisiones desde un punto de vista sistémico, atacando aquellos problemas que son la base fundamental para generar mayores resultados.

En tanto, Sánchez et al (2017), sostienen que, otro de los aspectos que permiten mejorar la calidad de servicio, es la simplificación de los procedimientos innecesarios burocráticos, que muchas veces no aportan valor agregado, sino que solamente ralentiza el proceso de atención y generan

mayores costos para las instituciones; por lo tanto, se necesita de un análisis de los cuellos de botella para determinar la simplificación respectiva a través de estrategias congruentes con la problemática y el mantenimiento respectivo de manera periódica para garantizar la continuidad y fortalecer la posibilidad de brindar servicios óptimos de forma constante.

Asimismo, González et al (2019), sostienen que muchas veces las organizaciones han actuado de manera unipersonal tomando en cuenta suposiciones sobre la satisfacción del público, lo cual ha conllevado a tomar decisiones equivocadas que han perjudicado la imagen de la competitividad organizacional a través de la pérdida de márgenes de venta y participación del mercado debido a que el usuario ha considerado que no se ha tomado en cuenta sus necesidades.

Por ello, el proceso de comunicación debe ser tomado en cuenta en todo momento como elemento indispensable que necesita ser fortalecido cada día a través de análisis estratégicos para determinar los canales más adecuados que se relacionan con las costumbres de los hábitos de consumo de los usuarios, para que de esta forma se realice la integración continua de los elementos que fomenten buenas relaciones. Con otro lado, se debe destacar la importancia del nivel de compromiso del personal directivo encargado de establecer la comunicación con el público, debido a que estos son los encargados de planificar y poner en marcha las estrategias respectivas que ayuden a fomentar las buenas relaciones para propiciar la entrega de información indispensable para el mejoramiento respectivo.

Los autores Hernández et al (2019), manifiestan que es de suma importancia la aplicación de procedimientos estratégicos y la utilización de herramientas informáticas para poder procesar la mayor cantidad de información posible, así como también para hacer posible la recolección respectiva teniendo en cuenta que actualmente del público es mucho más apegado a las tecnologías de la información, por lo que es mucho más probable que respondan encuestadas otra mitad información a través de estos medios digitales, por lo que la organización debe estar debidamente preparada para poder hacer un uso correcto y eficiente que conllevará a obtener la información precisa las

decisiones las decisiones a tomar para el beneficio organizacional y de los usuarios como parte de los objetivos principales. De esta forma, las nuevas innovaciones tecnológicas han permitido la integración de herramientas funcionales para incrementar el nivel de competitividad empresarial y organizacional respecto a la entrega de productos y servicios que sean congruentes con las verdaderas necesidades.

Huaita (2018) sostiene que, las organizaciones deben ser conscientes de que sus actividades deben estar debidamente alineadas con la visión estratégica orientada hacia la entrega de propuestas que se adecúen a las necesidades del público, esto permitirá desarrollar cada actividad y recursos de manera planificada para cumplir con las exigencias. También se debe tener presente no indispensable que es atender los diferentes requerimientos y reclamos por parte del público, debido a que muchas veces las organizaciones se han enfocado en suposiciones teóricas que no son congruentes con la realidad que vive el usuario.

Por lo tanto, debe atender sus requerimientos de manera eficiente en el tiempo oportuno, de modo que esto también permita transmitir una capacidad deficiente respecto al compromiso asumido con el mejoramiento de la experiencia de cada uno de ellos, lo cual conllevará a fortalecer los vínculos emocionales que finalmente son indispensables para fomentar la fidelización y la permanencia por mucho más tiempo, la cual se traduce en mejora de la rentabilidad y el respaldo cuando se trata de entidades estatales encargados de gestionar los recursos.

Según La Torre et al (2018), muchas veces los usuarios sean utilizados diferentes herramientas O canales para transmitir su inconformidad sobre la calidad de los servicios proporcionados por una organización; sin embargo esto no ha sido tomado en cuenta debido a la burocracia que gobierna el sector público, de modo que no solamente ha conllevado a conflictos sociales, sino que también ha permitido que la confianza respecto a las entidades se vaya perdiendo paulatinamente hasta el punto de que la ciudadanía no confía en la transparencia y eficiencia de sus autoridades para poder realizar una distribución equitativa de los recursos asignados.

Por lo que cada vez se muestran más reacios a ejercer sus derechos de ciudadano, pagar sus tributos, hacer uso de los procesos democráticos, entre otros, que son el resultado de una mala gestión institucional proporcionada por las autoridades que no están comprometidas con la verdadera identidad de las instituciones; ante ello se hace necesario incrementar otros procedimientos de control que ayuden a garantizar un alto nivel de eficiencia de las autoridades se respecto a la toma de decisiones para hacer uso de los recursos públicos únicamente con fines justificados.

Tal como lo afirman Matzumura et al (2018), las redes sociales o las plataformas masivas, son herramientas importantes que actualmente han cobrado relevancia para la comunicación entre las organizaciones y el público debido a su fácil y generalizado acceso, asimismo, son herramientas que no tienen costo elevado para el mantenimiento respectivo, por lo que puede ser utilizado con frecuencia para poder transmitir información y recopilarla de manera bidireccional con la cual se pueden realizar cambios respecto los servicios y propuestas entregadas al público para satisfacer sus expectativas.

Por lo tanto, se puede establecer que no hay excusas para que las organizaciones trabajen de manera autoritaria tomando decisiones sobre los diferentes aspectos de los productos, pasando por encima de las necesidades del público, las cuales deben ser llevados a cabo el considerando cada uno de los factores del público objetivo para lograr una concordancia efectiva que conllevará a establecer relaciones positivas por mucho más tiempo generando así un ambiente de familiaridad.

De acorde con Mejías et al (2020), la consideración de las exigencias del mercado o público objetivo ha sido aprovechado por diferentes organizaciones como un elemento para impulsar su crecimiento o perfeccionamiento de las estrategias aplicadas a la producción de los bienes y servicios debido a que el mejoramiento continuo ha permitido que se obtenga resultados sobresalientes para ganar el respaldo y la confianza de los usuarios, de esta manera muchas empresas han logrado sobresalir dentro del mercado por la calidad de sus propuestas que son capaces de satisfacer al público más exigente. De esta manera, las diferentes críticas o quejas del público pueden

ser tomadas de manera positiva cuando la organización está debidamente preparada para tomar las medidas correctivas pertinentes.

En tanto, Mena (2017), establece que la satisfacción del público es fundamental para obtener el respaldo por el mismo, teniendo en cuenta que un público satisfecho es quien realizará sus compras de manera repetida a una organización o empresa, asimismo permitirá mejorar la rentabilidad y las proyecciones financieras organizacionales considerando diversos aspectos como la fidelidad y los márgenes de demanda.

Por ello, resulta esencial llevar a cabo la aplicación de instrumentos que permita conocer el nivel de satisfacción del público, porque esta información hará posible determinar el nivel de eficiencia que posee la organización para cubrir las expectativas y la demanda del público; de modo que, si estos resultados no están acorde a lo proyectado o considerado dentro de la planificación, se puedan analizar los puntos débiles para fortalecerlos mediante la integración de recursos o procedimientos complementarios para convertirlo en una fortaleza u oportunidad que conlleve a entregar resultados favorables y beneficiosos para el público; es decir, toda actividad organizacional debe partir del análisis del perfil del público, teniendo en cuenta que esta información permitirá vislumbrar el camino correcto para la entrega de propuestas formidables.

Los autores Suárez et al (2018), establecen que el fortalecimiento de la capacidad organizacional para satisfacer las necesidades o público es fundamental para mejorar su perfil competitivo debido a que el manejo de los recursos internos y los procedimientos realizados para obtener producto final, son elementos claves para entregar una propuesta que estén acorde a las proyecciones de uso del segmento al cual está enfocado.

Asimismo, resulta fundamental la exploración continua de nuevos nichos de mercado para poder expandir la línea de productos o servicios hacia un público más amplio, el cual permita abarcar mayor cantidad de necesidades no satisfechas, teniendo en cuenta que esta estrategia no solamente permitirá mejorar los ingresos, sino que también hará posible copar una mayor cantidad

de público que se traduce en el mejoramiento de la cuota de mercado para establecer el liderazgo y al mismo tiempo obtener el respaldo de una mayor cantidad poblacional que permitirán gozar de una estabilidad económica y financiera positiva.

En tanto, Fariño et al (2018), considera que lamentablemente muchas organizaciones aún siguen utilizando métodos tradicionales al momento de diseñar sus productos y servicios, los cuales están enfocados de manera autoritaria hacia un público que considera como adecuado, sin tener en cuenta el análisis de sus necesidades, estas prácticas conllevan al fracaso debido a que no tienen un sustento debidamente planificado por lo que las propuestas presentadas simplemente no tendrán una aceptación positiva, de modo que los recursos serán utilizados de manera errónea y llevarán al declive organizacional.

Ante ello, la aplicación de modelos estratégicos para fortalecer la satisfacción del público resulta sumamente importante porque ayuda a generar procedimientos debidamente cohesionados para obtener resultados sistemáticos que fortalezcan cada necesidad de interna organizacional enfocada hacia el mejoramiento de la rentabilidad considerando al público como su principal recurso indispensable porque son ellos quienes a través de sus compras generarán los ingresos necesarios para la supervivencia organizacional.

Según Fernández et al (2019), la implementación de un enfoque organizacional centrado en la satisfacción del usuario, no solamente necesita ser integrado en el proceso de planificación, sino que también debe considerarse en la organización de cada uno de las actividades y los recursos, teniendo en cuenta que cada una de estos lineamientos debe ser conocido por los colaboradores para que cada uno de ellos allí ni en sus esfuerzos y de resultados para cubrir estos objetivos; dentro de ello se hace necesario la importancia de mejorar el nivel de compromiso organizacional debido a que este elemento intangible permitirá que cada colaborador se haga cargo de las responsabilidades asignadas y se enfoque en obtener los mejores resultados posibles para contribuir al logro de los objetivos integrales.

Por lo tanto, se destaca la participación de múltiples elementos dentro del proceso de mejoramiento de la satisfacción del público, los cuales deben ser manejados de manera estratégica para permitir una cohesión exitosa que mejorar los resultados.

Según Miranda et al (2021), existen diferentes tipos de usuarios, dentro de ello se destaca los más resaltantes que se relacionan con el nivel de exigencia respecto a la calidad, quienes a través de diferentes medios o canales de comunicación hace llegar sus requerimientos y sugerencias a las organizaciones o empresas proveedoras, de modo que estos tienen la obligación de responder de manera positiva integrando aquellas características solicitadas para poder generar no solo la satisfacción, sino al cumplimiento de sus expectativas para garantizar su permanencia.

Teniendo en cuenta que mientras más exigentes sean los clientes, existe mucha más posibilidades de fricción y conflicto de intereses que conllevan a la culminación de vínculo entre empresa y cliente, el cual se traduce en la disminución del nivel de fidelización y las posibilidades de mejorar la rentabilidad para garantizar el éxito; por ello, es importante tener en cuenta el tipo de público al que están dirigidas las propuestas por parte de la organización, de modo que esta esté preparada para afrontar estos retos.

Tal como lo afirman Hernández et al (2019), actualmente la opinión de los clientes o usuarios direccionar las actividades y procesos organizacionales, lo cual tiene mucho significado debido a que la rentabilidad o éxito organizacional está medido por la capacidad para satisfacer a sus usuarios y generar un mayor número de venta posibles; por lo tanto, necesitan integrar este objetivo como otro de los pilares fundamentales que necesita ser fortalecido de manera continua.

Por otro lado, si bien las entidades públicas no realizan la prestación de servicios pagados por parte de los usuarios o la ciudadanía, tienen la obligación de realizar una prestación cumpliendo los estándares de calidad estipulados por las normativas, debido a que esto se convierte en un derecho exigible parte de los usuarios quienes llevan a cabo el financiamiento

respectivo a través del pago de sus tributos y otras cooperaciones como responsabilidad tributaria asignada por formar parte de la sociedad o desarrollar actividades económicas lucrativas.

Por otro lado, La Torre et al (2018), sostienen que, dentro del sector público, las autoridades son las responsables de realizar una gestión adecuada de los recursos considerando las necesidades de su entorno, sobre todo los municipios, quienes necesitan realizar una distribución adecuada para poder cubrir los requerimientos dentro de su jurisdicción, los cuales generalmente son amplios y los recursos disponibles son muy limitados, por lo que la optimización adecuada y la utilización inteligente permitirá atender con prioridad aquellas emergencias resaltantes.

Asimismo, existen indicadores universales que permiten la medición del nivel de satisfacción de los usuarios dentro sector público respecto a los servicios prestados por las entidades municipales, dentro de ellos se encuentra la conformidad brindada por parte de la ciudadanía a través de los medios de comunicación u otros medios de expresión que permite transmitir las perspectivas del ciudadano; otros indicadores la tranquilidad ciudadana, teniendo en cuenta que cuando los resultados obtenidos no corresponden a un nivel óptimo de gestión institucional, se producen conflictos sociales en protesta a la ineficiencia por parte de las autoridades.

Asimismo, Matzumura et al (2018), resaltan la importancia de medir la satisfacción del público usuario, debido a que muchas veces las personas son capaces de permanecer leales a una organización o empresa solamente por la falta de otras propuestas que cubran sus necesidades, de modo que cuando haya una oportunidad de optar por una nueva experiencia, no tendrá ninguna duda para ir en busca de nuevas experiencias que satisfagan sus expectativas. Por lo tanto, se puede considerar como falsos positivos la permanencia de los clientes, por lo que es esencial realizar una medición periódica que ayude a determinar diferentes puntos negativos respecto a la calidad del servicio brindado para tener en cuenta y realizar el mejoramiento respectivo, de modo que el cliente se sienta satisfecho a pesar de la trascendencia del tiempo y la calidad de servicio prestado.

Tal como lo sostienen Parra et al (2018), la innovación dentro de las organizaciones es otra estrategia fundamental que hace posible la satisfacción de los usuarios, teniendo en cuenta que estos cada día está en busca de nuevas experiencias que satisfaga sus necesidades, por lo que aquellas propuestas llamativas despertarán su atención, de modo que es indispensable que estas propuestas innovadoras sean presentadas por la organización actual, la cual no solamente mejorará su experiencia, sino que también fortalecerá las posibilidades de fidelización que a su vez conllevará a mejorar el respaldo por parte del público.

Asimismo, según Fernández et al (2019), existen diversos elementos que permiten fortalecer la calidad del servicio prestado para hacer posible la satisfacción del usuario, dentro de ellas se encuentra el lugar en el cual se realiza las prestaciones, la amabilidad con la cual atiende el personal, la capacidad de respuesta, entre otros. De acuerdo a Miranda et al (2021), las organizaciones deben tener en cuenta principalmente el perfil de su público objetivo para diseñar los bienes y servicios que serán puestos a su disposición, teniendo en cuenta que de ello dependerá su nivel de aceptación y determinará la subsistencia en el tiempo.

En cambio, Becerra et al (2020), sostienen que, el nivel de capacidad de las organizaciones para prestar servicio de calidad eficientes hacia los usuarios, determina en gran medida la posibilidad de satisfacción, aunado a ello se encuentran los aspectos tangibles e intangibles relacionados con el servicio, teniendo en cuenta que estos influyen de manera significativa. Asimismo, Tejada (2020), menciona que las organizaciones deben buscar la prestación de servicios que ayuden a atender los requerimientos esenciales de las personas como estrategias para solucionar los problemas cotidianos. En tanto, Sánchez et al (2017), mencionan que el análisis de las expectativas es una herramienta fundamental para las organizaciones, debido a que estas permiten determinar las estrategias a adoptar para mejorar las posibilidades de satisfacción positiva.

Según, Becerra y Condori (2019), la comunicación entre las organizaciones y su público objetivo, es otro elemento importante que determinan las posibilidades de satisfacción debida que se puede incrementar un canal adecuado para la transmisión de información en ambas direcciones entre los usuarios y la organización, de modo que exista una sinergia que ayude a determinar las necesidades de manera exacta para otorgar las propuestas respectivas que ayuden a solucionar las necesidades.

Además, Cabana et al (2019), sostienen que los usuarios realizan un análisis minucioso de las propuestas presentadas por las diferentes organizaciones y sobre ellos realizan sus expectativas; por lo tanto, las organizaciones deben ser capaces de proyectar elementos intangibles convincentes para atraer la atención del público. Para Zárraga et al (2018), existen diferentes teorías que tratan de explicar la satisfacción del usuario y los diferentes elementos que intervienen, dentro de ellos se encuentra la comparación del costo de oportunidad entre las diferentes opciones con las que cuenta el usuario.

Según, Buste (2021), los usuarios poseen diferentes expectativas de los servicios antes de utilizarlos, estos están formulados de acuerdo diferentes elementos como las experiencias anteriores o la información que la organización haya proporcionado sobre la propuesta presentada; por lo tanto, es indispensable la coherencia entre lo que se ha promocionado con la capacidad organizacional para cumplirlo. Según, Valenzuela et al (2019), la satisfacción de los usuarios también está relacionado con los sentimientos, de modo que las organizaciones deben considerar la existencia de relaciones de sentimientos entre el usuario y un servicio en específico para cubrir sus necesidades como parte de sus expectativas.

En cuanto a las dimensiones, Según RM N° 527– 2011/MINSA. (2012), son:

1. Fiabilidad. Corresponde la capacidad con la cual las organizaciones realizan la prestación de los servicios o bienes prometidos hacia el usuario de manera eficiente, tal como lo prometido.
2. Capacidad de respuesta. Corresponde la capacidad de atender las necesidades de manera oportuna, para ello es necesario tener en cuenta la implementación de los canales de

complicación y el uso adecuado de los recursos internos para proporcionar una solución adecuada a cada situación del público.

3. Seguridad. Corresponde a la capacidad con la cual las organizaciones trátan seguridad hacia los usuarios mediante la prestación de los bienes y servicios. 4. Empatía. Es la capacidad con la cual la organización, a través de los colaboradores del área de atención, atiende las necesidades del público de manera humana, poniéndose en el lugar de otros. 5. Aspectos Tangibles. Me corresponde a todos aquellos elementos visibles y palpables por el usuario, los cuales tienen la capacidad de incidir sobre el nivel de satisfacción de acuerdo a cómo estos sean presentados y utilizados.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

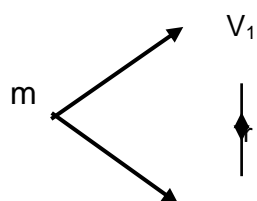
3.1.1. Tipo de estudio

La investigación es de tipo básico, lo que ayudo recolectar información de datos para el estudio de la variable, por lo que no se ejecutó y no se manipulara el objeto a investigar. (Hernández-Sampieri & Mendoza 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental, Esto se debe a que desarrollo del procedimiento de estudio no implica manipular las variables para cambiar los resultados. (Babativa, 2017). De alcance correlacional; debido a que está orientada a la relación de las variables de estudio. (Arias, 2012) y posee un corte transversal, debido a que la información fue obtenida mediante un solo procedimiento único mediante el cuestionario (Babativa, 2017).

Diseño:



Dónde: V_2

- m** = Muestra
- V1** = Calidad de servicio
- V2** = Satisfacción del usuario
- r** = Relación entre ambas variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variables

V1: Calidad de servicio

V2: Satisfacción del usuario

Nota: La operacionalización está en anexos

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

La población es el conjunto de personas que tienen particularidades en común. (Tamayo, 2003).

Estuvo formada por 500 usuarios de la Red de Salud Datem del Maraón, Loreto – 2022

Criterios de selección

Criterios de inclusión

Usuarios > de 18 y < de 65, también a los usuarios que viven en la zona urbana.

Criterios de exclusión

Se excluyó a los jefes.

3.3.2. Muestra

La muestra es determinada como una parte sustancial de la población (Babativa, 2017).

Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula para población finita:

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

Z = 1,96

E = 0,05

p = 0,5

q = 0,5

N = 500

n =	$\frac{3,8416}{0,0025}$	*	$\frac{0,25}{499}$	*	$\frac{500}{0,9604}$
-----	-------------------------	---	--------------------	---	----------------------

n =	$\frac{480,2}{2,21}$	217
-----	----------------------	------------

La muestra estuvo conformada por 217 usuarios de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022

3.3.3. Muestreo

Muestreo probabilístico aleatorio simple, según Cortes y Iglesias (2004) Con este tipo de muestreo, todos los factores tienen la misma posibilidad de ser seleccionados. Para desarrollar un muestreo probabilístico, se necesita establecer el tamaño de la muestra y elegir los elementos de la muestra para que estos puedan tener la misma probabilidad de ser seleccionados.

3.3.4. Unidad de análisis

Fue un usuario de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica

Son las distintas formas o maneras que se emplean para recoger y almacenar datos (Hernández, 2018).

La técnica fue la encuesta que es fundamental para la recopilación de información para la muestra.

Instrumento

La recopilación de datos sobre la calidad de servicio se realizó mediante un instrumento de 18 ítems dividido en 5 dimensiones con una escala ordinal de: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre, la escala de medición para la variable fue de bajo (18 – 42), medio (43-66) y alto (67 -90).

La recopilación de datos sobre la satisfacción del usuario se realizó mediante un instrumento de 20 ítems dividido en 5 dimensiones con una escala ordinal de: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre, la escala de medición para la variable fue de bajo (20 – 46), medio (47 – 73) y alto (74 – 100).

Validez

La validez estuvo determinada por el juicio de expertos con amplia trayectoria en el proceso de validación y el conocimiento de cada una de las variables.

El proceso de validación dejó los siguientes resultados, respecto al primer instrumento, el promedio fue de 0.95 con una similitud entre la calificación de los expertos de 95%; en el caso del segundo cuestionario, el promedio fue de 0.93, considerando una congruencia de 93%. Con estos resultados se determinó que ambos instrumentos tienen alta validez.

Confiabilidad

El cálculo del alfa de Cronbach determinará el grado de confiabilidad que posee cada cuestionario y así garantizar la recopilación de datos confiables, para ello se tomó en cuenta que el resultado debe estar entre 0.7 y 1.

El índice de fiabilidad del instrumento para la variable calidad de servicio fue de 0,981, que es considerado como significativo, por lo que se determinó que posee tanto la validez de criterio como de contenido.

El índice de fiabilidad del instrumento para la variable satisfacción del usuario fue de 0,976 que es considerado como significativo, por lo que se determinó que posee tanto la validez de criterio como de contenido.

3.5. Procedimientos

Para recopilar la data relevante de la muestra del estudio, desarrollamos dos cuestionarios basados en nuestra investigación preliminar. Una vez completadas ambas herramientas de medición con un número sugerido de preguntas, se validaron mediante el juicio de tres expertos en la materia y se solicitó permiso a las instituciones para utilizar las herramientas. A continuación, el accesorio se colocó especialmente

sobre la muestra de prueba. Una vez recolectada la información, se transfirió a la base de datos.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se consideró la utilización del SPSS V.25 para realizar los diferentes cálculos estadísticos que ayuden a obtener los resultados de la investigación, asimismo permitirá realizar el cálculo del coeficiente de correlación para comprobar las hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Durante el proceso de la investigación se respetaron los principios éticos internacionales como el de beneficencia, permitió realizar el estudio con la finalidad de beneficiar a la entidad objeto de estudio; no maleficencia, debido a que permitió desarrollar un proceso cuidadoso para no perjudicar el funcionamiento del objeto de estudio, justicia, debido a que permitió el respeto de cada uno de los derechos y principios de los participantes a durante todo el proceso, autonomía, teniendo en cuenta que no obligó la participación de las personas, sino que entregó la posibilidad de libre decisión respecto a la entrega de información solicitada. Consentimiento informado, debido a que se realizó la información respectiva los participantes antes de recopilar la información para dar a conocer los objetivos del estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Identificar el nivel de calidad de servicio en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022.

Tabla 1

Nivel de calidad de servicio.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	18 – 42	66	30
Medio	43 – 66	108	50
Alto	67 - 90	43	20
Total		217	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de una población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto.

Interpretación:

En cuanto al nivel de calidad de servicio en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022, es predominantemente “Medio” en 50% (108), “Bajo” en 30% (66) y el 20% (43) se ubicó en el nivel “Alto”.

4.2. Identificar el nivel de satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022.

Tabla 2

Nivel de satisfacción del usuario

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	20 – 46	56	26
Medio	47 – 73	113	52
Alto	74 - 100	48	22
Total		217	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de una población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto.

Interpretación:

En cuanto al nivel de satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022, es predominantemente “Medio” en 52% (113), “Bajo” en 26% (56) y el 22% (48) se ubicó en el nivel “Alto”.

4.3. Conocer la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Maraón, Loreto – 2022.

Prueba de normalidad

Este procedimiento fue desarrollado para conocer el tipo de distribución que posee la muestra y al mismo tiempo decidir el tipo de coeficiente a utilizar.

Ho: La información de la muestra proceden de una distribución normal (prueba paramétrica: Pearson)

Hi: La información de la muestra no proceden de una distribución normal (prueba no paramétrica: Spearman)

Regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho); es decir, que se aplicará una prueba paramétrica para determinar la correlación entre variables: Pearson.

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Ho y se acepta Hi; es decir, que se aplicará una prueba no paramétrica para determinar la correlación entre variables: Spearman.

Se realizó el cálculo de Kolmogorov-Smirnov, debido a que la extensión de la muestra fue de 217, con la cual se establecerá la distribución que pasará a determinar también el coeficiente para comprobar las hipótesis planteadas.

Tabla 3

Prueba de normalidad de las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	,108	217	,000
Necesidades y expectativas de las personas	,151	217	,000
Valor del Servicio	,155	217	,000
Compromiso de alta dirección	,129	217	,000
Fortalecimiento del servicio	,154	217	,000
Cultura de calidad	,102	217	,000
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	,148	217	,000
Fiabilidad	,155	217	,000
Capacidad de Respuesta	,183	217	,000
Seguridad	,146	217	,000
Empatía	,127	217	,000
Aspectos Tangibles	,128	217	,000

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Considerando que el resultado fue de sig. = 0,000 en todos los casos con un ($p < 0,05$), se determinó que el tipo de distribución es no normal, motivo por el cual se establece el uso del Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis:

Ho: No existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Hi: Existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Nivel de significación:

Significancia teórica es $\alpha = 0,05$, correspondiente al nivel de confiabilidad del 95%.

100% (1) ---- 95% precisión (0.95) y error 5% (0.05)

Regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si Valor $p < 0.05$, se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Tabla 4

Correlación de las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

			Necesidades y expectativas de las personas	Valor del Servicio	Compromiso de alta dirección	Fortalecimiento del servicio	Cultura de calidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Necesidades y expectativas de las personas	Coefficiente de correlación	1,000	,979**	,938**	,892**	,909**	,927**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000
		N	217	217	217	217	217	217
	Valor del Servicio	Coefficiente de correlación	,979**	1,000	,971**	,883**	,909**	,921**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000
		N	217	217	217	217	217	217
	Compromiso de alta dirección	Coefficiente de correlación	,938**	,971**	1,000	,875**	,922**	,891**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,000
		N	217	217	217	217	217	217
	Fortalecimiento del servicio	Coefficiente de correlación	,892**	,883**	,875**	1,000	,847**	,848**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000
		N	217	217	217	217	217	217
	Cultura de calidad	Coefficiente de correlación	,909**	,909**	,922**	,847**	1,000	,956**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,000
		N	217	217	217	217	217	217

Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,927**	,921**	,891**	,848**	,956**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.
	N	217	217	217	217	217	217

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

La tabla 4 muestra la correlación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, se evidencia que la dimensión necesidades y expectativas de las personas tiene un valor ($R=0,927$; $p=0,000$), valor del servicio ($R=0,921$; $p=0,000$), compromiso de alta dirección ($R=0,891$; $p=0,000$), fortalecimiento del servicio ($R=0,848$; $p=0,000$) y, cultura de calidad ($R=0,956$; $p=0,000$); por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna que refiere, existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

4.4. Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022.

Tabla 5

Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,946**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	217	217
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,946**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	217	217

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

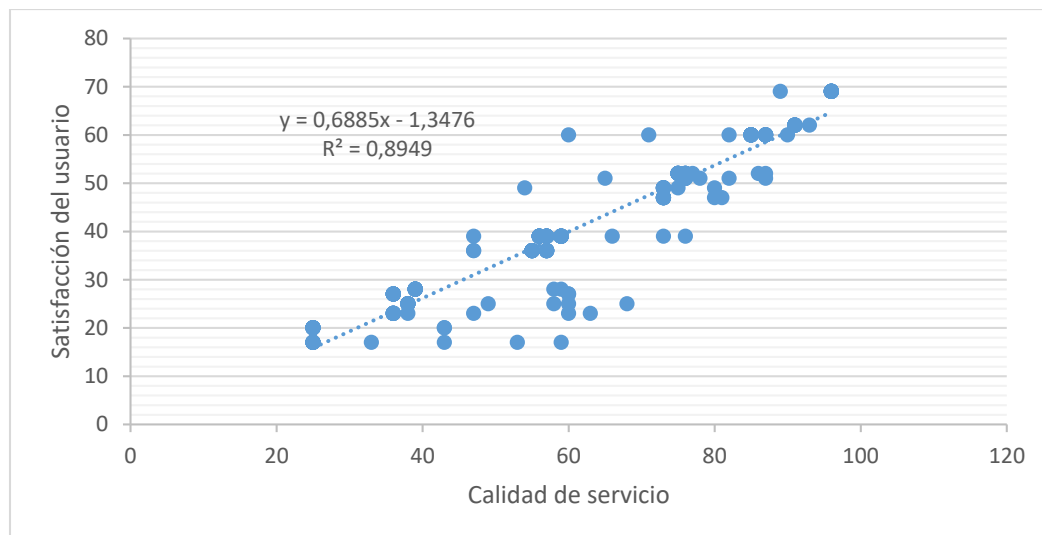
Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación

La tabla 5 muestra la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, donde se observa que existe relación entre ellas, por tener un valor de Rho= 0,946 y p valor = 0,000 ($p < 0,05$); por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna: existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Figura 1

Coeficiente de determinación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario



Fuente: Base de datos trabajado en SPSS versión 25.

Debido a que el resultado fue de 0.8949, determinado que el 89.49% de la calidad de servicio, es influenciada por la satisfacción del usuario.

V. DISCUSIÓN

El desarrollo del capítulo de discusión se inició teniendo en cuenta que el nivel de calidad de servicio, es medio en 50 %, bajo en 30 % y alto en 20 %, estos resultados se deben a que los compromisos pactados con los representantes de la institución no satisfacen las necesidades y la cadena de servicios que brinda la institución no es la adecuada. Este resultado coincide con Bustamante et al (2020), quienes concluyeron que, los elementos intangibles pueda un rol muy importante debido a que permite la satisfacción de las necesidades, el cumplimiento de sus expectativas, asimismo, la aplicación de estrategias para manejar los recursos internos de manera correcta permite la entrega de un servicio con una propuesta de valor adecuada a sus necesidades, mientras tanto, el recurso humano juega otro rol muy importante debido a que permite brindar una atención oportuna y adecuada entendiendo las necesidades en primera persona de manera empática.

Asimismo, coincide con Zabala et al (2021), quienes determinaron que, la mayor parte de personas encuestados manifestaron que la entidad no realiza una prestación de servicio de salud de manera eficiente de acuerdo a las necesidades y los padecimientos frecuentes dentro del entorno; por otro lado, se encontró que presenta deficiencias para la disponibilidad de medicamentos en el momento oportuno el cual se debe una mala gestión institucional que provocan el desabastecimiento; finalmente, se constató que el 72% de usuarios consideran que no se brinda un servicio de calidad.

Además, se determinó similitud con Izquierdo (2021), quien concluyó que, es necesario la determinación de una conceptualización eficiente sobre la calidad del servicio, de modo que esta permita una medición exacta para determinar el grado de satisfacción que pueda estar generando en los usuarios; es fundamental la recopilación de diversas percepciones de respecto a la calidad de servicio para poder establecer una conceptualización transversal teniendo en cuenta que cada individuo posee una percepción diferente sobre los servicios.

Seguidamente, se encontró congruencia con Arteaga y Parra (2020), quienes establecieron que, a través del proceso denominado acreditación, la entidad

puede mejorar la calidad, asimismo, permite el mejoramiento de la calidad hospitalaria; se determinó también que el área administrativa juega un rol indispensable para la entrega de una calidad de servicio eficiente hacia los usuarios, debido a que son los encargados de gestionar cada uno de los recursos que serán empleados en el proceso de atención y al mismo tiempo son los encargados de diseñar las diferentes estrategias internas para la optimización de los recursos.

Además, el nivel de satisfacción del usuario, es medio en 52 %, bajo en 26 % y alto en 22 %, estos resultados obtenidos se deben a que la institución no cumple con el servicio ofrecido, asimismo, los ambientes de la institución no se encuentran adecuadamente señalizada. Esta información obtenida diverge de los obtenidos por Febres y Mercado (2020), quienes concluyeron que, fue posible constatar que el 60.3% de los usuarios del hospital se encuentran satisfechos; adicional a ello se determinó que los factores como la seguridad y la empatía son los más valorados por los usuarios para determinar su nivel de satisfacción, debida que consideran que acuden a la entidad en busca de una mejoría para su salud y al mismo tiempo buscan que se les garantice una atención adecuada y oportuna sin discriminaciones; asimismo, el elemento denominado aspectos tangibles, fue el que se encontró en un nivel crítico debido a que los usuarios no se encuentran satisfechos con esta dimensión.

Por otro lado, se encontró congruencia con Montalvo et al (2020), quienes determinaron que, respecto al análisis descriptivo de la calidad del servicio brindado por la entidad, el 65.1% de los usuarios consultados mencionó que su nivel de satisfacción es regular, mientras que el 45.4% sostuvo estar parcialmente satisfecho; respecto a la correlación, se constató la presencia de una relación de tipo positiva situada en un nivel medio ha debido que el resultado del cálculo de Pearson obtuvo una valoración de 0.590.

Asimismo, existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022; esto permite determinar que mientras mejor se desarrollen las dimensiones que conforman a la calidad de

servicio por parte de la entidad, mejor será el desempeño de las dimensiones que conforman a la satisfacción del usuario como efecto de correlación.

Esto es congruente con León (2020), quien en su estudio concluyó que, fue posible constatar la presencia de una relación positiva a través del cálculo del coeficiente de Pearson que arrojó una valoración de 0.226, de esta manera se estableció la necesidad de realizar un análisis estratégico para determinar si la calidad del servicio brindado por parte de la entidad cumple con los estándares establecidos en las normativas y las expectativas de los usuarios, teniendo en cuenta que este genera una influencia sobre la satisfacción de los mismos; por lo tanto, resulta crucial la determinación de este factor para poder mejorar diversos elementos en que puedan estar disminuyendo la calidad.

Asimismo, se encuentra respaldo en la información teórica de La Torre et al (2018), quienes sostienen que dentro del sector público, las autoridades son las responsables de realizar una gestión adecuada de los recursos considerando las necesidades de su entorno, sobre todo los municipios quienes necesitan realizar una distribución adecuada para poder cubrir los requerimientos dentro de su jurisdicción, los cuales generalmente son amplios y los recursos disponibles son muy limitados, por lo que la optimización adecuada y la utilización inteligente permitirá atender con prioridad aquellas emergencias resaltantes.

Asimismo, existen indicadores universales que permiten la medición en las entidades municipales, dentro de ellos se encuentra la conformidad brindada por la ciudadanía u otros medios de expresión que permite transmitir las perspectivas del ciudadano; otros indicadores la tranquilidad ciudadana, teniendo en cuenta que cuando los resultados obtenidos no corresponden a un nivel óptimo de gestión institucional, se producen conflictos sociales en protesta a la ineficiencia por parte de las autoridades.

Por último, se consideró que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022; este resultado conllevó a establecer la importancia de que la entidad realice el fortalecimiento de la calidad de los

servicios prestados hacia los usuarios teniendo en cuenta que esto hará propicia el incremento del nivel de satisfacción en el público. Esto coincide con Piña (2022), cuyo investigador concluyó que, el cálculo del coeficiente de Pearson permitió determinar la existencia de una relación positiva debido a que el resultado fue de 0.704; en base a ello, se pudo determinar que la satisfacción de los docentes se encuentra influenciado por la calidad del servicio proporcionado en su proceso de formación académica.

Asimismo, se determinó que su nivel de satisfacción es regular para el 72.3% de encuestados, mientras que para el 26.7% la satisfacción es baja. Además, coincide con Silva (2021) cuyo autore determinó que, la calidad de servicio no solamente influye sobre la satisfacción de los usuarios, sino que también genera satisfacción dentro de los propios colaboradores internos del hospital, de esta manera, se determinó que a medida que la entidad mejore las condiciones para cumplir las expectativas del público, podrá mejorar también de forma proporcional la satisfacción de sus colaboradores, ya que el coeficiente de Spearman obtuvo una valoración de 0.950 en el cálculo respectivo.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,946 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 89.49 % la calidad de servicio influye en la satisfacción del usuario.
- 6.2.** El nivel de calidad de servicio, es medio en 50 %, bajo en 30 % y alto en 20 %, estos resultados se deben a que los compromisos pactados con los representantes de la institución no satisfacen las necesidades de los usuarios y la cadena de servicios que brinda la institución no es la adecuada.
- 6.3.** El nivel de satisfacción del usuario, es medio en 52 %, bajo en 26 % y alto en 22 %, estos resultados obtenidos se deben a que la institución no cumple con el servicio ofrecido, asimismo, los ambientes de la institución no se encuentran adecuadamente señalizada.
- 6.4.** Existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue 0.891 y 0.848, (correlación positiva alta); y 0.927, 0.921 y 0.956 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); en todas las correlaciones.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al jefe de la Red de Salud Datem del Marañón, brindar un trato amable y apropiado hacia los usuarios por parte del personal que labora en la entidad, ante sus consultas, dudas y emergencias que este pueda tener.
- 7.2. Al jefe de la red, dotar del equipamiento necesario para atender manera eficiente las emergencias del público en diversas áreas; para evitar generar largas colas de espera, incluso cuando el problema es de emergencia.
- 7.3. Al jefe de la red, monitorear y supervisar al área de asistencia social para que esta cumpla sus responsabilidades a cabalidad para la reducción de los costos asociados a la atención.
- 7.4. Al jefe de la red, hacer cumplir los horarios de atención al público en el establecimiento de salud; evitando así la presentación de quejas y reclamos en la entidad, mejorando así la calidad de servicio recibido.

REFERENCIAS

- Alcas, N., Alarcon, H., Venturo, C., y Alarcon, M. (2019). Teaching Technostress and Perception of the Quality of Service in a Private University in Lima. (artículo científico). *Universidad César Vallejo, Lima – Perú*.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-79992019000300009&script=sci_arttext&tlng=en
- Araya, L., y Merce, B. (2019). Distance higher education service quality: Proposal of the DIHESQ and SIBDHE models. (artículo científico). *Universidad Andrés Bello – Chile*.
<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/158077/1/698610.pdf>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Editorial Episteme.
https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION/link/572c1b2908ae2efbdfdbde004/download
- Arteaga, E. y Parra, C. (2020). Hospital accreditation and user satisfaction: pillars of quality management in public hospitals in Manabí. (artículo científico). *Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Manabí*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7898199>
- Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*. Fundación Universitaria del Área Andina.
<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3544/Investigacion%20cuantitativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Becerra, B. y Condori, A. (2019), User satisfaction in public hospitals: experience of the «cero colas» («zero queues») plan in Ica, Perú. (Artículo científico). *Universidad Autónoma de Ica, Ica, Perú*.
<https://www.scielo.org/pdf/rpmesp/2019.v36n4/658-663/es>

- Becerra, B., Pecho, L. y Gómez, M. (2020), External user satisfaction in a primary health care facility during the covid-19 pandemic. (Artículo científico). *Universidad Nacional San Luis Gonzaga, Ica, Perú*.
<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/download/369/518/>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., Tello, M. (2020). Fundamentals of quality of service, the servqual model. (artículo científico). *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Buste, A. (2021), *Evaluación de Calidad de Atención y Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud, Ecuador, 2021*. (Artículo científico). *Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72917/Buste_FAE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabana, S., Montero, J. y Aguilera, M. (2019), Multivariate Modelling of the Satisfaction of Primary Health Users as an Influence of Design Thinking. (Artículo científico). *Universidad de La Serena, La Serena-Chile*.
<https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v30n6/0718-0764-infotec-30-06-00211.pdf>
- Castellano, S., Peña, O., y Suarez, D. (2019). Quality of service in maternal-pediatric centers of Zulia state in Venezuela. (artículo científico). *Universidad del Zulia – Venezuela*.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29059356006/29059356006.pdf>
- Castillo, R., Cardenas, M., y Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. (artículo científico). *Universidad Cesar Vallejo – Peru*.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130/108>
- Cervantes, G., Muñoz, G., y India, A. (2020). Teamwork and its effect on customer service quality. (artículo científico). *Universidad Autónoma de Baja California – Mexico*.
<http://ww.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
- Coronel, J., Basantes, R., y Vinueza, A. (2019). A study of the quality of service in

- seafood restaurants. (artículo científico). *Universidad Nacional de Chimborazo* – *Ecuador*.
<http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/19400709.html>
- Cuetos, R., Geraldo, L., y Trro, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. (artículo científico). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos* – *Perú*.
<https://www.redalyc.org/journal/816/81664593010/81664593010.pdf>
- Directiva N° 001-2021-PCMSGP. (2021). Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. *Perú*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma%20T%C3%A9cnica.pdf>
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J. y Ocaña, A. (2018), Satisfaction of the users and the quality of care provided in the operational units of primary health care. (Artículo Científico). *Universidad Estatal de Milagro, Ecuador*.
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Fariño, J., Vera, F., Cercado, A., Velasco, A., Llimaico, M. y Saldarriaga, D. (2018). Satisfaction of the users and quality of attention In Primary Health Care Units- Milagro. (Artículo científico). *Universidad Estatal de Milagro, Guayaquil, Ecuador*.
<https://docplayer.es/92703500-Satisfaction-of-the-users-and-quality-of-attention-in-primary-health-care-units-milagro.html>
- Febres, R., y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – *Perú*. (artículo científico). *Universidad Peruana Los Andes. Huancayo, Perú*.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci_arttext
- Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L., Cabrejos, I., Muchaypiña, I., Sayas, I., Chávez, L. y Mamani, V. (2019), Organizational climate and satisfaction of the external user in the hospitalization services of the Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. (Artículo científico). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú*.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n2/a09v80n2.pdf>

- González, R., Cruz, G., Zambrano, L., Quiroga, M. y Palomares, P. (2019), Quality in the dental attention from the perspective of user satisfaction (artículo científico). *Rev Mex Med Forense*.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>
- Henao, L. (2021). Service quality and perceived value as users' satisfaction antecedents of Colombia's telecommunications enterprises. (artículo científico). *Instituto Tecnológico Metropolitano – Colombia*.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422020000300010&script=sci_arttext
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. y Bendezu, G. (2020), External user satisfaction with healthcare at facilities of the ministry of health of peru and its associated factors (Artículo científico). *Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú*.
<https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2019.v36n4/620-628/es>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huaita, C. (2018). *Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, Tarapoto 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26043/Huaita_RCPA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Izquierdo, J. (2021). The quality of service in public administration. (artículo científico). *Universidad Tecnológica del Perú*.
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>
- La Torre, A., Oyola, A. y Quispe, M. (2018), Associated Factors to the satisfaction degree of the user of the external gastroenterology clinic of the Central Hospital of the Peruvian Air Force. May, 2014. (Artículo científico). *Universidad de San Martín de Porres, Perú*.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/545/54555308005/54555308005.pdf>
- León, L. (2020). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Banco de*

- la Nación, Provincia Datem del Marañón, 2020. (tesis en maestria). Universidad Cesar Vallejo, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50077/Le%c3%b3n_RLC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y*
- López, A. (2018). Human talent management and the quality of public service in the province of leoncio prado, 2018. (artículo científico). *Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María - Perú. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145/128>*
- Maizondo, F., y Romero, I. (2021). Modernization and Service Quality at Ugel N ° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019. (artículo científico). *Universidad San Martín de Porres - Peru. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/201/345>*
- Matzumura, J., Gutiérrez, H.y Zamudio, L. (2018), Satisfaction of the attention in the Emergency Service of a Private Health Institution. (Artículo científico). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/QhaliKay/article/view/1401/1406>*
- Mejías, A., Godoy, E. y Piña, R. (2018), Impact of the quality of services on customer satisfaction in a maintenance company (artículo científico). *Compendium. Venezuela. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88055200020/88055200020.pdf>*
- Mena, V., Lara, T. y Soliz, N. (2017), Satisfaction Level Assessment of the Users of the Odontological Clinic of Undergraduate at the Central University of Ecuador. (Artículo científico), *Universidad Central del Ecuador, Ecuador. https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/561/pdf_383*
- Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M. y Tapia, L. (2021), The quality of services and customer satisfaction, digital marketing strategies. Case study of the tourist farm rancho los emilio's. Alausí (artículo científico). *Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383980.pdf>*

- Montalvo, S., Estrada, E. y Mamani, H. (2020), Quality of service and user satisfaction at the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado. (Artículo científico), *Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Perú*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7437230>
- Moreira, L., Espinoza, O., y Zapata, M. (2020). Quality of the service of “Fedotaxi app”, from the perception of the clients. (artículo científico). *Universidad Regional Autónoma de Los Andes – Ecuador*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000500209&script=sci_arttext&tlng=pt
- Moreno, E. (2019). Calidad del servicio de internet y satisfacción del cliente. (artículo científico). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Perú*.
<https://www.redalyc.org/journal/816/81662532008/81662532008.pdf>
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación: Diseño y ejecución*. (2 da ed.). Ediciones de la U.
https://www.academia.edu/35258714/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_DISENO_Y_EJECUCION
- Núñez, L., Giordana, V., Menacho, I., Uribe, Y., y Rodríguez, L. (2018). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. (artículo científico). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú*.
<https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/347/pdf>
- Parra, R., Arce, M. y Guerrero, M. (2018), Job satisfaction and its effect on customer satisfaction, a theoretical análisis. (Artículo científico), *Universidad Superior Politécnica del Litoral-ESPOL, Ecuador*.
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879/793>
- Piña, A. (2022). Calidad de servicio y nivel de satisfacción en docentes de la UGEL Contamana, Ucayali - Loreto, 2021. (tesis en maestría). *Universidad Cesar Vallejo, Peru*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83026/Pi%c3%b1a_PA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., Hernandez, H. (2020). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. (artículo científico). *Universidad de Sucre – Colombia*. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400221&script=sci_arttext&lng=pt
- Sánchez, C., González, C., López, G. y Díaz, A. (2017), Satisfaction of external customers. A case study of an indoor swimming pool. (Artículo científico), *Universidad de Murcia, España*. <https://revistas.um.es/sportk/article/view/300421/215681>
- Sarmiento, S., y Paredes, M. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. (artículo científico). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Perú*. <https://www.redalyc.org/journal/816/81661270006/81661270006.pdf>
- Según RM N° 527 – 2011/MINSA. (2012), *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Ministerio de Salud. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Silva, E. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020*. (tesis en maestría). Universidad Cesar Vallejo, Peru. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56795/Silva_SER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Silva, J., Macías, B., Tello, E. y Delgado, J. (2020), The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico (artículo científico). *Universidad Autónoma de Tamaulipas. México*. <https://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v15n2/2007-7858-cuat-15-02-85.pdf>
- Silva, R., Julca, F., Lujan, P., y Trelles, L. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque – Perú. (artículo científico). *Universidad Nacional de Frontera – Peru*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8081766>

- Suárez, L., Rodríguez, S. y Martínez, J. (2018), User's satisfaction with medical care in the medical consultations. Colon 2015-2016. (Artículo científico), *Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas. Matanzas, Cuba.* <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v40n4/rme080418.pdf>
- Tejada, J. (2020), *Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP Oficina Tarapoto, 2019.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46349/Tejada_AJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valenzuela, N., Buentello, C., Alanís, L. y Villarreal, V. (2019), Customer service, service, product and price as determining variables of customer satisfaction in a service SME (artículo científico). *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios).* <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/159/155>
- Zabala, R., Granja, L., Calderón, H. y Velastegui, L. (2021), Enterprise resource planning (ERP) effect on organizational management and user satisfaction in Riobamba, Ecuador. (Artículo científico). *Universidad de Sevilla, España.* <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v32n5/0718-0764-infotec-32-05-101.pdf>
- Zárraga, L., Molina, V. y Corona, E. (2018), Customer Valenzuela satisfaction based on service quality through staff efficiency and service efficiency: An empirical study of the restaurant industry (artículo científico). *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática.* <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268/8377>

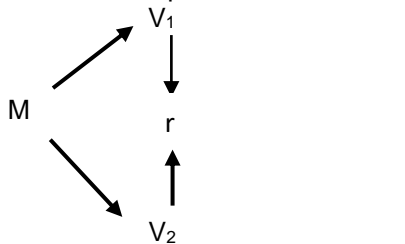
ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES /ASPECTOS	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Calidad de Servicio	Son los diferentes elementos y atributos que dotan de calidad a los servicios ofrecidos por una empresa u organización hacia el público, el cual se caracteriza por tener la capacidad de determinar la satisfacción o insatisfacción de los usuarios; por lo tanto, es un elemento muy importante que debe ser abordado por las organizaciones de manera responsable (Directiva N°001-2021-PCMSGP,2021).	Son aquellos elementos que la empresa oferta al cliente en el proceso de su compra. La variable será medida utilizando un cuestionario diseñado en base a sus dimensiones e indicadores.	Necesidades y expectativas de las personas	Libro de reclamaciones Canales de información Registros de datos Sugerencias	Ordinal
			Valor del Servicio	Entrega de servicios Expectativas	
			Compromiso de alta dirección	Necesidad Fortalecimiento de los servicios Cadena de servicios	
			Fortalecimiento del servicio	Satisfacción de las personas Eficacia del servicio Eficiencia del servicio	
			Cultura de calidad	Logro de la calidad Contribución de las personas Trabajo en equipo	
V2: Satisfacción del usuario	Es un proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención (RM N°527 – 2011/MINSA,2012).	Es aquel nivel de percepción que tiene una persona acerca de los servicios ofertados. Es un proceso utilizando un cuestionario diseñado en base a sus dimensiones e indicadores.	Fiabilidad	Información brindada Calidad de información Cumplimiento del servicio ofrecido	Ordinal
			Capacidad de Respuesta	Servicio rápido Respuesta rápida tiempo	
			Seguridad	Privacidad cortesía, habilidad para comunicarse confianza	
			Empatía	Atención individualizada Amabilidad Atención	
			Aspectos Tangibles	Infraestructura Equipos señalizaciones	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos															
<p>problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022?</p> <p>problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022?</p>	<p>objetivo general Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022</p> <p>objetivos específicos: Identificar el nivel de calidad de servicio en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022. Evaluar el nivel de satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022. Establecer la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022.</p>	<p>Hipótesis general: Hi: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022</p> <p>hipótesis específicas: H1: El nivel de calidad de servicio en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022, es alta. H2: El nivel de satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022, es alta. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022.</p>	<p>Técnica: La encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>															
<p>Diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Variables y dimensiones</p>																
<p>Diseño: No experimental</p>  <p>Dónde: M: Muestra V₁: Calidad de servicio V₂: Satisfacción del usuario r: Relación entre variables</p>	<p>Población La población estará conformada por 500 usuarios (fuente: Área de admisión de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto)</p> <p>Muestra Estará conformada por 217 usuarios.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">V1: Calidad de Servicio</td> <td>Necesidades y expectativas de las personas</td> </tr> <tr> <td>Valor del Servicio</td> </tr> <tr> <td>Compromiso de alta dirección</td> </tr> <tr> <td>Calidad del servicio</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">V2: Satisfacción del usuario</td> <td>Cultura de calidad</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de Respuesta</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Empatía</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Aspectos Tangibles</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	V1: Calidad de Servicio	Necesidades y expectativas de las personas	Valor del Servicio	Compromiso de alta dirección	Calidad del servicio	V2: Satisfacción del usuario	Cultura de calidad	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad		Empatía		Aspectos Tangibles
Variables	Dimensiones																	
V1: Calidad de Servicio	Necesidades y expectativas de las personas																	
	Valor del Servicio																	
	Compromiso de alta dirección																	
	Calidad del servicio																	
V2: Satisfacción del usuario	Cultura de calidad																	
	Fiabilidad																	
	Capacidad de Respuesta																	
	Seguridad																	
	Empatía																	
	Aspectos Tangibles																	

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario 1: Calidad de Servicio

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la calidad de Servicio. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

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

Ítems		Opciones de respuesta				
Nº	Criterios de evaluación	1	2	3	4	5
Necesidades y expectativas de las personas						
1	La institución cuenta con un libro de reclamaciones accesible al usuario					
2	Es adecuado los canales de información utilizados por la institución					
3	Considera adecuado los registros de cada usuario					
4	La institución recibe sus sugerencias para mejorar el servicio					
Valor del Servicio						
5	Es adecuada la entrega de servicios dados por la institución					
6	Los servicios brindados satisficieron sus expectativas					

7	Los servicios recibidos cubrieron expectativas					
Compromiso de alta dirección						
8	Los compromiso pactados con los representantes de la institución satisficieron sus necesidades					
9	Se ha fortalecido los servicios ofertados por la institución					
10	Es adecuada la cadena de servicios que brinda la institución					
Fortalecimiento del servicio						
11	Se siente satisfecho con el servicio brindado					
12	Es eficaz el servicio recibido					
13	Es eficiente el servicio brindado por los colaboradores					
Cultura de calidad						
14	La institución brinda una adecuada calidad de servicio					
15	Es adecuada la calidad de los servicios ofertados por la institución					
16	La contribución del personal ayudo a brindar una adecuada atención					
17	Su atención rápida se debió a que el personal que lo atendió trabaja en equipo					
18	Considera que la institución incentiva al personal a trabaja en equipo					

Cuestionario 2: Satisfacción del usuario

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de satisfacción del usuario. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

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

Ítems		Opciones de respuesta				
Nº	Criterios de evaluación	1	2	3	4	5
Fiabilidad						
1	La información brindada es la adecuada					
2	Considera que la información recibida es de calidad					
3	La institución cumple con el servicio ofrecido					
Capacidad de Respuesta						
4	El servicio brindado es rápido					
5	Se tuvo una repuesta rápida ante sus dudas o consultas					
6	El tiempo de espera es el adecuado					
7	Las respuestas obtenidas satisficieron sus necesidades					
8	El tiempo de entrega de sus trámites es el adecuado					

Seguridad					
9	El personal mantiene su privacidad a la hora de atenderlo				
10	El colaborador es Cortez en todo el proceso de atención				
11	El trabajador es comunicativo en todo el proceso de atención				
12	Se esclarece su dudas realizadas				
13	El personal brinda confianza en el proceso de atención				
Empatía					
14	Le brindan una atención individualizada				
15	El colaborador le atiende con amabilidad				
16	El personal le orienta amablemente en sus dudas o consultas				
17	La atención del personal es la adecuada				
Aspectos Tangibles					
18	La institución tiene una adecuada infraestructura				
19	Considera que la institución cuenta con mobiliarios modernos				
20	Los ambientes de la institución se encuentran adecuadamente señalizada.				

Validación de los instrumentos de investigación

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Calidad de servicio	1	metodólogo	4.7	Si es aplicable
	2	Especialista	4.7	Si es aplicable
	3	Especialista	4.8	Si es aplicable
Satisfacción del usuario	1	metodólogo	4.7	Si es aplicable
	2	Especialista	4.5	Si es aplicable
	3	Especialista	4.7	Si es aplicable

Validación de los instrumentos de investigación

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Delgado Bardales José Manuel
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria
Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir Calidad de servicio
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Copia Montoya Dulce Virginia

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

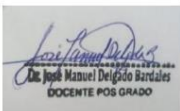
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 8 de noviembre de 2022



Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Saavedra Reátegui Cindy
 Institución donde labora : Municipalidad Distrital de Shatoja
 Especialidad : Maestra en gestión pública
 Instrumento de evaluación : Calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : C.P.C. Copia Montoya Dulce Virginia

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Puede ser aplicado a los sujetos de investigación SI PUEDE SER APLICANDO

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 07 de noviembre de 2022



 Mg. Cindy Saavedra Reátegui
 GESTIÓN PÚBLICA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Burgos Bardales, Roger
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : C.P.C. Copia Montoya Dulce Virginia

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio			X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					4.8	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 07 de noviembre de 2022


 Dr. Roger Burgos Bardales
 GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
 CIAD 9264

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Delgado Bardales José Manuel
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la satisfacción del usuario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Copia Montoya Dulce Virginia

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del usuario					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						47

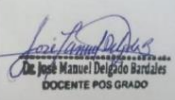
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 8 de noviembre de 2022



Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Saavedra Reátegui Cindy
 Institución donde labora : Municipalidad Distrital de Shatoja
 Especialidad : Maestra en gestión pública
 Instrumento de evaluación : Satisfacción del usuario
 Autor (s) del instrumento (s) : C.P.C. Copia Montoya Dulce Virginia

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del usuario					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Puede ser aplicado a los sujetos de investigación SI PUEDE SER APLICADO

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 07 de noviembre de 2022



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Burgos Bardales, Roger
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Satisfacción del usuario
 Autor (s) del instrumento (s) : C.P.C. Copia Montoya Dulce Virginia

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del usuario					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Puede aplicar su instrumento

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 07 de noviembre de 2022



Dr. Roger Burgos Bardales
 GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
 CLAD 0264

Confiabilidad de los instrumentos de investigación

Análisis de confiabilidad de calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos Válido	217	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	217	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	18

Análisis de confiabilidad de satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos Válido	217	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	217	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	20

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20528442154
Red de Salud Datem del Marañón	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Director	
Nombres y Apellidos Emerson García Díaz	DNI: 46552616

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Calidad de servicio y satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Dulce Virginia Copia Montoya	DNI: 73613221

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: San Lorenzo, 06 de setiembre de 2022

Firma:

GOBIERNO REGIONAL DE L
RED DE SALUD DATEM DEL MARAÑÓN
M.C. EMERSON GARCÍA DÍAZ
C.M.P. 071581
DIRECTOR EJECUTIVO
EMERSON GRACIA DIAZ

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se divulgue la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, para que sea necesario describir sus características.

Base de datos estadísticos

Variable 1: Calidad de servicio

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	PUNTAJE	pr5	pr6	pr7	PUNTAJE	pr8	pr9	pr10	PUNTAJE	pr11	pr12	pr13	PUNTAJE	pr14	pr15	pr16	pr17	pr18	PUNTAJE	TOTAL
1	2	2	3	2	9	3	3	2	8	3	3	4	10	3	3	2	8	2	3	3	2	3	13	47
2	4	3	3	3	13	3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	3	3	3	15	58
3	2	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	4	1	1	1	1	1	5	20
4	1	1	2	1	5	2	2	1	5	2	2	2	6	1	2	1	4	1	2	2	1	2	8	28
5	3	3	4	3	13	4	3	3	10	4	4	3	11	3	4	3	10	3	4	4	3	4	18	62
6	2	1	2	1	6	2	2	1	5	2	2	2	6	1	2	2	5	1	2	2	1	2	8	30
7	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	72
8	3	3	2	3	11	2	3	3	8	2	2	3	7	3	2	3	8	3	2	2	3	2	12	46
9	3	4	4	4	15	4	5	4	13	4	4	5	13	4	4	3	11	4	4	4	4	4	20	72
10	5	5	4	5	19	4	5	5	14	4	4	5	13	5	4	5	14	5	4	4	5	4	22	82
11	5	4	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	4	4	20	74
12	2	3	2	3	10	2	4	3	9	2	2	4	8	3	2	2	7	3	2	2	3	2	12	46
13	2	2	3	2	9	3	2	2	7	3	3	2	8	2	3	2	7	2	3	3	2	3	13	44
14	3	4	3	4	14	3	4	4	11	3	3	4	10	4	3	3	10	4	3	3	4	3	17	62
15	2	2	2	2	8	2	1	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	4	4	3	15	39
16	2	2	3	2	9	3	3	2	8	3	3	3	9	1	2	2	5	2	3	2	2	2	11	42
17	4	3	3	3	13	3	4	3	10	3	3	4	10	1	3	4	8	3	3	4	4	4	18	59
18	2	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	3	2	2	7	1	1	2	2	3	9	27
19	1	1	2	1	5	2	2	1	5	2	2	2	6	4	3	1	8	1	2	4	4	1	12	36
20	3	3	4	3	13	4	3	3	10	4	4	3	11	4	4	3	11	3	4	4	4	1	16	61
21	2	2	3	2	9	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	2	8	2	3	3	2	3	13	47
22	4	3	3	3	13	3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	3	3	3	15	58
23	2	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	4	1	1	1	1	1	5	20
24	1	1	2	1	5	2	2	1	5	2	2	2	6	1	2	1	4	1	2	2	1	2	8	28
25	3	3	4	3	13	4	3	3	10	4	4	3	11	3	4	3	10	3	4	4	3	4	18	62
26	2	1	2	1	6	2	2	1	5	2	2	2	6	1	2	2	5	1	2	2	1	2	8	30
27	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	72
28	3	3	2	3	11	2	3	3	8	2	2	3	7	3	2	3	8	3	2	2	3	2	12	46
29	3	4	4	4	15	4	5	4	13	4	4	5	13	4	4	3	11	4	4	4	4	4	20	72
30	5	5	4	5	19	4	5	5	14	4	4	5	13	5	4	5	14	5	4	4	5	4	22	82
31	5	4	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	4	4	20	74
32	2	3	2	3	10	2	4	3	9	2	2	4	8	3	2	2	7	3	2	2	3	2	12	46
33	2	2	3	2	9	3	2	2	7	3	3	2	8	2	3	2	7	2	3	3	2	3	13	44
34	3	4	3	4	14	3	4	4	11	3	3	4	10	4	3	3	10	4	3	3	4	3	17	62
35	2	2	2	2	8	2	1	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	3	3	4	14	38
36	2	2	3	2	9	3	3	2	8	3	3	3	9	1	2	2	5	2	3	2	1	2	10	41
37	4	3	3	3	13	3	4	3	10	3	3	4	10	1	3	4	8	3	3	4	4	4	18	59
38	2	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	3	2	2	7	1	1	3	3	2	10	28
39	1	1	2	1	5	2	2	1	5	2	2	2	6	4	3	1	8	1	2	3	4	4	14	38
40	3	3	4	3	13	4	3	3	10	4	4	3	11	4	4	3	11	3	4	5	5	4	21	66
41	2	2	3	2	9	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	2	8	2	3	3	2	3	13	47
42	4	3	3	3	13	3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	3	3	3	15	58
43	2	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	4	1	1	1	1	1	5	20
44	1	1	2	1	5	2	2	1	5	2	2	2	6	1	2	1	4	1	2	2	1	2	8	28
45	3	3	4	3	13	4	3	3	10	4	4	3	11	3	4	3	10	3	4	4	3	4	18	62
46	2	1	2	1	6	2	2	1	5	2	2	2	6	1	2	2	5	1	2	3	3	3	12	34
47	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	2	2	1	13	65
48	3	3	2	3	11	2	3	3	8	2	2	3	7	3	2	3	8	3	2	4	4	4	17	51
49	3	4	4	4	15	4	5	4	13	4	4	5	13	4	4	3	11	4	4	4	3	3	17	69
50	5	5	4	5	19	4	5	5	14	4	4	5	13	5	4	5	14	5	4	1	3	4	17	77
51	5	4	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	1	5	5	19	73
52	2	3	2	3	10	2	4	3	9	2	2	4	8	3	2	2	7	3	2	2	3	2	12	46
53	2	2	3	2	9	3	2	2	7	3	3	2	8	2	3	2	7	2	3	3	2	3	13	44
54	3	4	3	4	14	3	4	4	11	3	3	4	10	4	3	3	10	4	3	3	4	3	17	62
55	2	2	2	2	8	2	1	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	34
56	2	2	3	2	9	3	3	2	8	3	3	3	9	1	2	2	5	2	3	3	2	3	13	44
57	4	3	3	3	13	3	4	3	10	3	3	4	10	1	3	4	8	3	3	3	3	3	15	56
58	2	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	3	2	2	7	1	1	1	1	1	5	23
59	1	1	2	1	5	2	2	1	5	2	2	2	6	4	3	1	8	1	2	2	1	2	8	32
60	3	3	4	3	13	4	3	3	10	4	4	3	11	4	4	3	11	3	4	4	3	4	18	63
61	2	2	3	2	9	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	2	8	2	3	3	2	3	13	47
62	4	3	3	3	13	3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	3	3	3	15	58
63	2	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	4	1	1	2	2	1	7	22
64	1	1	2	1	5	2	2	1	5	2	2	2	6	1	2	1	4	1	2	4	4	4	15	35
65	3	3	4	3	13	4	3	3	10	4	4	3	11	3	4	3	10	3	4	3	3	3	16	60
66	2	1	2	1	6	2	2	1	5	2	2	2	6	1	2	2	5	1	2	1	3	4	11	33
67	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	1	5	5	19	71
68	3	3	2	3	11	2	3	3	8	2	2	3	7	3	2	3	8	3	2	2	3	2	12	46
69	3	4	4	4	15	4	5	4	13	4	4	5	13	4	4	3	11	4	4	4	4	4	20	72
70	5	5	4	5	19	4	5	5	14	4	4	5	13	5	4	5	14	5	4	4	5	4	22	82
71	5	4	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	4	4	20	74
72	2	3	2	3	10	2	4	3	9	2	2	4	8	3	2	2	7	3	2	2	3	2	12	46
73	2	2	3	2	9	3	2	2	7	3	3	2	8	2	3	2	7	2	3	3	2	3	13	44
74	3	4	3	4	14	3	4	4	11	3	3	4	10	4	3	3	10	4	3	3	4	3	17	62
75	2	2	2	2	8	2	1	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	34
76	2	2	3	2	9	3</																		

80	3	3	4	3	13	4	3	3	10	4	4	3	11	4	4	3	11	3	4	4	3	4	18	63
81	2	2	3	2	9	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	2	8	2	3	4	3	3	15	49
82	4	3	3	3	13	3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	2	2	2	12	55
83	2	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	4	1	1	4	4	4	14	29
84	1	1	2	1	5	2	2	1	5	2	2	2	6	1	2	1	4	1	2	2	3	3	11	31
85	3	3	4	3	13	4	3	3	10	4	4	3	11	3	4	3	10	3	4	4	1	3	15	59
86	2	1	2	1	6	2	2	1	5	2	2	2	6	1	2	2	5	1	2	4	1	5	13	35
87	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	72
88	3	3	2	3	11	2	3	3	8	2	2	3	7	3	2	3	8	3	2	2	3	2	12	46
89	3	4	4	4	15	4	5	4	13	4	4	5	13	4	4	3	11	4	4	4	4	4	20	72
90	5	5	4	5	19	4	5	5	14	4	4	5	13	5	4	5	14	5	4	4	5	4	22	82
91	5	4	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	4	4	20	74
92	2	3	2	3	10	2	4	3	9	2	2	4	8	3	2	2	7	3	2	2	3	2	12	46
93	2	2	3	2	9	3	2	2	7	3	3	2	8	2	3	2	7	2	3	3	2	3	13	44
94	3	4	3	4	14	3	4	4	11	3	3	4	10	4	3	3	10	4	3	3	4	3	17	62
95	2	2	2	2	8	2	1	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	34
96	2	2	3	2	9	3	3	2	8	3	3	3	9	1	2	2	5	2	3	3	2	3	13	44
97	4	3	3	3	13	3	4	3	10	3	3	4	10	1	3	4	8	3	3	3	3	3	15	56
98	2	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	3	2	2	7	1	1	1	1	1	5	23
99	1	1	2	1	5	2	2	1	5	2	2	2	6	4	3	1	8	1	2	2	1	2	8	32
100	3	3	4	3	13	4	3	3	10	4	4	3	11	4	4	3	11	3	4	4	3	4	18	63
101	2	2	3	2	9	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	2	8	2	3	2	3	2	13	47
102	4	3	3	3	13	3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	3	3	3	15	58
103	2	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	4	1	1	3	4	4	13	28
104	1	1	2	1	5	2	2	1	5	2	2	2	6	1	2	1	4	1	2	1	2	2	8	28
105	3	3	4	3	13	4	3	3	10	4	4	3	11	3	4	3	10	3	4	4	4	4	19	63
106	2	1	2	1	6	2	2	1	5	2	2	2	6	1	2	2	5	1	2	3	2	2	10	32
107	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	72
108	3	3	2	3	11	2	3	3	8	2	2	3	7	3	2	3	8	3	2	5	4	4	18	52
109	3	4	4	4	15	4	5	4	13	4	4	5	13	4	4	3	11	4	4	4	4	4	20	72
110	5	5	4	5	19	4	5	5	14	4	4	5	13	5	4	5	14	5	4	4	5	4	22	82
111	5	4	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	4	4	20	74
112	2	3	2	3	10	2	4	3	9	2	2	4	8	3	2	2	7	3	2	2	3	2	12	46
113	2	2	3	2	9	3	2	2	7	3	3	2	8	2	3	2	7	2	3	3	2	3	13	44
114	3	4	3	4	14	3	4	4	11	3	3	4	10	4	3	3	10	4	3	3	4	3	17	62
115	2	2	2	2	8	2	1	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	34
116	2	2	3	2	9	3	3	2	8	3	3	3	9	1	2	2	5	2	3	3	2	3	13	44
117	4	3	3	3	13	3	4	3	10	3	3	4	10	1	3	4	8	3	3	3	3	3	15	56
118	2	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	3	2	2	7	1	1	1	1	1	5	23
119	1	1	2	1	5	2	2	1	5	2	2	2	6	4	3	1	8	1	2	2	1	2	8	32
120	3	3	4	3	13	4	3	3	10	4	4	3	11	4	4	3	11	3	4	4	4	3	18	63
121	2	2	3	2	9	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	2	8	2	3	2	2	2	11	45
122	4	3	3	3	13	3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	4	4	4	18	61
123	2	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	4	1	1	2	2	3	9	24
124	1	1	2	1	5	2	2	1	5	2	2	2	6	1	2	1	4	1	2	4	4	1	12	32
125	3	3	4	3	13	4	3	3	10	4	4	3	11	3	4	3	10	3	4	4	4	4	16	60
126	2	1	2	1	6	2	2	1	5	2	2	2	6	1	2	2	5	1	2	2	1	2	8	30
127	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	72
128	3	3	2	3	11	2	3	3	8	2	2	3	7	3	2	3	8	3	2	2	3	2	12	46
129	3	4	4	4	15	4	5	4	13	4	4	5	13	4	4	3	11	4	4	4	4	4	20	72
130	5	5	4	5	19	4	5	5	14	4	4	5	13	5	4	5	14	5	4	4	5	4	22	82
131	5	4	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	4	4	20	74
132	2	3	2	3	10	2	4	3	9	2	2	4	8	3	2	2	7	3	2	2	3	2	12	46
133	2	2	3	2	9	3	2	2	7	3	3	2	8	2	3	2	7	2	3	3	2	3	13	44
134	3	4	3	4	14	3	4	4	11	3	3	4	10	4	3	3	10	4	3	3	4	3	17	62
135	2	2	2	2	8	2	1	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	34
136	2	2	3	2	9	3	3	2	8	3	3	3	9	1	2	2	5	2	3	3	2	3	13	44
137	4	3	3	3	13	3	4	3	10	3	3	4	10	1	3	4	8	3	3	3	3	3	15	56
138	2	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	3	2	2	7	1	1	1	1	1	5	23
139	1	1	2	1	5	2	2	1	5	2	2	2	6	4	3	1	8	1	2	2	1	2	8	32
140	3	3	4	3	13	4	3	3	10	4	4	3	11	4	4	3	11	3	4	4	3	4	18	63
141	2	2	3	2	9	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	2	8	2	3	3	2	3	13	47
142	4	3	3	3	13	3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	3	3	3	15	58
143	2	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	4	1	1	1	1	1	5	20
144	1	1	2	1	5	2	2	1	5	2	2	2	6	1	2	1	4	1	2	2	1	2	8	28
145	3	3	4	3	13	4	3	3	10	4	4	3	11	3	4	3	10	3	4	4	3	4	18	62
146	2	1	2	1	6	2	2	1	5	2	2	2	6	1	2	2	5	1	2	2	1	2	8	30
147	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	72
148	3	3	2	3	11	2	3	3	8	2	2	3	7	3	2	3	8	3	2	2	3	2	12	46
149	3	4	4	4	15	4	5	4	13	4	4	5	13	4	4	3	11	4	4	4	4	4	20	72
150	5	5	4	5	19	4	5	5	14	4	4	5	13	5	4	5	14	5	4	4	5	4	22	82
151	5	4	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	4	4	20	74
152	2	3	2	3	10	2	4	3	9	2	2	4	8	3	2	2	7	3	2	2	3	2	12	46
153	2	2	3	2	9	3	2	2	7	3	3	2	8	2	3	2	7	2	3	3	2	3	13	44
154	3	4	3	4	14	3	4	4	11	3	3	4	10	4	3	3	10	4	3	3	4	3	17	62
155	2	2	2	2	8	2	1	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	34
156	2	2	3	2	9	3	3	2	8	3	3	3	9	1	2	2	5	2	3	3	2	3	13	

167	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	72
168	3	3	2	3	11	2	3	3	8	2	2	3	7	3	2	3	8	3	2	2	3	2	12	46
169	3	4	4	4	15	4	5	4	13	4	4	5	13	4	4	3	11	4	4	4	4	4	20	72
170	5	5	4	5	19	4	5	5	14	4	4	5	13	5	4	5	14	5	4	4	5	4	22	82
171	5	4	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	4	4	20	74
172	2	3	2	3	10	2	4	3	9	2	2	4	8	3	2	2	7	3	2	2	3	2	12	46
173	2	2	3	2	9	3	2	2	7	3	3	2	8	2	3	2	7	2	3	3	2	3	13	44
174	3	4	3	4	14	3	4	4	11	3	3	4	10	4	3	3	10	4	3	3	4	3	17	62
175	2	2	2	2	8	2	1	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	34
176	2	2	3	2	9	3	3	2	8	3	3	3	9	1	2	2	5	2	3	3	2	3	13	44
177	4	3	3	3	13	3	4	3	10	3	3	4	10	1	3	4	8	3	3	3	3	3	15	56
178	2	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	3	2	2	7	1	1	1	1	1	5	23
179	1	1	2	1	5	2	2	1	5	2	2	2	6	4	3	1	8	1	2	2	1	2	8	32
180	3	3	4	3	13	4	3	3	10	4	4	3	11	4	4	3	11	3	4	4	3	4	18	63
181	2	2	3	2	9	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	2	8	2	3	3	2	3	13	47
182	4	3	3	3	13	3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	3	3	3	15	58
183	2	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	4	1	1	1	1	1	5	20
184	1	1	2	1	5	2	2	1	5	2	2	2	6	1	2	1	4	1	2	2	1	2	8	28
185	3	3	4	3	13	4	3	3	10	4	4	3	11	3	4	3	10	3	4	4	3	4	18	62
186	2	1	2	1	6	2	2	1	5	2	2	2	6	1	2	2	5	1	2	2	1	2	8	30
187	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	72
188	3	3	2	3	11	2	3	3	8	2	2	3	7	3	2	3	8	3	2	2	3	2	12	46
189	3	4	4	4	15	4	5	4	13	4	4	5	13	4	4	3	11	4	4	4	4	4	20	72
190	5	5	4	5	19	4	5	5	14	4	4	5	13	5	4	5	14	5	4	4	5	4	22	82
191	5	4	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	4	4	20	74
192	2	3	2	3	10	2	4	3	9	2	2	4	8	3	2	2	7	3	2	2	3	2	12	46
193	2	2	3	2	9	3	2	2	7	3	3	2	8	2	3	2	7	2	3	3	2	3	13	44
194	3	4	3	4	14	3	4	4	11	3	3	4	10	4	3	3	10	4	3	3	4	3	17	62
195	2	2	2	2	8	2	1	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	34
196	2	2	3	2	9	3	3	2	8	3	3	3	9	1	2	2	5	2	3	3	2	3	13	44
197	4	3	3	3	13	3	4	3	10	3	3	4	10	1	3	4	8	3	3	3	3	3	15	56
198	2	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	3	2	2	7	1	1	1	1	1	5	23
199	1	1	2	1	5	2	2	1	5	2	2	2	6	4	3	1	8	1	2	2	1	2	8	32
200	3	3	4	3	13	4	3	3	10	4	4	3	11	4	4	3	11	3	4	4	3	4	18	63
201	2	2	3	2	9	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	2	8	2	3	3	2	3	13	47
202	4	3	3	3	13	3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	3	3	3	15	58
203	2	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	4	1	1	1	1	1	5	20
204	1	1	2	1	5	2	2	1	5	2	2	2	6	1	2	1	4	1	2	2	1	2	8	28
205	3	3	4	3	13	4	3	3	10	4	4	3	11	3	4	3	10	3	4	4	3	4	18	62
206	2	1	2	1	6	2	2	1	5	2	2	2	6	1	2	2	5	1	2	2	1	2	8	30
207	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	72
208	3	3	2	3	11	2	3	3	8	2	2	3	7	3	2	3	8	3	2	2	3	2	12	46
209	3	4	4	4	15	4	5	4	13	4	4	5	13	4	4	3	11	4	4	4	4	4	20	72
210	5	5	4	5	19	4	5	5	14	4	4	5	13	5	4	5	14	5	4	4	5	4	22	82
211	5	4	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	4	4	20	74
212	2	3	2	3	10	2	4	3	9	2	2	4	8	3	2	2	7	3	2	2	3	2	12	46
213	2	2	3	2	9	3	2	2	7	3	3	2	8	2	3	2	7	2	3	3	2	3	13	44
214	3	4	3	4	14	3	4	4	11	3	3	4	10	4	3	3	10	4	3	3	4	3	17	62
215	2	2	2	2	8	2	1	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	34
216	2	2	3	2	9	3	3	2	8	3	3	3	9	1	2	2	5	2	3	3	2	3	13	44
217	4	3	3	3	13	3	4	3	10	3	3	4	10	1	3	4	8	3	3	3	3	3	15	56

Variable 2: Satisfacción del usuario

Nº	p1	p2	p3	PUNTA JE	p4	p5	p6	p7	p8	PUNTA JE	p9	p10	p11	p12	p13	PUNTA JE	p14	p15	p16	p17	PUNTA JE	p18	p19	p20	PUNTA JE	TOT AL	
1	2	3	3	8	2	2	2	3	3	12	3	2	2	3	2	12	3	3	2	3	3	11	3	3	2	8	51
2	3	3	4	10	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	13	3	4	3	10	67	
3	1	1	1	3	2	2	1	1	1	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	3	23	
4	1	2	2	5	2	1	1	2	2	8	2	1	1	2	1	7	2	2	1	2	7	2	2	1	5	32	
5	3	4	3	10	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	14	4	3	3	10	68	
6	1	2	2	5	2	2	1	2	2	9	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	7	2	2	1	5	34	
7	4	4	4	12	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	79	
8	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	3	3	3	2	3	14	2	3	3	2	10	2	3	3	8	52	
9	4	4	5	13	3	3	4	4	4	18	1	3	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	5	4	13	77	
10	5	4	5	14	4	5	5	4	4	22	1	5	5	4	5	20	4	5	5	4	18	4	5	5	14	88	
11	4	4	4	12	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	12	83	
12	3	2	4	9	3	2	3	2	2	12	4	2	3	2	3	14	2	4	3	2	11	2	4	3	9	55	
13	2	3	2	7	2	2	3	2	3	12	4	2	2	3	2	13	3	2	2	3	10	3	2	2	7	49	
14	4	3	4	11	2	3	4	3	3	15	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	14	3	4	4	11	69	
15	2	2	1	5	1	2	2	2	2	9	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	13	3	4	3	10	55	
16	2	3	3	8	2	2	3	3	3	12	2	2	1	2	2	9	2	2	1	2	7	1	2	2	5	41	
17	3	3	4	10	4	4	3	3	3	17	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	12	74	
18	1	1	1	3	2	2	1	1	1	7	2	3	3	2	2	12	3	3	3	2	11	3	2	3	8	41	
19	1	2	2	5	2	1	1	2	2	8	3	3	4	4	4	18	1	3	4	4	12	4	4	5	13	56	
20	3	4	3	10	4	3	3	4	4	18	4	5	5	4	4	22	1	5	5	4	15	5	4	5	14	79	
21	2	3	3	8	2	2	3	3	3	12	3	2	2	3	2	12	3	3	2	3	11	3	3	2	8	51	
22	3	3	4	10	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	13	3	4	3	10	67	
23	1	1	1	3	2	2	1	1	1	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	3	23	
24	1	2	2	5	2	1	1	2	2	8	2	1	1	2	1	7	2	2	1	2	7	2	2	1	5	32	
25	3	4	3	10	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	14	4	3	3	10	68	
26	1	2	2	5	2	2	1	2	2	9	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	7	2	2	1	5	34	
27	4	4	4	12	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	79	
28	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	3	3	3	2	3	14	2	3	3	2	10	2	3	3	8	52	
29	4	4	5	13	3	3	4	4	4	18	1	3	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	5	4	13	77	
30	5	4	5	14	4	5	5	4	4	22	1	5	5	4	5	20	4	5	5	4	18	4	5	5	14	88	
31	4	4	4	12	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	12	83	
32	3	2	4	9	3	2	3	2	2	12	4	2	3	2	3	14	2	4	3	2	11	2	4	3	9	55	
33	2	3	2	7	2	2	3	2	3	12	4	2	2	3	2	13	3	2	2	3	10	3	2	2	7	49	
34	4	3	4	11	2	3	4	3	3	15	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	14	3	4	4	11	69	
35	2	2	1	5	1	2	4	3	3	13	4	4	3	3	3	17	4	3	4	3	14	2	1	2	5	54	
36	2	3	3	8	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	1	9	2	1	2	2	7	3	3	2	8	41	
37	3	3	4	10	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	3	4	3	10	75	
38	1	1	1	3	2	2	3	3	3	12	2	2	3	3	3	13	2	3	2	3	10	1	1	1	3	41	
39	1	2	2	5	2	1	3	3	4	13	4	4	1	3	4	16	4	4	4	5	17	2	2	1	5	56	
40	3	4	3	10	4	3	4	5	5	21	4	4	1	5	5	19	4	5	4	5	18	4	3	3	10	78	
41	2	3	3	8	2	2	2	3	3	12	3	2	2	3	2	12	3	3	2	3	11	3	3	2	8	51	
42	3	3	4	10	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	13	3	4	3	10	67	
43	1	1	1	3	2	2	1	1	1	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	3	23	
44	1	2	2	5	2	1	1	2	2	8	2	1	1	2	1	7	2	2	1	2	7	2	2	1	5	32	
45	3	4	3	10	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	14	4	3	3	10	68	
46	1	2	2	5	2	2	1	4	3	12	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	14	3	2	1	6	54	
47	4	4	4	12	3	4	4	2	2	15	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	6	2	4	4	10	52	
48	3	2	3	8	2	3	3	3	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	3	3	10	69	
49	4	4	5	13	3	3	4	2	3	15	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	10	3	5	4	12	63	
50	5	4	5	14	4	5	5	3	3	20	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	16	5	5	5	15	81	
51	4	4	4	12	5	5	4	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	18	5	4	4	13	85	
52	3	2	4	9	3	2	3	2	2	12	4	2	3	2	3	14	2	4	3	2	11	2	4	3	9	55	
53	2	3	2	7	2	2	3	2	3	12	4	2	2	3	2	13	3	2	2	3	10	3	2	2	7	49	
54	4	3	4	11	2	3	4	3	3	15	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	14	3	4	4	11	69	
55	2	2	1	5	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	2	1	2	2	7	2	1	2	5	35	
56	2	3	3	8	2	2	3	3	3	12	3	2	2	3	2	12	3	3	2	3	11	3	3	2	8	51	
57	3	3	4	10	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	13	3	4	3	10	67	
58	1	1	1	3	2	2	1	1	1	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	3	23	
59	1	2	2	5	2	1	1	2	2	8	2	1	1	2	1	7	2	2	1	2	7	2	2	1	5	32	
60	3	4	3	10	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	14	4	3	3	10	68	
61	2	3	3	8	2	2	2	3	3	12	3	2	2	3	2	12	3	3	2	3	11	3	3	2	8	51	
62	3	3	4	10	4	4	3	4	3	18	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	14	3	4	3	10	69	
63	1	1	1	3	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	6	2	1	1	4	31	
64	1	2	2	5	2	1	1	3	4	11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	7	59	
65	3	4	3	10	4	3	3	2	3	15	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	10	3	3	3	9	57	
66	1	2	2	5	2	2	1	3	3	11	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	16	5	2	1	8	56	
67	4	4	4	12	3	4	4	4	5	20	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	18	5	4	4	13	82	
68	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	3	3	3	2	3	14	2	3	3	2	10	2	3	3	8	52	
69	4	4	5	13	3	3	4	4	4	18	1	3	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	5	4	13	77	
70	5	4	5	14	4	5	5	4	4	22	1	5	5	4	5	20	4	5	5	4	18	4	5	5	14	88	
71</																											

83	1	1	1	3	2	2	1	1	3	9	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	1	9	57
84	1	2	2	5	2	1	1	2	2	8	3	3	2	2	3	13	3	3	2	3	11	2	3	1	6	43
85	3	4	3	10	4	3	3	4	3	17	3	4	4	4	1	16	3	4	4	4	15	4	5	3	12	70
86	1	2	2	5	2	2	1	2	4	11	5	5	4	4	1	19	5	5	4	5	19	4	5	1	10	64
87	4	4	4	12	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	79
88	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	3	3	3	2	3	14	2	3	3	2	10	2	3	3	8	52
89	4	4	5	13	3	3	4	4	4	18	1	3	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	5	4	13	77
90	5	4	5	14	4	5	5	4	4	22	1	5	5	4	5	20	4	5	5	4	18	4	5	5	14	88
91	4	4	4	12	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	12	83
92	3	2	4	9	3	2	3	2	2	12	4	2	3	2	3	14	2	4	3	2	11	2	4	3	9	55
93	2	3	2	7	2	2	2	3	3	12	4	2	2	3	2	13	3	2	2	3	10	3	2	2	7	49
94	4	3	4	11	2	3	4	3	3	15	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	14	3	4	4	11	69
95	2	2	1	5	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	2	1	2	2	7	2	1	2	5	35
96	2	3	3	8	2	2	2	3	3	12	3	2	2	3	2	12	3	3	2	3	11	3	3	2	8	51
97	3	3	4	10	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	13	3	4	3	10	67
98	1	1	1	3	2	2	1	1	1	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	3	23
99	1	2	2	5	2	1	1	2	2	8	2	1	1	2	1	7	2	2	1	2	7	2	2	1	5	32
100	3	4	3	10	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	14	4	3	3	10	68
101	2	3	3	8	2	2	2	3	3	12	3	2	2	3	2	12	3	3	2	3	11	3	3	2	8	51
102	3	3	4	10	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	13	3	4	3	10	67
103	1	1	1	3	2	2	1	1	1	7	1	4	3	3	4	15	4	3	3	3	13	4	3	4	11	49
104	1	2	2	5	2	1	1	2	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	7	2	1	2	5	34
105	3	4	3	10	4	3	3	4	4	18	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	12	74
106	1	2	2	5	2	2	1	2	2	9	2	2	3	3	2	12	2	3	3	3	11	2	3	2	7	44
107	4	4	4	12	3	4	4	4	4	19	4	4	3	3	4	18	4	1	3	4	12	4	4	4	12	73
108	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	3	4	5	5	4	21	4	1	5	5	15	4	5	4	13	69
109	4	4	5	13	3	3	4	4	4	18	1	3	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	5	4	13	77
110	5	4	5	14	4	5	5	4	4	22	1	5	5	4	5	20	4	5	5	4	18	4	5	5	14	88
111	4	4	4	12	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	12	83
112	3	2	4	9	3	2	3	2	2	12	4	2	3	2	3	14	2	4	3	2	11	2	4	3	9	55
113	2	3	2	7	2	2	2	3	3	12	4	2	2	3	2	13	3	2	2	3	10	3	2	2	7	49
114	4	3	4	11	2	3	4	3	3	15	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	14	3	4	4	11	69
115	2	2	1	5	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	2	1	2	2	7	2	1	2	5	35
116	2	3	3	8	2	2	2	3	3	12	3	2	2	3	2	12	3	3	2	3	11	3	3	2	8	51
117	3	3	4	10	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	13	3	4	3	10	67
118	1	1	1	3	2	2	1	1	1	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	3	23
119	1	2	2	5	2	1	1	2	2	8	2	1	1	2	1	7	2	2	1	2	7	2	2	1	5	32
120	3	4	3	10	4	3	3	4	4	18	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	13	3	4	3	10	69
121	2	3	3	8	2	2	2	3	3	12	2	2	1	2	2	9	2	2	1	2	7	1	2	2	5	41
122	3	3	4	10	4	4	3	3	3	17	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	12	74
123	1	1	1	3	2	2	1	1	1	7	2	3	3	2	2	12	3	3	3	2	11	3	2	3	8	41
124	1	2	2	5	2	1	1	2	2	8	3	3	4	4	4	18	1	3	4	4	12	4	4	5	13	56
125	3	4	3	10	4	3	3	4	4	18	4	5	5	4	4	22	1	5	5	4	15	5	4	5	14	79
126	1	2	2	5	2	2	1	2	2	9	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	7	2	2	1	5	34
127	4	4	4	12	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	79
128	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	3	3	3	2	3	14	2	3	3	2	10	2	3	3	8	52
129	4	4	5	13	3	3	4	4	4	18	1	3	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	5	4	13	77
130	5	4	5	14	4	5	5	4	4	22	1	5	5	4	5	20	4	5	5	4	18	4	5	5	14	88
131	4	4	4	12	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	12	83
132	3	2	4	9	3	2	3	2	2	12	4	2	3	2	3	14	2	4	3	2	11	2	4	3	9	55
133	2	3	2	7	2	2	2	3	3	12	4	2	2	3	2	13	3	2	2	3	10	3	2	2	7	49
134	4	3	4	11	2	3	4	3	3	15	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	14	3	4	4	11	69
135	2	2	1	5	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	2	1	2	2	7	2	1	2	5	35
136	2	3	3	8	2	2	2	3	3	12	3	2	2	3	2	12	3	3	2	3	11	3	3	2	8	51
137	3	3	4	10	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	13	3	4	3	10	67
138	1	1	1	3	2	2	1	1	1	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	3	23
139	1	2	2	5	2	1	1	2	2	8	2	1	1	2	1	7	2	2	1	2	7	2	2	1	5	32
140	3	4	3	10	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	14	4	3	3	10	68
141	2	3	3	8	2	2	2	3	3	12	3	2	2	3	2	12	3	3	2	3	11	3	3	2	8	51
142	3	3	4	10	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	13	3	4	3	10	67
143	1	1	1	3	2	2	1	1	1	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	3	23
144	1	2	2	5	2	1	1	2	2	8	2	1	1	2	1	7	2	2	1	2	7	2	2	1	5	32
145	3	4	3	10	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	14	4	3	3	10	68
146	1	2	2	5	2	2	1	2	2	9	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	7	2	2	1	5	34
147	4	4	4	12	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	79
148	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	3	3	3	2	3	14	2	3	3	2	10	2	3	3	8	52
149	4	4	5	13	3	3	4	4	4	18	1	3	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	5	4	13	77
150	5	4	5	14	4	5	5	4	4	22	1	5	5	4	5	20	4	5	5	4	18	4	5	5	14	88
151	4	4	4	12	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	12	83
152	3	2	4	9	3	2	3	2	2	12	4	2	3	2	3	14	2	4	3	2	11	2	4	3	9	55
153	2	3	2	7	2	2	2	3	3	12	4	2	2	3	2	13	3	2	2	3	10	3	2	2	7	49
154	4	3	4	11	2	3	4	3																		

170	5	4	5	14	4	5	5	4	4	22	1	5	5	4	5	20	4	5	5	4	18	4	5	5	14	88
171	4	4	4	12	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	12	83
172	3	2	4	9	3	2	3	2	2	12	4	2	3	2	3	14	2	4	3	2	11	2	4	3	9	55
173	2	3	2	7	2	2	2	3	3	12	4	2	2	3	2	13	3	2	2	3	10	3	2	2	7	49
174	4	3	4	11	2	3	4	3	3	15	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	14	3	4	4	11	69
175	2	2	1	5	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	2	1	2	2	7	2	1	2	5	35
176	2	3	3	8	2	2	2	3	3	12	3	2	2	3	2	12	3	3	2	3	11	3	3	2	8	51
177	3	3	4	10	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	13	3	4	3	10	67
178	1	1	1	3	2	2	1	1	1	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	3	23
179	1	2	2	5	2	1	1	2	2	8	2	1	1	2	1	7	2	2	1	2	7	2	2	1	5	32
180	3	4	3	10	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	14	4	3	3	10	68
181	2	3	3	8	2	2	2	3	3	12	3	2	2	3	2	12	3	3	2	3	11	3	3	2	8	51
182	3	3	4	10	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	13	3	4	3	10	67
183	1	1	1	3	2	2	1	1	1	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	3	23
184	1	2	2	5	2	1	1	2	2	8	2	1	1	2	1	7	2	2	1	2	7	2	2	1	5	32
185	3	4	3	10	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	14	4	3	3	10	68
186	1	2	2	5	2	2	1	2	2	9	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	7	2	2	1	5	34
187	4	4	4	12	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	79
188	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	3	3	3	2	3	14	2	3	3	2	10	2	3	3	8	52
189	4	4	5	13	3	3	4	4	4	18	1	3	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	5	4	13	77
190	5	4	5	14	4	5	5	4	4	22	1	5	5	4	5	20	4	5	5	4	18	4	5	5	14	88
191	4	4	4	12	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	12	83
192	3	2	4	9	3	2	3	2	2	12	4	2	3	2	3	14	2	4	3	2	11	2	4	3	9	55
193	2	3	2	7	2	2	2	3	3	12	4	2	2	3	2	13	3	2	2	3	10	3	2	2	7	49
194	4	3	4	11	2	3	4	3	3	15	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	14	3	4	4	11	69
195	2	2	1	5	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	2	1	2	2	7	2	1	2	5	35
196	2	3	3	8	2	2	2	3	3	12	3	2	2	3	2	12	3	3	2	3	11	3	3	2	8	51
197	3	3	4	10	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	13	3	4	3	10	67
198	1	1	1	3	2	2	1	1	1	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	3	23
199	1	2	2	5	2	1	1	2	2	8	2	1	1	2	1	7	2	2	1	2	7	2	2	1	5	32
200	3	4	3	10	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	14	4	3	3	10	68
201	2	3	3	8	2	2	2	3	3	12	3	2	2	3	2	12	3	3	2	3	11	3	3	2	8	51
202	3	3	4	10	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	13	3	4	3	10	67
203	1	1	1	3	2	2	1	1	1	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	3	23
204	1	2	2	5	2	1	1	2	2	8	2	1	1	2	1	7	2	2	1	2	7	2	2	1	5	32
205	3	4	3	10	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	14	4	3	3	10	68
206	1	2	2	5	2	2	1	2	2	9	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	7	2	2	1	5	34
207	4	4	4	12	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	79
208	3	2	3	8	2	3	3	2	2	12	3	3	3	2	3	14	2	3	3	2	10	2	3	3	8	52
209	4	4	5	13	3	3	4	4	4	18	1	3	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	5	4	13	77
210	5	4	5	14	4	5	5	4	4	22	1	5	5	4	5	20	4	5	5	4	18	4	5	5	14	88
211	4	4	4	12	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	12	83
212	3	2	4	9	3	2	3	2	2	12	4	2	3	2	3	14	2	4	3	2	11	2	4	3	9	55
213	2	3	2	7	2	2	2	3	3	12	4	2	2	3	2	13	3	2	2	3	10	3	2	2	7	49
214	4	3	4	11	2	3	4	3	3	15	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	14	3	4	4	11	69
215	2	2	1	5	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	2	1	2	2	7	2	1	2	5	35
216	2	3	3	8	2	2	2	3	3	12	3	2	2	3	2	12	3	3	2	3	11	3	3	2	8	51
217	3	3	4	10	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	13	3	4	3	10	67



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañon, Loreto – 2022", cuyo autor es COPIA MONTOYA DULCE VIRGINIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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 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.

TARAPOTO, 08 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR DNI: 00953069 ORCID: 0000-0002-2126-2769	Firmado electrónicamente por: DPALOMINOAL el 03-01-2023 11:56:04

Código documento Trilce: TRI - 0479118