



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**DE EMPRESAS**

**Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en un Centro  
de Salud de Huaura, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración de Empresas

**AUTORA:**

Ramirez Velasquez, Juana Elena (orcid.org/ 0009-0006-8858-0725)

**ASESOR:**

Dr. Chavez Vera, Kerwin Jose (orcid.org/ 0000-0003-2842-2099)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2024

## **Dedicatoria**

A mi madre que desde el cielo nos cuida y a mí familia que es mi principal motivo para seguir alcanzando mis metas.

## **Agradecimiento**

A la universidad por brindar las facilidades para poder llevar el programa de titulación, y a mi asesor el Dr. Chávez Vera, Kerwin José.

## Declaratoria de Autenticidad del asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA  
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHAVEZ VERA KERWIN JOSE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DESERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO EN UN CENTRO DE SALUD DEHUAURA,2023", cuyo autor es RAMIREZ VELASQUEZ JUANA ELENA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15%, 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.

Apellidos y Nombres del Asesor:	LIMA, 07 de Agosto del 2024 Firma
CHAVEZ VERA KERWIN JOSE CARNET EXT.: 003058624 ORCID: 0000-0003-2842-2099	Firmado electrónicamente por: KJCHAVEZVE el 24- 08-2024 15:33:21

Código documento Trilce: TRI - 0853275



## Declaratoria de originalidad del autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIAL  
EESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS**

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RAMIREZ VELASQUEZ JUANA ELENA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO EN UN CENTRO DE SALUD DE HUAURA,2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
JUANA ELENA RAMIREZ VELASQUEZ DNI: 46988118 ORCID: 0009-0006-8658-0725	Firmado electrónicamente por: JERAMIREZV el 07-08- 2024 15:53:40

Código documento Trilce: TRI - 0853276

## Índice de contenidos

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Declaratoria de Autenticidad del asesor	IV
Declaratoria de originalidad del autor	V
Índice de contenidos	VI
Índice de tablas	VII
Índice de figuras	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3 Población, muestra y muestreo	12
3.5 Procedimientos	14
3.6 Método de análisis de datos	14
3.7 Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla1: Tabla cruzada calidad de servicio y satisfacción del usuario	16
Tabla2: Tabla cruzada fiabilidad y satisfacción del usuario	17
Tabla3: Tabla cruzada empatía y satisfacción del usuario	18
Tabla4: Tabla cruzada aspectos tangibles y satisfacción del usuario	19

## Índice de figuras

Figura 1: Diseño de Investigación

3

## RESUMEN

El objetivo del estudio fue examinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Huaura, año 2023. La metodología empleada fue de naturaleza básica, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional. La muestra consistió en 252 usuarios del centro de salud, a quienes se les administró una encuesta utilizando un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los datos recopilados fueron analizados utilizando el software estadístico SPSS, y se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para evaluar la relación entre las variables. Los resultados indicaron una correlación positiva alta y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de 0.532 y una significancia de 0.000. En conclusión, se evidenció que mejorar la calidad de servicio puede contribuir a aumentar la satisfacción del usuario en el centro de salud de Huaura durante el 2023.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, satisfacción del usuario, fiabilidad, empatía, aspectos tangibles.

## **ABSTRACT**

The objective of the study was to examine the relationship between service quality and user satisfaction in a health center in Huaura, year 2023. The methodology used was basic in nature, with a quantitative approach and a non-experimental design of a descriptive correlational type. The sample consisted of 252 health center users, to whom a survey was administered using a questionnaire as a data collection instrument. The collected data were analyzed using SPSS statistical software, and the Spearman correlation coefficient was applied to evaluate the relationship between the variables. The results indicated a high and significant positive correlation between service quality and user satisfaction, with a correlation coefficient of 0.532 and a significance of 0.000. In conclusion, it was evident that improving the quality of service can contribute to increasing user satisfaction at the Huaura health center during 2023.

**Keywords:** Service quality, user satisfaction, reliability, empathy, tangible aspects.

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad, en el sistema de salud se fundamenta en ofrecer un servicio que supere las expectativas del paciente, y que este perciba una óptima atención. Sin embargo, el Perú, está lejos de los estándares de calidad con falencias importantes, así como aptos de corrupción, afectando el brindar un servicio de calidad (Reaño, 2019).

La Organización Panamericana de Salud (OPS, 2021) indica la prestación de servicios como fundamental para brindar atención centralizada, asegurando un óptimo nivel de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo. Alcanzar este nivel depende de una gestión y organización adecuada. Mejorar la calidad de los servicios implica un cambio sustancial, fortaleciendo así los sistemas de salud.

En el contexto internacional, Pilco y Fernández (2020), la importancia que tuvo para el Estado de Ecuador, el perfeccionamiento de la variable calidad, la formación, y la transformación cultural del personal. Estos aspectos se convierten en indicadores esenciales para progresar en el desarrollo y alcanzar mejores condiciones de calidad de vida, en respuesta a las crecientes demandas cada vez más exigentes por parte de los usuarios que buscan satisfacer sus expectativas en la atención recibida.

Ribeiro et al. (2021). De la misma manera, en Brasil, la importancia de la satisfacción en los usuarios definió la importancia de garantizar cada vez más, que los ciudadanos no solo puedan acceder a los servicios de salud, sino también ser atendidas en instalaciones con estructuras óptimas y profesionales capacitados. Esto conlleva la necesidad de implementar medidas, tanto a nivel individual como colectivo, para evaluar y reducir las quejas relacionadas con servicio ofrecido.

En el contexto nacional, Sánchez (2021). Según la perspectiva de los usuarios, un buen servicio se traduce en la pronta atención de sus necesidades al visitar un centro de salud, resolver consultas y recibir un seguimiento a sus dolencias. Sin embargo, el tiempo de espera es notablemente extenso, llegando en

ocasiones a semanas o meses para conseguir una cita con alguna especialidad. Si no se cumple con su expectativa, los usuarios experimentarán insatisfacción y podrían explorar otras opciones disponibles, generando así desconfianza en el centro de salud.

Morales (2021), la insatisfacción del servicio recibido en los centros asistenciales, se atribuye a una demanda recurrente y a una baja cantidad de personal disponible, así como a la falta de medicamentos. Todo esto generó malestar y reclamos por parte de los usuarios, lo cual va en contra de lo que debería representar un servicio idóneo y de calidad. Es crucial que dicha institución, que busca fidelizar a los usuarios, proporcione una atención valiosa, asegurándose de que los usuarios que necesitan utilizar sus instalaciones encuentren satisfacción y estén motivados a regresar. Por lo tanto, es fundamental que los profesionales sean competentes y empáticos con los usuarios.

A nivel local, la indagación se enfocó en un centro de salud de Huaura, de categoría I3, perteneciente a la Dirección Regional de Salud (Diresa). Gobierno Regional de Lima, Provincia y Distrito de Huaura. Se observó que presenta un flujo de atención inadecuado en el establecimiento, generando tiempos de espera prolongados y largas colas para obtener citas o adquirir medicamentos en una misma área. Este problema contribuye al malestar de los usuarios, ya que algunos no logran obtener citas debido a la limitada disponibilidad de turnos, mientras que otros usuarios enfrentan colas por medicamentos que escasos. Además, se destaca la falta de empatía del personal hacia los usuarios.

Otro problema evidente es la infraestructura del establecimiento, así como la insuficiencia de personal asignado a las áreas y la falta de equipos para brindar una atención adecuada. Esta problemática es esencial para poder analizar y determinar la relación que se busca. Este estudio proporcionó información importante para identificar zonas específicas de mejora y desarrollar estrategias efectivas que aborden los problemas mencionado. Se constituye como problema general. ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un Centro de Salud en Huaura, 2023?; siendo los problemas específicos: A) ¿Cuál es la relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario en un Centro de Salud en Huaura, 2023?; B) ¿Cuál es la

relación entre empatía y satisfacción del usuario en un Centro de Salud en Huaura,2023?; C) ¿Cuál es la relación entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario en un Centro de Salud en Huaura, 2023?

Este estudio se justificó teóricamente en relacionar las dos variables que se están investigando. La relación entre ellas se consideró esencial para aportar mejoras tanto en la eficacia como la eficiencia del servicio proporcionada a los usuarios que visitan un centro asistencial específico. En la justificación práctica, la relevancia social de la investigación radicó en proporcionar información oportuna a los centros de salud, permitiendo identificar los factores principales para ofrecer un servicio eficiente a la ciudadanía.

Desde el enfoque metodológico, las herramientas utilizadas en este estudio podrán ayudar a mejorar ciertos puntos de falencias y debilidades de otros centros de salud, identificando así las posibles causas de la insatisfacción de los pacientes con respecto al servicio de atención recibido. Esto facilitará la recopilación de datos.

Por consiguiente, como objetivo general de la investigación se formuló: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en un Centro de Salud en Huaura, 2023; se plantean los objetivos específicos: A) Determinar la relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario en un Centro de Salud en Huaura,2023 ;B) Determinar la relación entre empatía y satisfacción del usuario en un Centro de Salud en Huaura,2023; C) Determinar la relación entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario en un Centro de Salud en Huaura,2023.

Asimismo, como hipótesis general. Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en un Centro de Salud en Huaura, 2023. Así como hipótesis específicas: H1) Existe relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario en un Centro de Salud en Huaura, 2023; H2) Existe relación entre empatía y satisfacción del usuario en un Centro de Salud en Huaura, 2023; H3) Existe relación entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario en un Centro de Salud en Huaura, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Las investigaciones que se presentaron tienen como finalidad mostrar la importancia de la satisfacción en el sector salud. Este enfoque resalta la relevancia de garantizar una experiencia positiva y satisfactoria para la atención.

En el ámbito internacional, Mera (2022) realizó un diagnóstico de las variables a estudiar, calidad y satisfacción en consultorios de Ecuador, utilizando un enfoque cuantitativo. La investigación consistió en aplicar un cuestionario a una población de 315 usuarios, destacando una mayor exigencia por parte del sexo femenino (60%), personas solteras (41.6%), y en el rango de 21 a 30 años (28.3%). Se concluyó un índice bajo de satisfacción entre los usuarios, lo cual se atribuye a deficiencias como la falta de disponibilidad según los requerimientos del usuario y trámites burocráticos.

Rachmawaty et al. (2021), Sostuvieron como motivo de estudio evaluar la satisfacción del paciente en Indonesia, utilizando un enfoque descriptivo con una metodología que involucró a 39 encuestados a través de un cuestionario, teniendo como resultado en efectividad (90%), accesibilidad (10%), centrado en el paciente (30%) y equidad (10%). No se observaron diferencias estadísticas. Estos hallazgos ofrecen información valiosa para los encargados de la asistencia médica, brindándoles la oportunidad de mejorar los servicios basándose en las perspectiva y necesidades específicas de sus pacientes.

Conde (2020), en su estudio generó el propósito de determinar las variables calidad y su satisfacción en hospitales de Ecuador. Esta investigación adoptó un enfoque cuantitativo, involucrando a 168 encuestados quienes resolvieron cuestionarios, Los resultados fueron el 37,5% percibió que la calidad estaba en un nivel bajo, con el 28,6% expresando insatisfacción. Además, el 40,5% la ubicó en un nivel medio, y el 31,5% manifestó estar poco satisfecho. Por último, el 22,0% percibió la variable en un nivel alto, con el 17,3% expresando satisfacción. Estos hallazgos indican que mientras el nivel de la primera variable mejora, también aumenta el nivel de la segunda variable.

Boada et al. (2019), se propusieron estimar la satisfacción de los usuarios en un consultorio médico en Colombia. Tal estudio adoptó un enfoque descriptivo aplicando un sondeo a 282 encuestados. Se observó que una de sus dimensiones, el aspecto tangible generó la mayor satisfacción, mientras que la capacidad de respuesta, obtuvo la menor. Como conclusión se percibe que no hay una asociación clara entre lo que se ofrece y cómo lo perciben los usuarios, se destacó la importancia de ejecutar un proyecto a largo plazo para maximizar la atención a los usuarios. Estas estrategias podrían abordar las áreas identificadas como menos satisfactorias, contribuyendo a mejorar la calidad.

Latino (2019) estableció su interés a investigar la conexión entre las variables, en un consultorio de atención prenatal en Paraguay. Este estudio se clasificó como descriptivo y contó con la participación de 227 usuarias, donde se consideró aplicar una encuesta. Los indicadores de mayor porcentaje fueron "Bienes tangibles" con un 98,6% y "Empatía" con un 96%, mientras que el indicador de menor porcentaje fue "Confiabilidad". Se concluyó que la mayoría de las usuarias estaban en la edad de 20 a 29 años, cursando el segundo trimestre de gestación. Se determinó que existe satisfacción en la atención ofrecida, y se recomendó otra investigación más detallada con el fin de mejorar aún más la atención del paciente.

En el ámbito nacional: Villegas (2021) se propuso como meta demostrar la similitud de las variables estudiadas en un hospital de atención primaria en Jaén. El diseño del estudio fue básico y de enfoque cuantitativo, utilizando una muestra que incluyó a 99 usuarios, aplicando un cuestionario. Revelando una similitud significativa, con un coeficiente de similitud = 0,750, evidenciando una importante conexión entre las variables y destaca la relevancia de trabajar en su mejora para lograr una atención óptima.

Mendoza (2020) realizó una investigación con el objetivo de identificar similitudes entre las variables satisfacción y calidad en los años 2014 y 2018, con un enfoque descriptivo y una muestra que incluyó a 346 pacientes en 2014 y 332 pacientes en 2018, se les aplicaron dos instrumentos: el cuestionario de SERVQUAL y SERVQHOS. Los resultados mostraron una satisfacción favorable en 2014, pero desfavorable en 2018. A pesar que existe una similitud proporcional

en las variables, se observó una diferencia considerable en la satisfacción percibida por los usuarios entre los años 2014 y 2018, especialmente en la disponibilidad de servicios.

Febres y Mercado (2020) tuvieron como finalidad explorar como la segunda variable impacta en los usuarios de un hospital en Huancayo. El estudio adoptó un enfoque descriptivo y utilizó un cuestionario que fue administrado a 292 usuarios. Los resultados revelaron, satisfacción 60,3%, resaltando a seguridad como las más aceptadas junto a la empatía, mientras que los aspectos tangibles obtuvieron la menor satisfacción. Como conclusión, se recomendó la implementación de mejoras en los servicios para garantizar una óptima atención.

Ramos (2020), en su estudio, estableció el objetivo de conocer cuán satisfechos se encuentran los usuarios al evaluar la atención. La investigación fue de tipo descriptivo, con 123 encuestados. Los resultados fueron del 60,3%. En cuanto a aspectos tangibles, se observó una insatisfacción del 57,1%, mientras que la capacidad de respuesta registró un 55,5% de insatisfacción. Concluyendo que no existe concordancia entre las variables. Además, se destacó la necesidad de continuar trabajando en mejorar los aspectos de insatisfacción del usuario.

Montalvo et al. (2020) se interesaron en explorar como se vincula las variables estudiadas en el área de traumatología. Aplicando un cuestionario a 152 usuarios con un diseño descriptivo encontraron que el 65,1% de usuarios reciben una atención considerada regular, el 45,4% se encuentra algo insatisfecho, atribuyendo su insatisfacción al trato poco adecuado y la limitada competencia de los trabajadores. Como conclusión, se destacó que mejorar el sistema de calidad contribuiría a incrementar las expectativas de los usuarios, señalando la necesidad de trabajar en dicha mejora.

Por consiguiente, se muestran las definiciones de las variables estudiadas sustentadas según varios autores. Como primera variable, calidad de servicio, según la interpretación de Yoon y Cheon (2020), es una evaluación que realiza el usuario analizando como percibió el servicio.

. Involucra proporcionar productos o servicios de excelente calidad, mantener una comunicación clara y efectiva, tratar a los clientes con cortesía y respeto, y resolver problemas o quejas de manera rápida. Este factor es crucial para la mejora de lealtad y satisfacción (Pham et al., 2019; Waqanimaravu y Arasanmi, 2020).

La Organización Mundial de la Salud (2020) destacó una magnitud sobre calidad de servicio en establecimientos de salud, abarcando todos los elementos necesarios para brindar una atención óptima con el objetivo de lograr una mayor satisfacción. En concordancia, Canzio (2019) establece una relación, indicando que una atención que cumple con estándares adecuados de calidad se distingue por un excelente nivel de competencia profesional, la utilización apropiada de los recursos y la garantía del mínimo riesgo para los pacientes, logrando resultados positivos en su estado de salud.

La fiabilidad, como la principal dimensión, se refiere a la capacidad del establecimiento de salud para proporcionar la atención requerida por el usuario dentro del plazo establecido. Esto permite que los usuarios comiencen a confiar en el servicio brindado (Lezcano, 2018). Incluye habilidades desplegadas para asegurar que los clientes experimenten un servicio adecuado, preciso y conciso (Rezaei et al., 2018).

En el contexto organizacional, la medición de la fiabilidad que se ofrece al cliente es primordial. Esto no solo implica analizar el nivel que percibe el usuario frente al servicio, sino también evaluar el interés del personal para resolver situaciones presentadas (Carrera, 2021). La fiabilidad, contribuye a construir la confianza del usuario en la atención recibida.

Esta dimensión se centra en tres indicadores: Capacidad, solución y rapidez. La capacidad de respuesta no solo se trata de la prontitud con la que se le dan respuestas a las dudas, sino también tiene que ver con la actitud con la que se atiende al cliente, proporcionando un buen trato, y buscando la mejor solución de problemas mediante la exploración de opciones y medidas para lograr una solución satisfactoria para el usuario. Además, la rapidez en la atención es importante

porque aclara las inquietudes de un cliente y resuelve los acontecimientos que se puedan presentar (Díaz et al., 2021).

La segunda dimensión que consideramos es la empatía, la cual se refiere a los aspectos que facilitan la capacidad de una persona para evaluar los beneficios y desventajas del servicio recibido (Ko y Chou, 2020; Molina y Gómez., 2021).

Esta dimensión comprende tres indicadores fundamentales: Atención personalizada, amabilidad y ambiente agradable. La amabilidad se refiere a la expectativa del cliente de recibir una atención servicial por parte del personal de salud de un establecimiento. Una atención personalizada implica brindar un servicio que considere los gustos, preferencias y necesidades individuales de cada cliente. Además, el ambiente de atención se relaciona con la creación de un espacio agradable donde el usuario se sienta cómodo (Díaz, 2021).

Como tercera dimensión, los aspectos tangibles se definen como los atributos físicos pertenecientes al servicio o establecimiento de salud que forman parte de la atención al usuario (Lezcano y Cardona, 2018). Los aspectos físicos y visibles intervienen en apreciación por parte de los pacientes, incluyendo tres indicadores de importancia, infraestructura, equipamiento y presentación. (Molina et al., 2021; Waqanimaravu y Arasanmi, 2020).

La infraestructura, relaciona con el entorno físico en el cual se ofrece el servicio, abarcando aspectos como las instalaciones, limpieza y mantenimiento. El equipamiento hace referencia a nuestros recursos, como la tecnología y los servicios de información, empleados para brindar una buena atención. Finalmente, la presentación del personal abarca tanto la apariencia como la actitud del personal que interactúan con los clientes (Balinado et al., 2021; Molina et al., 2021).

La segunda variable que se presentó en este estudio es la satisfacción. Según La Real Academia Española (RAE, 2020), es el acto por el cual se resuelve a una queja o un descontento. Se hace referencia a la percepción del usuario con respecto al personal que participa en su asistencia médica, lo cual puede influir en

una percepción notablemente positiva o negativa sobre el trato recibido (Cano, 2021).

Vargas (2022) define la satisfacción como el nivel de expectativa que percibe el usuario sobre un servicio adquirido, y la forma en que este es ofrecido. Considerando que se puede dividir en "Satisfecho" cuando se alcanza y supera las expectativas o "Insatisfecho" cuando no son alcanzadas.

Teniendo como primera dimensión a estudiar, servicio oportuno, esta se define como una destreza del servicio o establecimiento de salud para brindar atención requerida de forma oportuna al usuario (Lezcano y Cardona, 2018). Además, implica la capacidad para interactuar de manera estratégica con el usuario dentro de un tiempo prudente y oportuno, poniendo énfasis en la rapidez de la respuesta a alguna inquietud (Zygiaris et al., 2022).

Se cuentan con tres indicadores importantes para una respuesta adecuada e inmediata al usuario. En primer lugar, la orientación, que son acciones dirigidas por el personal perteneciente a una institución. En segundo lugar, el servicio oportuno es un indicador esencial, ya que los clientes aprecian recibir atención de manera rápida y eficiente. (Kusumadewi y Karyono, 2019; Molina et al., 2021).

. Como tercer indicador, se encuentra la confianza, siendo la capacidad que conforma la atención brindada a los pacientes para que se sientan cómodos y bien atendidos (Estupiñan, 2020).

Como segunda dimensión, tenemos la seguridad, que se manifiesta como la capacidad del servicio de generar confianza en el usuario con respecto a la atención requerida (Lezcano y Cardona, 2018). Febres y Mercado (2020) indicaron que es el principal beneficio que buscan los usuarios, proporcionando un bienestar agradable; de este modo, los clientes perciben el servicio como seguro y confían en que su bienestar está garantizado.

Trabajando con los indicadores: información adecuada, conocimiento y competencias. Kumar et al. (2018), destacan que, si las organizaciones manejan información sobre las necesidades de los clientes, se obtendrá como herramienta principal para brindar servicios de calidad. Por lo tanto, la competencia y el conocimiento del cliente implican el deseo de contribuir y satisfacer sus requerimientos, lo que implica esforzarse por comprender y resolver los problemas presentados por los clientes.

Asimismo, teniendo como tercera dimensión nivel de expectativa, Westreicher (2020), señala los posibles sucesos de algo que uno espera, con una base base probable, en la opinión de Delgado (2020), las expectativas son lo que puede suceder o no, y estas surgen de una experiencia.

Teniendo los siguientes indicadores necesarios para un buen servicio, comenzando con servicios accesibles que proyecten una imagen de cercanía a los usuarios, para hacerlos sentir que los empleados tienen la disposición de ayudar en todo momento. Empleados capacitados para resolver y afrontar cualquier inconveniente. Un estudio brasileño propuso las características que deberían tener los empleados capacitados para una atención óptima. Siendo la capacidad para promover el trabajo en equipo, la comunicación, negociación, la identificación y solución de problemas (Espinoza et al., 2020). Así como equipos idóneos son importantes para la durabilidad e eficiencia del servicio, mantener el equipo médico en un estado óptimo de funcionamiento es esencial tanto para los pacientes como para los trabajadores. Desde mejorar la seguridad y los resultados del paciente hasta ahorrar costos y mejorar la reputación del establecimiento.

### III. METODOLOGÍA

. A continuación, se describieron la metodología empleada para abordar la problemática planteada en esta investigación. El estudio se enfocó en investigar cómo se relacionan las dos variables.

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

Fue aplicada; conforme a las categorías establecidas por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONCYTEC, 2018), en estudios con estas características el investigador utiliza el conocimiento teórico y científico para abordar situaciones específicas que se presentan en un contexto determinado, con el objetivo de contribuir con ello al mejoramiento de la sociedad.

En cuanto al enfoque del estudio, se adoptó un enfoque cuantitativo. En este marco, el investigado recopiló datos numéricos que fueron medibles, cuantificables y susceptibles de análisis estadístico. Este enfoque permitió la identificación de patrones estadísticos que permitirán el análisis y la extrapolación de los resultados. (Tamayo, 2022).

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

De tipo no experimental, indicando que las variables no fueron manipuladas., Se observaron y recopilaron sin ninguna alteración intencionada. Además, se empleó un enfoque transversal, llevándose a cabo la recopilación de datos en un solo período de tiempo. Con una metodología descriptiva, teniendo el propósito de informar sobre el estado o nivel de las variables en una población específica sin intervenir en las condiciones naturales. Además, se adoptó un enfoque correlacional, que resulta útil para establecer relaciones en las variables. (Hernández y Mendoza, 2018). figura 1.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **Variable 1: Calidad de servicio**

**Definición conceptual:** Se hace referencia al, diagnostico que realiza el usuario sobre como percibió el servicio. Involucra proporcionar productos o servicios de

excelente calidad, mantener una comunicación clara y efectiva, tratar a los clientes con cortesía y respeto (Yoon y Cheon, 2020).

**Definición operacional:** La variable estuvo medida por las dimensiones, Fiabilidad, Empatía, Aspectos tangibles. Aplicando cuestionarios con XX ítems con respuesta tipo Likert.

**Indicadores:** D1: Capacidad de respuesta, Solución de problemas, Rapidez en la atención. D2: Atención personalizada, Amabilidad, Ambiente agradable. D3: Presentación del personal, Equipamiento, Infraestructura.

**Escala de medición:** Es ordinal.

## **Variable 2: Satisfacción del usuario**

**Definición conceptual:** Se refiere a la percepción de los usuarios con respecto al personal encargado de su asistencia médica, lo cual puede influir en una percepción notablemente positiva o negativa sobre el trato recibido (Cano, 2021).

**Definición operacional:** La variable estuvo medida por sus dimensiones: Servicio oportuno, Seguridad, Nivel de expectativa, utilizando un cuestionario con XX ítems con respuesta tipo Likert.

**Indicadores:** D1: Orientación, Servicio oportuno, Confianza. D2: Información adecuada, Conocimiento, Competencias. D3: Servicios accesibles, Empleados capacitados, Equipamiento idóneo.

**Escala de medición:** Es ordinal.

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1 Población**

Cúmulo de individuos u objetos donde se observan las características que se quieren analizar. Esta afirmación es crucial para que el investigador delimite la población sobre la que se planeó realizar la investigación (Sucasaire, 2021). En esta investigación la población estuvo formada por 600 Pacientes del centro salud de Huaura año 2023.

- **Criterios de inclusión:** Pacientes con SIS.
- **Criterios de exclusión:** Pacientes particulares.

### **3.3.2 Muestra**

Es una fracción de la población; que comparten criterios comunes y debe ser representativo. La muestra utilizada en el estudio es probabilística, lo que implica que todos los elementos tienen la oportunidad de ser seleccionados (Castro, 2019). En total, se incluyeron 235 pacientes. (el cálculo se presentó en el anexo03).

### **3.3.3 Muestreo**

Este estudio se basó en un muestreo probabilístico aleatorio, asumiendo que la población estudiada es homogénea y que cada componente tiene la misma probabilidad de ser seleccionado al azar para formar parte de la muestra. Esto significa que el investigador no selecciona de manera intencional las unidades a analizar, lo que permite generalizar las conclusiones obtenidas (Castro, 2019).

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Conformado por un usuario que se trató en el centro salud de Huaura.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica utilizada fue la encuesta, que facilitó recolectar datos de una población representativa, asegurando que el contenido de la encuesta obtuviera información de individuos con características comunes. El instrumento empleado fue un cuestionario, que permitió obtener y registrar datos a través de una serie de preguntas específicas para la investigación, recopilando la información necesaria para analizar y responder a los objetivos del estudio (Cisneros et al., 2022; MacNaughton et al., 2020). Esta investigación utilizó 2 cuestionarios, para evaluar las variables conformada por 18 ítems cada una, con opciones de respuesta Likert.

Los instrumentos que se utilizaron fueron sometidos a un proceso de validación y confiabilidad, aspectos cruciales en este estudio para asegurar resultados precisos y útiles al medir las escalas de manera adecuada (Sürücü y Maslakçı, 2020). Además, se empleó el juicio de expertos como estrategia para contrastar la validez del contenido. Este método implica la evaluación entre los expertos, quienes emiten

sus valoraciones sobre los ítems incluidos en la recolección de datos (Zamora-de-Ortiz et al., 2020). Fue validado por tres expertos (Anexo 05).

En el estudio se realizó una prueba piloto a 144 encuestados, utilizando el Alfa de Cronbach, el cual mide la consistencia interna y la confiabilidad de un instrumento. Este coeficiente es especial útil cuando se realiza una investigación con medidas conceptuales de varios elementos (Olaniyi, 2019). Teniendo como resultado 0.938 y 0.922 respectivamente (Anexo06).

Además, se empleó la prueba de normalidad, específicamente la prueba de Kolmogorov–Smirnov, para verificar si los datos seguían una distribución normal, dado que la población constaba de más de 50 elementos (Anexo 07).

### **3.5 Procedimientos**

El primer paso para la investigación fue obtener permiso del centro de salud de Huaura, se realizó el estudio y la recopilación de datos. Esto implicó la aplicación de cuestionarios a los pacientes para obtener la información necesaria. Estos datos fueron procesados inicialmente en el software Microsoft Excel y posteriormente expuestos al software SPSS 25. Con este procedimiento se buscó establecer las conclusiones del análisis.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se ejecutó un análisis de la estadística descriptiva. La define como la parte de la estadística que proporciona procedimientos para resumir y describir las características más importantes de las observaciones. Además, se usó la estadística inferencial, que engloba procedimientos que permiten establecer generalizaciones sobre una población más amplia basándose en los datos obtenidos (Sucasaire, 2021).

### **3.7 Aspectos éticos**

El Comité de Ética de Investigación de la Universidad César Vallejo (2022) señaló la aprobado un nuevo código con el objetivo de establecer nuevas normas sanciones e infracciones. Para todos aquellos involucrados en investigaciones científicas a nivel nacional. El propósito de este código es proteger a los participantes elevando los estándares de la competencia profesional.

En este contexto, se han considerado los principios éticos para proteger y custodiar los derechos de quienes colaboran en la investigación. El primero es el principio de beneficencia, que busca mantener el bienestar y los beneficios de aquellos que participan en el estudio. El segundo es el principio de no maleficencia, que implica analizar los riesgos y beneficios antes de iniciar cualquier estudio, para proteger la integridad de todas las personas involucradas. El tercero es el principio de autonomía, que reconoce la capacidad de las personas para decidir libremente si participan o no en las investigaciones en el momento que lo deseen. Y el cuarto es el principio de justicia, que aborda un compromiso equitativo hacia los integrantes de la investigación, evitando la exclusión para un desarrollo más adecuado de la misma.

#### IV. RESULTADOS

En el siguiente apartado, se expusieron las respuestas del análisis de las variables y su conexión con las dimensiones de interés. Este capítulo se organizó mediante la elaboración de tablas cruzadas con el fin de explorar las correlaciones entre objetivos y hipótesis.

**Objetivo general:** Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un Centro de Salud en Huaura, 2023.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un centro de salud en Huaura, 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un centro de salud en Huaura, 2023.

**Tabla 1**

*Tabla cruzada calidad de servicio y satisfacción del usuario*

		Satisfacción del Usuario			Correlación	
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Calidad de Servicio	Bajo	8,5%	1,7%	3,0%	13,2%	Rho de
	Medio	2,1%	17,9%	11,1%	31,1%	Spearman
	Alto	4,3%	5,1%	46,4%	55,7%	0.532
	Total	<b>14.9%</b>	<b>24,7%</b>	<b>60,4%</b>	<b>100,0%</b>	Sig. (bilateral) 0.000

*Nota. Datos obtenidos del estadístico spss 25*

Los resultados correspondientes al objetivo general del estudio. Se observó 55.7% siendo alto en calidad de servicio que en la satisfacción del servicio recibido. Además, mediante el Rho de Spearman, obteniendo 0.532, resultando positivo. Asimismo, se registró un valor de 0.000, confirmando la hipótesis alterna.

**Objetivo específico 1:** Determinar la relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en un Centro de Salud en Huaura, 2023.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre fiabilidad y satisfacción del usuario en un Centro de Salud en Huaura, 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre fiabilidad y satisfacción del usuario en un Centro de Salud en Huaura, 2023.

**Tabla 2**

*Tabla cruzada fiabilidad y satisfacción del usuario.*

		Satisfacción del Usuario			Total	Correlación
		Bajo	Medio	Alto		
Fiabilidad	Bajo	2,6%	9,4%	3,0%	14,9%	Rho de Spearman 0.531
	Medio	1,3%	13,2%	10,2%	24,7%	
	Alto	1,3%	8,5%	50,6%	60,4%	
Total		<b>5,1%</b>	<b>31,1%</b>	<b>63,8%</b>	<b>100,0%</b>	Sig. (bilateral) 0.000

*Nota. Datos obtenidos del estadístico spss 25*

El 50.6% de los encuestados señalan un nivel alto de fiabilidad que influye positivamente en la satisfacción. Mediante el Rho de Spearman se obtuvo 0.531, indicando una relación positiva considerable. Además, se registró un valor de 0.000, dando como resultado que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

**Objetivo específico 2:** Determinar la relación entre empatía y satisfacción del usuario en un Centro de Salud en Huaura, 2023.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre empatía y satisfacción del usuario en un Centro de Salud en Huaura, 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre empatía y satisfacción del usuario en un Centro de Salud en Huaura, 2023.

**Tabla 3**

*Tabla cruzada empatía y satisfacción del usuario*

		Satisfacción del Usuario			Total	Correlación
		Bajo	Medio	Alto		
Empatía	Bajo	7,7%	2,1%	5,1%	14,9%	Rho de Spearman 0.494
	Medio	1,7%	9,8%	13,2%	24,7%	
	Alto	2,6%	4,3%	53,6%	60,4%	
Total		11,9%	16,2%	71,9%	100,0%	Sig. (bilateral) 0.000

*Nota. Datos obtenidos del estadístico spss 25*

El 53.6% de los encuestados señalan un nivel alto de empatía que influye positivamente con el servicio ofrecido en el centro de salud. Mediante el Rho de Spearman se calculó un valor de 0.494, indicando una conexión positiva considerable. Además, se registró una significancia de 0.000, dando como resultado que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

**Objetivo específico 3:** Determinar la relación entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario en un Centro de Salud en Huaura, 2023.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario en un Centro de Salud en Huaura, 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario en un Centro de Salud en Huaura, 2023.

**Tabla 4**

*Tabla cruzada aspectos tangibles y satisfacción del usuario*

		SATISFACCION DEL USUARIO				Correlación
		Bajo	Medio	Alto	Total	
ASPECTOS TANGIBLES	Bajo	8,1%	4,3%	2,6%	14,9%	Rho de Spearman 0.370
	Medio	3,8%	16,6%	4,3%	24,7%	
	Alto	8,5%	20,0%	31,9%	60,4%	
	Total	<b>20,4%</b>	<b>40,9%</b>	<b>38,7%</b>	<b>100,0%</b>	Sig. (bilateral) 0.000

*Nota. Datos obtenidos del estadístico spss 25*

Se analizó que el 60.4% de los encuestados indican un nivel alto en las características de los aspectos tangibles y su impacto favorable en la satisfacción con la atención recibida. Mediante el Rho de Spearman se calculó un valor de 0.370, indicando una conexión positiva considerable. Además, se registró una significancia de 0.000, dando como resultado que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

## V. DISCUSIÓN

Antes de continuar con los análisis de cada uno de los objetivos y realizar las comparaciones de los hallazgos, es importante destacar la finalidad de este estudio, que ha sido demostrar cómo se relacionan las variables estudiadas.

Referente al objetivo general, se evidenció la relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Huaura. Mediante el Rho de Spearman se obtuvo 0.532, reflejando una significancia de 0,000 entre las variables. Revelando que el 55.7% de los encuestados reportan un grado alto de calidad, el 31.1% medio, y un 13.2% bajo. Según Yoon y Cheon (2020), calidad es una evaluación que realiza el usuario analizando como percibió el servicio. De igual forma, Canzio (2019) establece una relación, indicando que la calidad se distingue por un excelente nivel de competencia profesional.

Por consiguiente, se realizó una comparación con estudios anteriores buscando una mejor comprensión de los hallazgos. Villegas (2021) buscó la similitud de las variables estudiadas en un hospital de atención primaria en Jaén, teniendo como resultado una similitud alta y positiva, con el Rho de Spearman 0.750 y una significancia de 0.000, evidenciando una importante conexión entre ambas variables y destacando la relevancia de trabajar en su mejora para lograr una atención óptima. Estos estudios son similares a Conde (2020), quien encontró en su estudio en hospitales de Ecuador una relación alta y positiva, con el Rho de Spearman de 0,888 y un valor de 0.001, indicando que existió correlación entre las dos variables. Estos datos sugieren que mientras la primera variable mejora, también lo hará el nivel de la segunda variable.

Este análisis respalda estas ideas al descubrir una significativa similitud entre las variables, indicando que el servicio es un factor determinante para que paciente se sienta satisfecho. Al revisar todos los aspectos, se pudo confirmar que el centro de salud se esfuerza por cumplir con las expectativas de los usuarios, colaborando en conjunto. La prioridad en la atención médica es la calidad, lo que reafirma el valor de ofrecer una atención de primera para asegurar una óptima satisfacción.

Referente al primer objetivo, se estableció una relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Huaura con un alto nivel de fiabilidad en los pacientes. Los resultados fueron obtenidos mediante el Rho de Spearman, mostraron un valor de 0.531 y una significancia de 0.000, demostrando una conexión positiva considerable.

Según Carrera (2021), la fiabilidad se define como la capacidad del personal para resolver situaciones presentadas, así como ofrecer el servicio de forma acertada. Se encontró similitudes en el estudio de Mera (2022), que obtuvo como resultado un Rho de Spearman de 0.763 y una significancia de 0.000, evidenciando una importante conexión. Esto contrasta con el estudio de Montalvo et al. (2020), quien indicó que existe una relación positiva, pero baja, con un Rho de Spearman de 0,590 y un valor de 0,000.

Por tal razón, los resultados de los estudios señalaron un nivel alto de fiabilidad que influye en cuán satisfechos se sienten los usuarios encuestados. Este análisis destaca la importancia de esta dimensión y su relacionamiento con la variable en los centros de salud proporcionando una visión detallada de la influencia en la experiencia del paciente. Estos hallazgos no solo son relevantes para la investigación académica, sino también para la práctica clínica y una adecuada gestión de sus servicios.

Referente al segundo objetivo, los resultados demostraron que el 53.6% de los encuestados señalaron un nivel alto de empatía con el servicio ofrecido mediante el coeficiente de Spearman 0.494, y un valor de 0.000, demostrando conexión significativa entre la dimensión y variable. Para Ko y Chou (2020), la empatía se refiere a los aspectos que facilitan la capacidad de una persona para evaluar los beneficios y desventajas del servicio recibido.

Esta definición se relaciona con investigaciones como Rachmawaty et al. (2021), que evidenció una conexión fuerte con la segunda dimensión y la variable en el centro asistencial de Huaura, con un nivel de significancia del 0,000, estos hallazgos manifestaron información para que los responsables de la atención puedan mejorar sus servicios. En contraste, Ramos (2020), evidenció que el vínculo entre la dimensión y la variable es relativamente positivo, pero bajo con un coeficiente de spearman de 0.159. Sin embargo, no existe una significancia de 0.078 debido a un nivel de insatisfacción lo que sugiere que, aunque la empatía puede influir positivamente en la satisfacción del usuario, hay otros factores o aspectos que pueden estar contribuyendo a la insatisfacción percibida por algunos usuarios.

Por consiguiente, los hallazgos demuestran la importancia de continuar trabajando en mejorar los aspectos de insatisfacción del usuario, incluso aquellos relacionados con la empatía en el servicio de salud, jugando un papel importante cuando los profesionales de la salud demuestran empatía hacia los pacientes, estableciendo una conexión más significativa y satisfactoria entre el proveedor y paciente, promoviendo la confianza, la comunicación abierta y la colaboración en el proceso de tratamiento.

Referente al tercer objetivo, los resultados manifestaron una conexión alta y positiva de la tercera dimensión con un grado de coeficiente de 0.370, Además, se registró un valor de significancia de 0.000 demostrando una conexión significativa. Para Lezcano y Cardona (2018), define los aspectos tangibles como los atributos físicos pertenecientes al servicio o establecimiento de salud que forman parte de la atención al usuario. Estos se refieren a los aspectos físicos y visibles que intervienen en la apreciación por parte de los pacientes.

Comparando con otras investigaciones referente al estudio y variable en mención se asemeja al estudio de Montalvo (2020), quien evidenció una interrelación positiva entre la cuarta dimensión y variable estudiada, con un Rho Spearman de 0.543 y una significancia de 0.000. De manera similar, el estudio de Ramos (2020) evidenció una conexión positiva con un Rho Spearman 0.449 y una significancia del 0.000.

Por ende, los hallazgos señalan un nivel alto, con significancia positiva en las características de los aspectos tangibles y su impacto favorable en la satisfacción con la atención recibida hacia los usuarios. Al comparar estos resultados, se puede atestiguar que, a mayor implementación y mejoras en la infraestructura en el centro de salud, como señalética en las entradas para la orientación, además de consultorios equipados, y en buen estado, así como ambientes limpios, mejor será la atención que reciban, y mayor será la satisfacción que perciba.

.  
.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: Se consiguió un resultado favorable en relación a lo estudiado en la tabla 1, en un centro de salud de Huaura. Mediante el Rho de Spearman 0.532, indicando una relación fuerte y positiva, con un valor de 0,000 entre las variables.

Segunda: Se consiguió un resultado positivo en relación a lo estudiado en la tabla 2, en un centro de salud de Huaura, mostrando un nivel alto de fiabilidad en los pacientes, mediante el Rho de Spearman 0.531 con un valor de 0.000, demostrando una conexión positiva considerable.

Tercera: Se consiguió un resultado positivo en relación a lo estudiado en la tabla 3, en un centro de salud de Huaura, mostrando un nivel alto de empatía, mediante el Rho de Spearman 0.494, con un valor de 0.000, demostrando una conexión positiva.

Cuarta: Se consiguió un resultado positivo en relación a lo estudiado en la tabla 4, en un centro de salud de Huaura, Mediante el Rho de Spearman 0.370, con un valor de 0.000 demostrando una conexión positiva significativa.

## VII. RECOMENDACIONES

Primera: A las autoridades de la Diresa y Gobierno Regional, realizar un plan de mejorar para la infraestructura y de equipamientos adecuados, contribuyendo a la mejora de los servicios de atención y a proporcionar un entorno más adecuado y eficiente para pacientes y trabajadores de la salud.

Segunda: A los encargados del centro de salud seguir con la mejora continua y con la buena predisposición del personal a su cargo para que ofrezca un servicio idóneo, respetando el horario, con una atención de manera ordenada, así como una gestión adecuada para el abastecimiento de medicamentos, de modo que la farmacia pueda entregar las recetas completas.

Tercera: Al centro de salud, poner en funcionamiento un sistema de flujo para acelerar el servicio de atención, reduciendo el periodo de espera. Esto podría incluir la optimización de los procesos de admisión, consulta y atención médica.

Cuarta: A todo el personal se recomienda brindar una información clara y sencillas al paciente. Así como llevar capacitaciones en servicio asistencial que puedan ayudar a desarrollar habilidades de comunicación efectiva y a mejorar la calidad de la interacción con los pacientes. Además, fomentar la empatía que pueda contribuir a fortalecer la relación médico-paciente y generar un ambiente de confianza y apoyo durante la atención médica.

## REFERENCIAS

- Reaño, R. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del hospital Regional Lambayeque <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896/Reaño%20Villalobos%20Ricardo%20Salvador.pdf?sequence=1>
- Rodrigues, G. y Martins, T. (2020). Sales capability and performance: Role of market orientation, personal and management capabilities. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 21(4), eRAMR200199. <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eramr200199>
- Tianor, S. y Hapzi, A. (2019). Patient Satisfaction Model and Patient Loyalty: Analysis of Service Quality and Facility (Case Study at Rawamangun Special Surgery Hospital). <https://doi.org/10.36348/sb.2019.v05i10.002>
- Zaid, A., Arqaw, S. , Mwais, M. y Al, S. (2020). The Impact of Total Quality Management and Perceived Service Quality on Patient Satisfaction and Behavior Intention in Palestinian Healthcare Organizations. Vol.62, 20-35 <https://www.researchgate.net/publication/341043587>
- Asamrew, N., Abduilhafiz E. y Musse, T. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *International Journal of Health Services*, 50(4), 123-138 <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Sürücü, L., y Maslakçı, A. (2020). Validity and reliability in quantitative research *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(3), 2694-2726. <https://doi.org/10.15295/bmij.v8i3.1540>
- Gonzalez, M. (2019). Improving customer satisfaction of a healthcare facility: reading the customers' needs", *Benchmarking: An International Journal*, Vol. 26 No. 3, pp. 854-870. <https://doi.org/10.1108/BIJ-01-2017-0007>
- Thi Le Ha, N. y Keisuke, N. (2019), The influence of total quality management on customer satisfaction, *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, vol 12, pag.277-285. <https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1647378>

- Sugiarto, S., y Octaviana, V. (2021). Service Quality (SERVQUAL) Dimensions on Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Bank Study. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 93-106. <https://doi.org/10.52970/grmapb.v1i2.103>
- Prentice, C., Dominique Lopes, S., y Wang, X. (2020). The impact of artificial intelligence and employee service quality on customer satisfaction and loyalty. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29(7), 739-756. <https://doi.org/10.1080/19368623.2020.1722304>
- Paais, M., y Pattiruhu, J. (2020). Effect of Motivation, Leadership, and Organizational Culture on Satisfaction and Employee Performance. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 577-588. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO8.577>
- Pérez, V. (2019). User satisfaction in the Spanish health system: trend analysis. *Revista Saúde Pública*, 53(87). <https://www.revistas.usp.br/rsp/article/view/162713>
- Puspitasari, D., Hartini, S. y Handriana, T. (2020). The Effect of Service Quality and Satisfaction on Loyalty of College Library Users in Indonesia [Graduate thesis, University of Nebraska, *Healthcare Research*, 8(2), 200-220. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7551570/pdf/healthcare-0800200.pdf>
- Contreras, R. (2022), Calidad de atención del servicio de salud y nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau-Apurímac. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96675>
- Alarcón, M. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Jayanca, durante la pandemia Covid-19. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88719>
- Villamar, G. , Bedoya, P. , García, M. y , Neto, J. (2023) .Level of satisfaction of the external user of emergency health services during the covid-19

- Febres, R., y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. *Journal of Health Care Quality*, 20(3), 397-412. [Http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397)
- Janet H. y Bronya H. (2019). Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient Education and Counseling*, 102, 321-331. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.11.013>
- Hussain, A., Safdar, M., Muhammad, S., Hwang, J., J7uuiang, Y Shafiq, A. (2019). What Factors Affect Patient Satisfaction in Public Sector Hospitals: Evidence from an Emerging Economy. 16 (6), 994; <https://doi.org/10.3390/ijerph16060994>
- Mera Risco, X. (2022). Calidad del servicio de consulta externa, en establecimientos de salud pública nivel II de la ciudad de Portoviejo, Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(1), 1274-1290. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1274>
- Boada, R., Barboza, S. y Cobo, T. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Journal of Health Services Research*, 59(2), 285-293 <https://doi.org/10.24267/issn.2389-7325>
- Santos, J. (2019). Satisfacción de usuarias, sobre la calidad de atención prenatal recibida en consulta externa, Hospital Bautista, Managua Nicaragua, junio 2019". <https://core.ac.uk/download/pdf/232128393.pdf>.
- Mendoza, J. (2020). Satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de salud en el Servicio de Oftalmología del Hospital II Vitarte – EsSalud en el 2014 vs. 2018 y la satisfacción con calidad global 2018. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15927/Mendoza\\_dn.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15927/Mendoza_dn.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Susano, E., Estrada, H., y Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Journal of Health Service Quality*, 10(2), 123-135. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>.

Vargas, S. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Cajamarca. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80229/Vargas\\_CSC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80229/Vargas_CSC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Izquierdo, J.R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Revista de Ciencia Económica*, 8(1), 1648-1660. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>.

Gonzales, C. (2023). Relación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113299/Gonzales\\_CCD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113299/Gonzales_CCD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Rizani, A., Wulandari, C., Rachmawaty, R., Ilkafah, I. y Erfina, E. (2021). Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian Public Hospital. *Journal of Clinical Nursing*, 30(3-4), 456-470 <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2021.09.006>.

Barween, K., Muhammad, A., y Ahmad A. (2020). The impact of employee satisfaction on customer satisfaction: Theoretical and empirical underpinning. Volume 10 Issue 15 pp. 3561-3570. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.6.038>.

Ozretić, D., Vatroslav Š., Vesna Č., Željka, B. y Tanja, K. (2020). Assessment of the Quality of Public Hospital Healthcare Services by using SERVQUAL. *Journal of Healthcare Quality*, 59(2): 285–293. <https://doi.org/10.20471/acc.2020.59.02.12>.

Chávez, F., Podesta, G. y Ruiz, A. (2020). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. *Horizonte Médico*, 22(1), 123-135. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>.

Yoon, Y., y Cheon, K. (2020). A Qualitative Review of Cruise Service Quality: Case Studies from Asia. *Sustainability*, 12(19), 8073; <https://doi.org/10.3390/su12198073>.

Sucasaire, A. (2021). Estadística descriptiva para trabajos de investigación. Academia.edu.[https://www.academia.edu/95631547/\\_Sucasaire\\_2021\\_Estad%C3%ADstica\\_descriptiva\\_para\\_trabajos\\_de\\_investigaci%C3%B3n](https://www.academia.edu/95631547/_Sucasaire_2021_Estad%C3%ADstica_descriptiva_para_trabajos_de_investigaci%C3%B3n).

Cisneros, A., Guevara, A., Urdagiño, J., y García, J. (2020). *Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia*. *Journal of Data Collection Techniques*, 8(1), 2546-2560. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2546>.

Zamora De Ortiz, R., Serrano, P., y Martínez, M. (2020). *Validez de contenido del modelo didáctico P-VIRC*. *Revista de Educación y Ciencias Sociales*, 13(3), 43-54. n.3, pp.43-54. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000300043>.

Adeniran, A. O. (2019). Application of Likert scale type and Cronbach's alpha analysis in an airport perception study. *Journal of Quantitative Research*, 5(2), 102-115. [https://www.researchgate.net/publication/332627312\\_Application\\_of\\_Likert\\_Scale\\_Type\\_and\\_Cronbach's\\_Alpha\\_Analysis\\_in\\_an\\_Airport\\_Perception\\_Study](https://www.researchgate.net/publication/332627312_Application_of_Likert_Scale_Type_and_Cronbach's_Alpha_Analysis_in_an_Airport_Perception_Study).

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education. ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p. <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>.

Zygiaris, S. (2022). Service quality and customer satisfaction in the post-pandemic world: A study of Saudi auto care industry. *Frontiers in Psychology*, 13, 842141. <http://dx.doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>

Lezcano, A., y Cardona, J. (2018). Evaluación de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del SERVQUAL en un hospital de Colombia. *Journal*

*of Health Services Research*, 14(4), 1402-1415.  
<https://doi.org/10.3823/1402>.

Kusumadewi, N., y Karyono, O. (2019). Impact of service quality and service innovations on competitive advantage in retailing. *Journal of Retailing*, 2(2), 366-374. <https://doi.org/10.33258/birci.v2i2.306>.

Waqanimaravu, M., y Arasanmi, C. (2020). Employee training and service quality in the hospitality industry. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 10(3), 216-227. <https://doi.org/10.1080/15378020.2020.1724850>.

Balinado, R., Prasetyo, Y. T., Young, M. N., & Persada, S. F. (2021). The effect of service quality on customer satisfaction in an automotive after-sales service. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2), 116. <https://doi.org/10.3390/joitmc7020116>

Carrera, M., Valenzuela, K., y Gómez, G., (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. 593 Digital Publisher CEIT, 6(6-1), 219-232. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886>

Siavichay, C., Cárdenas, C., Vega, R., Asanza, M., y Barragán, M. (2023). Percepción de los clientes sobre la calidad del servicio: un estudio empírico. *Maskana*, 14(1), 9-21. <https://doi.org/10.18537/mskn.14.01.01>

## ANEXOS

### ANEXO 01: Matriz de operacionalización

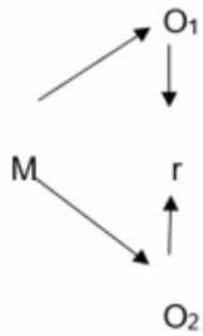
VARIABLES	DEFINICION	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA MEDICION
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Se establece como un juicio que realiza el usuario con respecto al estado de un Servicio. Implica ofrecer productos o servicios de alta calidad, una efectiva comunicación clara y un trato cortés y respetuoso (Yoon y Cheon ,2020).	Esta variable independiente, será medida por sus dimensiones Fiabilidad, Empatía, Aspectos Tangibles. Mediante un cuestionario con XX items con una escala de respuesta tipo Likert.	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Ordinal
				Solución de problemas	
				Rapidez en la atención	
			Empatía	Atención personalizada	
				Amabilidad	
				Ambiente agradable	
			Aspectos tangibles	Presentación del personal	
				Equipamiento	
				Infraestructura	
<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	Se refiere a cómo percibe el paciente la relación con el personal que interviene en su atención , y esta percepción tiene un impacto significativo en su nivel de satisfacción (Cano, 2021).	Esta variable dependiente se evaluará a través de sus dimensiones: Servicio oportuno, Seguridad, Nivel de expectativa. Mediante un cuestionario con XX items con una escala de respuesta tipo Likert.	Servicio oportuno	Orientación	Ordinal
				Servicio oportuno	
				Confianza	
			Seguridad	Información adecuada	
				Conocimiento	
				Competencias	
			Nivel de expectativa	Servicios accesibles	
				Empleados capacitados	
				Equipamiento idóneo	

**ANEXO 02:** Matriz de Consistencia

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>POBLACION</b>
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipotesis General</b>	<b>Tipo</b>	
¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en un Centro de Salud en Huaura, 2023?	Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en un Centro de Salud en Huaura, 2023.	Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en un Centro de Salud en Huaura, 2023.	Aplicada; con el objetivo de contribuir con ello al mejoramiento de la sociedad, enfoque del estudio <b>Metodología</b> ; fue de carácter descriptivo, viendo el estado de las variables sin intervenir en las condiciones naturales.	En esta investigación la población estuvo formada por 600 Pacientes del centro salud de Huaura año 2023.
<b>Problemas2 Especificos</b>	<b>Objetivos Especificos</b>	<b>Hipotesis Especificos</b>	<b>Diseño de investigación</b>	<b>Muestra</b>
A) ¿Cuál es la relación entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios en un Centro de Salud en Huaura, 2023?	A) Determinar la relación entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios en un Centro de Salud en Huaura,2023	A) Existe relación entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios en un Centro de Salud en Huaura, 2023.	Fue no experimental, lo que conlleva que no fueron manipuladas deliberadamente las variables , sino se observaron y recopilaron sin ninguna alteración.	Se contó con una muestra de 235 usuarios.
B) ¿Cuál es la relación entre empatía y satisfacción de los usuarios en un Centro de Salud en Huaura, 2023?	B) Determinar la relación entre la empatía y satisfacción de los usuarios en un Centro de Salud en Huaura,2023;	B) Existe relación entre la empatía y satisfacción de los usuarios en un Centro de Salud en Huaura, 2023.		
C)¿Cuál es la relación entre aspectos tangibles y satisfacción de los usuarios en un Centro de Salud en Huaura,2023?.	C) Determinar la relación entre los aspectos tangibles y satisfacción de los usuarios en un Centro de Salud en Huaura,2023.	C) Existe relación entre los aspectos tangibles y satisfacción de los usuario en un Centro de Salud en Huaura, 2023.		

**ANEXO 03:** Diseño de la Investigación:

Figura01:



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la Recaudación tributaria

r = Relación

O<sub>2</sub> = Observación del nivel de satisfacción

**ANEXO 04:** Calculo y tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(E^2(N-1) + Z^2 pq)}$$

Dónde:

N= usuarios que se atienden en el centro de salud.

Z= 1.96 (al nivel de confianza del 95%).

E= 5% error estándar.

p= 50% probabilidad a favor.

q= 50% probabilidad en contra.

Procediendo a realizar el reemplazo, tenemos:

$$N = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(600)}{(600-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$N = 235$$

**ANEXO 05:** Carta de autorización para la aplicación del instrumento



**GOBIERNO REGIONAL DE LIMA**

**RED DE SALUD HUAURA OYÓN  
C.S. SOCORRO**

*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades Para Mujeres y Hombres"*

*El Socorro, 05 de Diciembre del 2023*

**OFICIO N° 148 - 2023-GRL-DIRESA-HH-RSHO-MRH-C.S. SOCORRO**

**RAMIREZ VELASQUEZ JUANA ELENA**

**Presente.-**

**Asunto: AUTORIZACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Me es grato dirigirme a Ud. Para saludarlo muy cordialmente, y al mismo tiempo dar por confirmada mi autorización para que lleve a cabo su trabajo de investigación en el Centro de Salud Socorro sobre "Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario", esperando obtener resultados óptimos para el mejoramiento del establecimiento.

Agradeciendo anticipadamente su gentil atención, hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,



DIRECCION REGIONAL DE SALUD LIMA  
RED DE SALUD HUAURA OYÓN  
MICRO RED DE SALUD HUAURA  
Madelaine Riquelme Loza  
Directora  
El Socorro

[www.hwwdhuacho.gob.pe](http://www.hwwdhuacho.gob.pe)

Teléfono-Fax 3414450  
Jr. Ancash 8/N El Socorro - Huaura  
Mail:rcmie1socco@hotmai.com

## ANEXO 06: Validación de muestra piloto

### Primera variable:

#### Escala: ALL VARIABLES

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	144	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	144	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	18

### Segunda variable:

#### Resumen de procesamiento de casos

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	144	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	144	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	18

## ANEXO 07: Prueba de normalidad

### Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
CALIDAD DE SERVICIOS	235	100,0%	0	0,0%	235	100,0%
SATISFACCION DEL USUARIO	235	100,0%	0	0,0%	235	100,0%

### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIOS	,508	235	,000	,443	235	,000
SATISFACCION DEL USUARIO	,518	235	,000	,405	235	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

## ANEXO 08 : Instrumentos

### Cuestionario

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre la calidad de servicio; las preguntas tienen 5 niveles de respuesta, solo marque con una "x" la alternativa que considere conveniente.

	Nunca 1	Casi nunca 2	Algunas veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5	
<b>Items</b>		<b>Alternativas de respuestas</b>				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Fiabilidad</b>						
1	El personal se esmera por cumplir con todos los servicios ofrecidos.					
2	El personal brinda una atención de acuerdo a los estándar de calidad.					
3	Ante una emergencia presentada, se resuelve brindando prioridad a los pacientes con mayor gravedad.					
4	Ante un inconveniente ocasionado en el centro de salud, el personal le brinda una solución rápida.					
5	Se respeta el orden del turno y hora de la cita.					
6	El personal atiende sus consultas en el horario establecido.					
<b>Dimensión: Empatía</b>						
7	El personal brinda una atención personalizada a los usuarios.					
8	El personal brinda una atención individualizada.					
9	EL personal muestra amabilidad en todas sus atenciones.					
10	.El personal responde de manera amable a todas sus interrogantes.					
11	El centro de salud cuenta con ambientes cómodos y agradables para su atención.					
12	Percebe que el centro de salud cuenta con ambientes acogedores para una buena atención.					
<b>Dimensión: Aspectos tangibles</b>						
13	El personal tiene una vestimenta adecuada en la atención.					
14	El personal utiliza su equipo de protección e identificación en las atenciones.					
15	Considera que el centro de salud cuenta con equipamiento moderno para una adecuada atención.					
16	El centro de salud tiene los equipos en buen estado para ser utilizados en la atención.					
17	El centro de salud cuenta con una infraestructura adecuada para su atención					
18	Considera que se tiene que realizar cambios en la infraestructura para una mejor atención					

### Cuestionario

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre la satisfacción del usuario; las preguntas tienen 5 niveles de respuesta, solo marque con una "x" la alternativa que considere conveniente.

	Nunca 1	Casi nunca 2	Algunas veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
<b>Items</b>					
		<b>Alternativas de respuestas</b>			
<b>Dimensión: Servicio oportuno</b>					
1	Existe buena disposición de parte del personal a la hora de brindar el servicio.				
2	EL personal muestra buena actitud para brindar buen servicio.				
3	El personal brinda un servicio oportuno.				
4	El personal brinda un servicio rápido.				
5	EL personal brinda confianza en las respuestas hacia las preguntas que se le realizan.				
6	El personal cumple con mis expectativas en la atención.				
<b>Dimensión: Seguridad</b>					
7	Usted siente que la información de su historia médica ,es confidencial entre paciente - medico				
8	Considera que la información brindada por el personal médico, es conciso e idóneo.				
9	El personal brinda seguridad para la atención.				
10	Su historial médico son halladas rápidamente o tramitadas oportunamente.				
11	Considera que el personal está capacitado en sus funciones a realizar.				
12	Considera que el personal tiene las competencias para resolver rápidamente los inconvenientes que se presenten,				
<b>Dimensión: Nivel de expectativa</b>					
13	Los servicios brindados en centro de salud contribuyen positivamente a la satisfacción del cliente.				x
14	EL horario de atención contribuye a la accesibilidad de todos los servicios brindado a los usuarios.				
15	El personal encargado de admisión le explica de manera clara y correcta sobre los pasos a seguir para su atención.				
16	EL personal de farmacia, le brinda los medicamentos y retroalimenta las indicaciones de los doctores.				
17	Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.				
18	Los consultorios y sala de espera son idóneos para su atención.				

## ANEXO 09: Validadores de los instrumentos

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir la calidad de servicio y la satisfacción del usuario".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Chávez Vera <del>Kerwin</del> , José		
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor	( X )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( x )
Áreas de experiencia profesional:	15 años		
Institución donde labora:	UCV		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <del>( )</del>	Más de 5 años	( x )
Experiencia en Investigación	Docente de investigación por 10 años		

#### FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

#### Variable/categoría: CALIDAD DE SERVICIO

##### Primera dimensión / subcategoría: FIABILIDAD

Objetivos de la dimensión: Evaluar la influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de respuesta	El personal se esmera por cumplir con todos los servicios ofrecidos.	4	4	4	-
	El personal brinda una atención de acuerdo a los estándares de calidad.	4	4	4	-
Solución de problemas	Ante una emergencia presentada, se resuelve dándoles prioridad a los pacientes con mayor gravedad.	4	4	4	-
	Ante un inconveniente ocasionado en el centro de salud, el personal le brinda una solución rápida.	4	4	4	-
Rapidez de atención	Se respeta el orden del turno y hora de la cita.	4	4	4	-
	El personal atiende sus consultas en el horario establecido.	4	4	4	-

##### Segunda dimensión / subcategoría: EMPATIA

Objetivos de la dimensión: Evaluar la importancia de la empatía en la satisfacción del usuario

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	El personal brinda una atención personalizada a los usuarios.	4	4	4	-
	El personal brinda una atención individualizada.	4	4	4	-

Amabilidad	El personal muestra amabilidad en todas sus atenciones.	4	4	4	-
	El personal responde de manera amable a todas sus interrogantes.	4	4	4	-
Ambiente agradable	El centro de salud cuenta con ambientes cómodos y agradables para su atención.	4	4	4	-
	Percebe que el centro de salud cuenta con ambientes acogedores para una buena atención.	4	4	4	-

**Tercera dimensión / subcategoría: ASPECTOS TANGIBLES**

Objetivos de la dimensión: *Evaluar la eficacia de los aspectos tangibles en la satisfacción del usuario*

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Presentación de personal	El personal tiene una vestimenta adecuada en la atención.	4	4	4	-
	El personal utiliza su equipo de protección e identificación en las atenciones.	4	4	4	-
Equipamiento	Considera que el centro de salud cuenta con equipamiento moderno para una adecuada atención.	4	4	4	-
	El centro de salud tiene los equipos en buen estado para ser utilizados en la atención.	4	4	4	-
Infraestructura	El centro de salud cuenta con una infraestructura adecuada para su atención.	4	4	4	-
	Considera que se tiene que realizar cambios en la infraestructura para una mejor atención.	4	4	4	-

**Variable/categoría: SATISFACCION DEL USUARIO**

**Primera dimensión / subcategoría: SERVICIO OPORTUNO**

Objetivos de la dimensión: *Comprender la influencia del servicio oportuno en la calidad de servicio*

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientación	Existe buena disposición de parte del personal a la hora de brindar el servicio.	4	4	4	-
	El personal muestra buena actitud para brindar buen servicio.	4	4	4	-
Servicio oportuno	El personal brinda un servicio oportuno.	4	4	4	-
	El personal brinda un servicio rápido.	4	4	4	-
Confianza	El personal brinda confianza en las respuestas hacia las preguntas que se le realizan.	4	4	4	-
	El personal cumple con mis expectativas.	4	4	4	-

**Primera dimensión / subcategoría: SEGURIDAD**

Objetivos de la dimensión: *Determinar la importancia de la seguridad en la calidad de servicio*

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información adecuada	Usted siente que la información de su historia médica, es confidencial entre paciente – médico.	4	4	4	-
	Considera que la información brindada por personal médico, es conciso e idóneo.	4	4	4	-
Conocimientos	El personal brinda la seguridad para la atención.	4	4	4	-
	Su historial médico es encontrado rápidamente o tramitadas oportunamente.	4	4	4	-
Competencias	Considera que el personal está capacitado en sus funciones a realizar.	4	4	4	-
	Considera que el personal tiene las competencias para resolver rápidamente los inconvenientes que se presenten.	4	4	4	-

**Tercera dimensión / subcategoría: NIVEL DE EXPECTATIVA A**

Objetivos de la dimensión: Evaluar el nivel de expectativa en la calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios accesibles	Los servicios brindados en centro de salud contribuyen positivamente a la satisfacción del cliente.	4	4	4	-
	El horario de atención contribuye a la accesibilidad de todos los servicios brindado a los usuarios.	4	4	4	-
Empleados capacitados	El personal encargado de admisión le explica de manera clara y correcta sobre los pasos a seguir para su atención.	4	4	4	-
	El personal de farmacia, le brinda los medicamentos y retroalimenta las indicaciones de los doctores.	4	4	4	-
Equipamiento idóneo	Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	4	4	4	-
	Los consultorios y sala de espera son idóneos para su atención.	4	4	4	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Chávez Vera ~~Kevin~~ José

Especialidad del evaluador: Licenciado en Administración, magister en Docencia Superior. Doctor en Gerencia

27/01/2024

  
 -----  
**Dr. Kerwin José Chávez Vera**  
 C.E. 003058624  
**Docente Investigador**  
 Firma del evaluador  
 DNI

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir la calidad de servicio y la satisfacción del usuario".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Valdivia Granados <del>Helbert</del> Julio		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	12 años		
<b>Institución donde labora:</b>	UCV		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( x )
<b>Experiencia en Investigación</b>	Docente de investigación por 10 años		

### FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

#### Variable/categoría: CALIDAD DE SERVICIO

##### Primera dimensión / subcategoría: FIABILIDAD

Objetivos de la dimensión: *Evaluar la influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de respuesta	El personal se esmera por cumplir con todos los servicios ofrecidos.	4	4	4	-
	El personal brinda una atención de acuerdo a los estándares de calidad.	4	4	4	
Solución de problemas	Ante una emergencia presentada, se resuelve dándoles prioridad a los pacientes con mayor gravedad.	4	4	4	-
	Ante un inconveniente ocasionado en el centro de salud, el personal le brinda una solución rápida.	4	4	4	
Rapidez de atención	Se respeta el orden del turno y hora de la cita.	4	4	4	-
	El personal atiende sus consultas en el horario establecido.	4	4	4	

##### Segunda dimensión / subcategoría: EMPATIA

Objetivos de la dimensión: *Evaluar la importancia de la empatía en la satisfacción del usuario*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	El personal brinda una atención personalizada a los usuarios.	4	4	4	-
	El personal brinda una atención individualizada.	4	4	4	

Amabilidad	El personal muestra amabilidad en todas sus atenciones.	4	4	4	-
	El personal responde de manera amable a todas sus interrogantes.	4	4	4	
Ambiente agradable	El centro de salud cuenta con ambientes cómodos y agradables para su atención.	4	4	4	-
	Percibe que el centro de salud cuenta con ambientes acogedores para una buena atención.	4	4	4	

##### Tercera dimensión / subcategoría: ASPECTOS TANGIBLES

Objetivos de la dimensión: *Evaluar la eficacia de los aspectos tangibles en la satisfacción del usuario*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Presentación de personal	El personal tiene una vestimenta adecuada en la atención.	4	4	4	-
	El personal utiliza su equipo de protección e identificación en las atenciones.	4	4	4	
Equipamiento	Considera que el centro de salud cuenta con equipamiento moderno para una adecuada atención.	4	4	4	-
	El centro de salud tiene los equipos en buen estado para ser utilizados en la atención.	4	4	4	
Infraestructura	El centro de salud cuenta con una infraestructura adecuada para su atención.	4	4	4	-
	Considera que se tiene que realizar cambios en la infraestructura para una mejor atención.	4	4	4	

Variable/categoría: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Primera dimensión / subcategoría: SERVICIO OPORTUNO

Objetivos de la dimensión: Comprender la influencia del servicio oportuno en la calidad de servicio

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientación	Existe buena disposición de parte del personal a la hora de brindar el servicio.	4	4	4	-
	El personal muestra buena actitud para brindar buen servicio.	4	4	4	-
Servicio oportuno	El personal brinda un servicio oportuno.	4	4	4	-
	El personal brinda un servicio rápido.	4	4	4	-
Confianza	El personal brinda confianza en las respuestas hacia las preguntas que se le realizan.	4	4	4	-
	El personal cumple con mis expectativas.	4	4	4	-

Segunda dimensión / subcategoría: SEGURIDAD

Objetivos de la dimensión: Determinar la importancia de la seguridad en la calidad de servicio

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información adecuada	Usted siente que la información de su historia médica, es confidencial entre paciente – médico.	4	4	4	-
	Considera que la información brindada por personal médico, es conciso e idóneo.	4	4	4	-
Conocimientos	El personal brinda la seguridad para la atención.	4	4	4	-
	Su historial médico es encontrado rápidamente o tramitadas oportunamente.	4	4	4	-
Competencias	Considera que el personal está capacitado en sus funciones a realizar.	4	4	4	-
	Considera que el personal tiene las competencias para resolver rápidamente los inconvenientes que se presenten.	4	4	4	-

Tercera dimensión / subcategoría: NIVEL DE EXPECTATIVA

Objetivos de la dimensión: Evaluar el nivel de expectativa en la calidad de servicio

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios accesibles	Los servicios brindados en centro de salud contribuyen positivamente a la satisfacción del cliente.	4	4	4	-
	El horario de atención contribuye a la accesibilidad de todos los servicios brindado a los usuarios.	4	4	4	-
Empleados capacitados	El personal encargado de admisión le explica de manera clara y correcta sobre los pasos a seguir para su atención.	4	4	4	-
	El personal de farmacia, le brinda los medicamentos y retroalimenta las indicaciones de los doctores.	4	4	4	-
Equipamiento idóneo	Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	4	4	4	-
	Los consultorios y sala de espera son idóneos para su atención.	4	4	4	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mag. Valdivia Granados Halbert Julio

Especialidad del evaluador: Licenciada Administración, magister en educación con mención en Docencia Universitaria e Investigación Pedagógica

27/01/2024



Firma del evaluador  
DNI: 18173298  
COLEGIATURA: 24713

# Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir la calidad de servicio y la satisfacción del usuario".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

## 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Calanchez Uribarri África		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( x )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	15 años		
<b>Institución donde labora:</b>	UCV		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( x )
<b>Experiencia en Investigación</b>	Docente de investigación por 10 años		

### FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

#### Variable/categoría: CALIDAD DE SERVICIO

##### Primera dimensión / subcategoría: FIABILIDAD

Objetivos de la dimensión: Evaluar la influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de respuesta	El personal se esmera por cumplir con todos los servicios ofrecidos.	4	4	4	-
	El personal brinda una atención de acuerdo a los estándares de calidad.	4	4	4	
Solución de problemas	Ante una emergencia presentada, se resuelve dándoles prioridad a los pacientes con mayor gravedad.	4	4	4	-
	Ante un inconveniente ocasionado en el centro de salud, el personal le brinda una solución rápida.	4	4	4	
Rapidez de atención	Se respeta el orden del turno y hora de la cita.	4	4	4	-
	El personal atiende sus consultas en el horario establecido.	4	4	4	

##### Segunda dimensión / subcategoría: EMPATIA

Objetivos de la dimensión: Evaluar la importancia de la empatía en la satisfacción del usuario

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	El personal brinda una atención personalizada a los usuarios.	4	4	4	-
	El personal brinda una atención individualizada.	4	4	4	

Amabilidad	El personal muestra amabilidad en todas sus atenciones.	4	4	4	-
	El personal responde de manera amable a todas sus interrogantes.	4	4	4	-
Ambiente agradable	El centro de salud cuenta con ambientes cómodos y agradables para su atención.	4	4	4	-
	Percibe que el centro de salud cuenta con ambientes acogedores para una buena atención.	4	4	4	-

### Tercera dimensión / subcategoría: ASPECTOS TANGIBLES

Objetivos de la dimensión: Evaluar la eficacia de los aspectos tangibles en la satisfacción del usuario

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Presentación de personal	El personal tiene una vestimenta adecuada en la atención.	4	4	4	-
	El personal utiliza su equipo de protección e identificación en las atenciones.	4	4	4	-
Equipamiento	Considera que el centro de salud cuenta con equipamiento moderno para una adecuada atención.	4	4	4	-
	El centro de salud tiene los equipos en buen estado para ser utilizados en la atención.	4	4	4	-
Infraestructura	El centro de salud cuenta con una infraestructura adecuada para su atención.	4	4	4	-
	Considera que se tiene que realizar cambios en la infraestructura para una mejor atención.	4	4	4	-

### Variable/categoría: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

#### Primera dimensión / subcategoría: SERVICIO OPORTUNO

Objetivos de la dimensión: Comprender la influencia del servicio oportuno en la calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientación	Existe buena disposición de parte del personal a la hora de brindar el servicio.	4	4	4	-
	El personal muestra buena actitud para brindar buen servicio.	4	4	4	-
Servicio oportuno	El personal brinda un servicio oportuno.	4	4	4	-
	El personal brinda un servicio rápido.	4	4	4	-
Confianza	El personal brinda confianza en las respuestas hacia las preguntas que se le realizan.	4	4	4	-
	El personal cumple con mis expectativas.	4	4	4	-

#### Primera dimensión / subcategoría: SEGURIDAD

Objetivos de la dimensión: Determinar la importancia de la seguridad en la calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información adecuada	Usted siente que la información de su historia médica, es confidencial entre paciente – médico.	4	4	4	-
	Considera que la información brindada por personal médico, es conciso e idóneo.	4	4	4	-
Conocimientos	El personal brinda la seguridad para la atención.	4	4	4	-
	Su historial médico es encontrado rápidamente o tramitadas oportunamente.	4	4	4	-
Competencias	Considera que el personal está capacitado en sus funciones a realizar.	4	4	4	-
	Considera que el personal tiene las competencias para resolver rápidamente los inconvenientes que se presenten.	4	4	4	-

**Tercera dimensión / subcategoría: NIVEL DE EXPECTATIVA**

Objetivos de la dimensión: *Evaluar el nivel de expectativa en la calidad de servicio*

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios accesibles	Los servicios brindados en centro de salud contribuyen positivamente a la satisfacción del cliente.	4	4	4	-
	El horario de atención contribuye a la accesibilidad de todos los servicios brindado a los usuarios.	4	4	4	
Empleados capacitados	El personal encargado de admisión le explica de manera clara y correcta sobre los pasos a seguir para su atención.	4	4	4	-
	El personal de farmacia, le brinda los medicamentos y retroalimenta las indicaciones de los doctores.	4	4	4	
Equipamiento idóneo	Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	4	4	4	-
	Los consultorios y sala de espera son idóneos para su atención.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: ~~Dra. Calanchez Uribarri~~ Africa

Especialidad del evaluador: Licenciada Administración, magister en Gerencia de Proyectos. Doctora en Ciencias, mención Gerencia.

27/01/2024

  
Dra. Africa Calanchez Uribarri  
CE. 000573626  
Docente investigadora  
Firma del evaluador  
DNI

# ANEXO 10: Base de datos

FIABILIDAD							CALIDAD DE SERVICIO						ASPECTOS TANGIBLES						D		
P1	P2	P3	P4	P5	P6		P7	P8	P9	P10	P11	P12		P13	P14	P15	P16	P17	P18		D
1	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	3	3	3	5	24
2	4	3	3	3	2	2	17	3	3	2	3	3	3	17	4	4	3	3	3	5	22
3	4	4	3	3	4	4	22	4	4	3	3	3	3	20	4	4	3	3	3	5	23
4	4	3	3	3	3	3	19	4	4	3	3	3	3	18	4	4	3	3	3	5	23
5	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	4	24	5	5	2	2	2	5	21
6	4	3	4	4	4	4	23	3	4	4	4	4	3	22	4	5	3	3	3	5	23
7	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	5	26
8	4	3	3	3	4	3	20	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	3	3	4	21
9	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	5	26
10	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	5	26
11	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	5	26
12	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	5	26
13	4	3	3	3	4	4	23	4	3	4	3	3	3	20	5	4	3	3	3	4	22
14	4	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	5	26
15	4	4	4	4	4	4	25	3	4	4	3	2	3	19	4	5	2	3	2	5	21
16	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	2	3	17	4	4	2	3	2	4	19
17	4	3	3	4	3	4	21	4	4	3	3	2	3	19	4	5	2	3	2	5	21
18	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	2	3	17	4	4	2	3	2	4	19
19	4	4	4	4	4	4	25	4	3	4	3	2	3	19	5	4	2	3	2	4	20
20	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	2	3	17	4	4	2	3	2	4	19
21	5	3	3	4	3	3	21	4	4	3	4	2	4	21	4	5	2	4	2	5	22
22	5	4	4	3	3	3	22	4	3	4	4	3	3	21	5	4	3	3	3	4	22
23	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	5	26
24	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	5	26
25	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	5	26
26	4	4	4	3	3	3	21	4	3	4	3	3	3	20	5	4	3	3	3	4	22
27	4	3	4	3	4	4	22	4	3	4	3	3	3	20	5	4	3	3	3	4	22
28	4	3	4	3	4	4	22	4	3	4	3	3	3	20	5	4	3	3	3	4	22
29	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	5	26
30	5	3	4	3	4	3	22	3	4	4	3	4	4	22	4	5	4	4	3	5	25
31	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	5	26
32	4	3	4	4	4	4	23	3	4	4	4	3	3	21	4	5	3	3	3	5	23
33	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	5	26
34	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	3	3	3	5	24
35	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	3	23	5	5	4	4	3	5	24
36	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	3	3	3	5	24
37	4	3	3	3	4	4	21	3	3	3	3	4	3	19	4	4	3	3	3	4	21
38	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	3	3	3	5	24
39	4	3	3	3	2	4	19	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	3	3	4	21
40	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	5	27
41	4	3	3	3	3	3	19	3	4	3	3	3	3	19	4	4	3	3	3	4	21
42	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	5	27
43	4	4	3	4	4	4	23	4	4	3	4	3	3	21	5	5	3	3	3	5	24
44	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	3	5	26
45	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	3	5	26
46	4	3	3	4	3	2	19	3	4	3	3	3	3	19	4	5	3	3	3	5	23
47	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	3	5	26
48	4	4	4	3	2	3	20	4	4	4	3	2	3	20	5	4	3	3	3	4	22
49	4	3	3	4	4	4	22	3	4	3	3	4	3	20	4	5	4	3	3	5	24
50	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	3	5	26
51	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	3	5	26
52	5	3	3	4	3	3	21	3	4	3	4	3	3	20	4	5	3	3	3	5	23
53	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	3	3	22	5	5	3	3	3	5	24
54	5	3	3	4	3	3	21	3	4	3	4	3	3	20	4	5	3	3	3	5	23
55	4	4	4	3	4	4	24	4	3	4	3	4	3	21	5	4	4	3	3	4	23
56	5	4	4	4	4	4	25	4	3	4	3	4	3	21	5	4	4	3	3	4	23
57	4	3	3	4	3	3	20	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	3	3	4	21
58	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	3	5	26
59	5	4	3	4	4	4	24	4	4	3	4	4	4	23	5	5	4	4	3	5	26
60	4	3	4	4	4	3	22	4	4	4	4	4	3	23	5	5	4	3	3	5	25
61	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	3	5	26
62	5	4	4	3	4	4	24	4	3	4	4	4	4	23	5	4	4	4	3	4	24
63	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	3	5	26
64	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	3	5	26
65	4	3	4	4	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	3	3	4	21
66	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	3	5	26
67	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	3	5	26
68	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	3	5	26
69	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	3	5	26
70	4	3	4	4	3	4	22	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	3	3	4	21
71	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	3	5	26
72	4	3	4	4	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	3	3	4	21
73	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	3	5	26
74	3	3	4	4	2	3	19	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	3	3	4	21
75	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	3	5	26
76	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	3	5	26
77	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	4	23	5	5	4	4	3	5	26
78	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	3	5	26
79	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	3	5	26
80	4	3	4	5	3	3	22	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	3	3	4	21
81	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	3	5	26
82	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	3	5	26
83	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	3	5	26
84	4	4	4	3	3	4	22	4	3	4	4	3	3	21	5	4	3	3	3	4	22
85	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	3	5	26
86	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	3	4	4	23							

115	4	4	3	4	4	4	23	4	3	3	4	4	4	22	5	4	4	4	4	4	25
116	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	4	27
117	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	4	27
118	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	3	26
119	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	3	26
120	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	3	26
121	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	4	27
122	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	4	27
123	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	3	3	3	20	5	4	3	3	3	3	22
124	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	3	3	3	20	5	4	3	3	3	3	22
125	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	3	3	3	3	24
126	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	3	3	3	3	24
127	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	3	3	3	3	24
128	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	3	3	3	3	24
129	3	4	4	4	4	4	23	4	3	4	3	3	3	20	5	4	3	3	3	3	22
130	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	3	3	3	3	24
131	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	3	3	3	3	24
132	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	3	3	3	3	24
133	3	4	3	4	4	4	21	4	4	3	4	3	3	21	5	5	3	3	3	3	24
134	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	3	3	3	3	24
135	3	4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24	5	5	3	3	3	3	24
136	4	4	4	4	3	4	23	4	3	4	4	3	3	21	5	4	3	3	3	3	22
137	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	3	3	3	3	24
138	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	3	3	3	3	24
139	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	3	3	22	5	5	3	3	3	3	24
140	3	3	4	4	4	4	22	4	3	4	3	3	3	20	5	4	3	3	3	3	22
141	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	5	3	3	3	3	23
142	4	4	4	4	4	4	23	4	3	4	4	4	4	23	4	4	3	3	3	3	21
143	4	3	4	4	4	3	22	4	3	4	3	3	3	20	4	4	3	3	3	3	21
144	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	3	3	3	3	24
145	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	3	26
146	4	3	4	4	3	4	22	4	4	4	3	4	4	23	5	5	4	4	4	3	26
147	4	3	4	3	4	4	22	4	4	3	4	4	4	23	5	5	4	4	4	3	26
148	4	3	4	4	3	4	22	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	3	25
149	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	3	3	21	5	5	3	3	3	3	24
150	4	4	3	3	3	4	21	4	3	3	4	3	3	20	5	4	3	3	3	3	22
151	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	4	3	25
152	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	4	3	25
153	4	4	4	3	3	3	21	4	3	3	4	3	3	20	5	4	3	3	3	3	22
154	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	4	3	25
155	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	3	22	5	5	3	3	3	3	24
156	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	4	23	5	5	4	4	4	4	27
157	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	4	27
158	4	3	3	4	4	4	22	3	4	3	4	4	3	21	4	5	4	3	4	4	25
159	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	23	5	5	2	2	2	2	21
160	4	4	3	4	4	4	23	4	4	3	4	4	3	22	5	5	2	3	2	2	22
161	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	5	2	2	2	2	22
162	4	4	4	3	2	4	21	4	3	4	4	3	4	22	3	4	3	3	3	4	20
163	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	3	5	3	4	3	3	23
164	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	3	22	3	4	3	3	3	3	21
165	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	4	3	3	3	3	23
166	3	4	3	4	4	3	21	4	4	3	4	3	3	21	5	5	3	3	3	3	24
167	4	4	3	4	4	3	22	4	4	3	4	3	3	21	4	5	3	3	3	3	23
168	3	4	4	4	4	3	22	4	4	4	4	4	4	24	4	5	3	3	3	3	23
169	4	4	4	4	3	4	23	4	3	4	4	3	3	21	4	4	3	3	3	4	21
170	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	5	3	3	3	3	24
171	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	3	3	3	3	24
172	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	3	3	22	5	5	3	3	3	3	24
173	3	3	4	4	4	4	22	4	3	4	3	3	3	20	5	4	3	3	3	3	22
174	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	5	3	3	3	3	23
175	4	4	4	4	4	3	23	4	3	4	4	4	4	23	4	4	3	3	3	3	21
176	4	3	4	4	4	3	22	4	3	4	3	3	3	20	4	4	3	3	3	3	21
177	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	3	3	3	3	24
178	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	3	3	3	3	24
179	4	3	3	3	2	2	17	3	3	2	3	3	3	17	4	4	3	3	3	3	22
180	4	4	3	3	4	4	22	3	3	2	3	3	3	17	5	4	3	3	3	3	23
181	4	3	3	4	4	4	22	4	4	3	3	3	3	20	4	5	3	3	3	3	23
182	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	3	3	4	21
183	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	4	24	5	5	2	2	2	2	21
184	4	3	4	4	4	4	23	3	4	4	4	4	3	22	4	5	3	3	3	3	23
185	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	3	26
186	4	3	3	3	4	3	20	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	3	3	4	21
187	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	3	26
188	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	3	26
189	5	4	4	4	4	3	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	3	26
190	4	4	4	3	4	4	23	4	3	4	3	3	3	20	5	4	3	3	3	4	22
191	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	3	2	3	17	4	4	2	3	2	4	19
192	4	4	4	4	4	3	23	3	4	4	3	2	3	19	4	5	2	3	2	2	21
193	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	2	3	17	4	4	2	3	2	4	19
194	4	3	3	4	3	4	21	4	4	3	3	2	3	19	5	5	2	3	2	2	22
195	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	2	3	17	4	4	2	3	2	4	19
196	4	4	4	3	4	4	23	4	3	4	3	2	3	19	5	4	2	3	2	4	20
197	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	2	3	17	4	4	2	3	2	4	20
198	5	3	3	4	3	3	21	4	3	3	4	2	4	21	4	5	2	4	2	5	22
199	5	4	4	3	3	3	22	4	3	4	4	3	3	21	4	4	3	3	3	4	21
200	5	4	4	4	4	3	22	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	3	26
201	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	4	3	

SATISFACCION DEL USUARIO

	SERVICIO OPORTUNO							SEGURIDAD					PD	NIVEL DE EXPECTATIVA				suma			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6		P7	P8	P9	P10	P11		P12	P13	P14	P15		P16	P17	P18
1	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
2	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	3	3	22
3	3	3	3	3	3	3	19	5	4	4	5	4	4	26	4	4	3	3	4	4	22
4	3	4	3	3	4	3	20	4	5	4	4	5	5	27	4	3	3	4	4	4	22
5	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	4	4	4	23	4	3	3	3	3	3	19
6	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	3	4	23
7	3	4	4	4	4	3	22	4	5	4	4	5	5	27	4	3	4	4	4	4	23
8	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
9	3	3	3	3	4	3	19	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	4	4	21
10	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
11	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
12	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	3	24
13	4	3	4	3	4	3	21	5	4	4	5	4	4	26	4	4	4	3	4	4	23
14	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	3	4	20
15	3	4	4	3	4	3	21	4	5	3	4	5	5	26	4	4	4	4	4	3	23
16	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	4	4	4	23	4	4	3	3	4	3	20
17	3	4	3	3	3	3	19	4	5	4	4	5	5	27	4	3	3	4	3	4	21
18	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	4	4	4	23	4	4	3	3	3	3	20
19	4	3	4	3	4	3	21	5	4	4	5	4	4	26	4	4	4	3	4	4	23
20	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	3	3	19
21	3	4	3	4	3	4	21	4	5	4	4	5	5	27	5	3	3	4	3	3	21
22	4	3	4	4	3	4	22	5	4	4	5	4	4	26	5	4	4	3	3	3	22
23	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
26	4	3	4	3	4	3	21	5	4	3	5	4	4	25	4	4	4	3	4	3	22
27	4	3	4	3	4	3	21	5	4	4	5	4	4	26	4	3	4	3	4	4	22
28	4	3	4	3	4	3	21	5	4	4	5	4	4	26	4	3	4	3	4	4	22
29	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
30	3	4	4	3	4	4	22	4	5	3	4	5	5	26	5	3	4	3	4	3	22
31	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
32	3	4	4	4	4	3	22	4	5	5	4	5	5	28	4	3	4	4	4	4	23
33	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
34	4	4	3	4	4	4	23	5	5	5	5	5	5	30	5	4	3	4	4	4	24
35	4	4	4	4	4	3	23	5	5	4	5	5	5	29	4	3	4	4	4	4	23
36	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
37	3	3	3	3	4	3	19	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	4	4	21
38	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
39	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	2	4	19
40	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
41	3	4	3	3	3	3	19	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	3	3	19
42	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
43	4	4	3	4	4	3	22	5	5	4	5	5	5	29	4	4	3	4	4	4	23
44	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
45	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
46	3	4	3	3	3	3	19	4	5	4	4	5	5	27	4	3	3	4	3	2	19
47	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
48	4	3	4	3	4	3	21	5	4	4	5	4	4	26	4	4	4	3	2	3	20
49	3	4	3	3	4	3	20	4	5	4	4	5	5	27	4	3	3	4	4	4	22
50	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
51	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
52	3	4	3	4	3	4	21	4	5	4	4	5	5	27	5	3	3	4	3	3	21
53	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
54	3	4	3	4	3	4	21	4	5	4	4	5	5	27	5	3	3	4	3	3	21
55	4	3	4	3	4	3	21	5	4	4	5	4	4	26	4	4	4	3	4	4	23
56	4	3	4	3	4	3	21	5	4	4	5	4	4	26	5	4	4	3	4	4	24
57	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	4	4	4	23	4	3	3	2	3	3	18
58	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
59	4	4	3	4	4	4	23	5	5	4	5	5	5	29	5	4	3	4	4	4	24
60	4	4	4	4	4	3	23	5	5	3	5	5	5	28	4	4	4	4	4	3	23
61	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
62	4	3	4	4	4	4	23	5	4	4	5	4	4	26	5	4	4	3	4	4	24
63	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	24
64	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	24
65	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	4	4	4	23	4	3	3	2	3	3	18
66	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	24
67	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	3	4	4	4	4	23
68	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	3	3	22
69	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	24
70	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	2	3	4	19
71	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	24
72	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	3	3	19
73	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	24
74	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	4	4	4	23	3	3	3	3	2	3	17
75	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	24
76	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	24
77	4	4	3	4	4	4	23	5	5	4	5	5	5	29	4	4	3	4	4	4	23
78	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	24
79	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
80	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	3	3	19
81	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	24
82	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	24
83	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	24
84	4	3	4	4	3	4	22	5	4	4	5	4	4	26	4	4	4	3	3	4	22
85	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	24
86	4	4	4	3	4	4	23	5	5	4	5	5	5								

88	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
89	4	4	4	4	4	3	23	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
90	4	3	3	4	3	4	21	5	4	4	5	4	4	26	4	4	3	3	3	4	4	21
91	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
92	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
93	4	3	4	4	3	4	22	5	4	3	5	4	4	26	4	4	4	3	3	3	4	21
94	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
95	4	4	4	3	4	3	22	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
96	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
97	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
98	3	4	3	4	4	3	21	4	5	4	4	5	5	27	4	3	3	4	4	4	4	22
99	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
100	4	4	3	4	4	3	22	5	5	4	5	5	5	29	4	4	3	4	4	4	4	23
101	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
102	4	3	4	4	3	4	22	5	4	4	5	4	4	26	4	4	4	3	2	4	4	21
103	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
104	4	4	3	4	4	3	22	5	5	4	5	5	5	29	4	4	3	4	4	4	4	23
105	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
106	4	4	3	4	4	4	23	3	5	3	3	5	5	24	4	4	3	4	4	4	3	22
107	4	3	3	4	4	4	22	5	4	4	5	4	4	26	4	4	3	3	4	4	4	22
108	4	4	3	4	3	4	22	5	5	4	5	5	5	29	4	4	3	4	3	4	4	22
109	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
110	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
111	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	3	4	4	20
112	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
113	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
114	4	4	3	4	4	4	23	5	5	4	5	5	5	29	4	4	3	4	4	4	4	23
115	4	3	3	4	4	4	22	5	4	4	5	4	4	26	4	4	3	3	4	4	4	22
116	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
117	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
118	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
119	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
120	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
121	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
122	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
123	4	3	4	3	4	3	21	5	4	4	5	4	4	26	4	4	4	3	4	4	4	23
124	4	3	4	3	4	3	21	5	4	4	5	4	4	26	5	4	4	3	4	4	4	24
125	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
126	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
127	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
128	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
129	4	3	4	3	4	3	21	5	4	4	5	4	4	26	3	4	4	3	4	4	4	22
130	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
131	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
132	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
133	4	4	3	4	4	3	22	5	5	4	5	5	5	29	3	4	3	4	4	4	4	22
134	4	4	3	4	4	4	23	5	5	4	5	5	5	29	4	4	3	4	4	4	4	23
135	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
136	4	3	4	4	3	4	22	5	4	4	5	4	4	26	4	4	4	3	3	4	4	22
137	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
138	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
139	4	4	4	4	3	4	23	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	3	4	4	23
140	4	3	4	3	4	3	21	5	4	4	5	4	4	26	5	4	4	3	4	4	4	24
141	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
142	4	3	4	4	4	4	23	5	4	3	5	4	4	26	4	4	4	3	4	4	3	22
143	4	3	4	3	4	3	21	5	4	3	5	4	4	26	5	4	4	3	4	4	3	23
144	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	24
145	4	3	4	3	4	3	21	5	4	4	5	4	4	26	4	4	4	3	4	4	4	23
146	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	3	3	4	20
147	3	4	4	3	4	3	21	4	5	3	4	5	5	27	4	4	4	4	4	4	3	23
148	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	4	4	4	23	4	4	3	3	3	3	3	20
149	3	4	3	3	3	3	19	4	5	4	4	5	5	27	4	3	3	4	3	4	4	21
150	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	4	4	4	23	4	4	3	3	3	3	3	20
151	4	3	4	3	4	3	21	5	4	4	5	4	4	26	4	4	4	3	4	4	4	23
152	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	3	3	3	19
153	3	4	3	4	3	4	21	4	5	4	4	5	5	27	5	3	3	4	3	3	3	21
154	4	3	4	4	3	4	22	5	4	4	5	4	4	26	5	4	4	3	3	3	3	22
155	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	4	25
156	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	4	25
157	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	4	25
158	4	3	4	3	4	3	21	5	4	3	5	4	4	26	4	4	4	3	4	4	3	22
159	4	3	4	3	4	3	21	5	4	4	5	4	4	26	4	3	4	3	4	4	4	22
160	4	3	4	3	4	3	21	5	4	4	5	4	4	26	4	3	4	3	4	4	4	22
161	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	4	25
162	3	4	4	3	4	4	22	4	5	3	4	5	5	28	5	3	4	3	4	4	3	22
163	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	5	5	5	28	4	3	4	4	4	4	4	23
164	3	4	4	4	4	3	22	4	5	5	4	5	5	28	4	3	4	4	4	4	4	23
165	3	4	4	4	4	3	22	4	5	5	4	5	5	28	4	3	4	4	4	4	4	23
166	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	3	4	4	20
167	3	4	4	3	4	3	21	4	5	3	4	5	5	26	4	4	4	4	4	4	3	23
168	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	4	4	4	24	4	4	3	3	3	3	3	20
169	3	4	3	3	3	3	19	4	5	4	4	5	5	27	4	3	3	4	3	4	4	21
170	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	4	4	4	24	4	4	3	3	3	3	3	20
171	4	3	4	3	4	3	21	5	4	4	5											

178	4	3	4	3	4	3	21	5	4	3	5	4	4	25	4	4	4	3	4	3	22
179	4	3	4	3	4	3	21	5	4	4	5	4	4	26	4	3	4	3	4	4	22
180	4	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	4	4	26	4	3	4	3	4	4	22
181	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
182	3	4	4	3	4	4	22	4	5	3	4	5	5	26	5	3	4	3	4	3	22
183	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
184	3	4	4	4	4	3	22	4	5	5	4	5	5	28	4	3	4	4	4	4	23
185	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
186	4	4	3	4	4	4	23	5	5	5	5	5	5	30	5	4	3	4	4	4	24
187	4	4	4	4	4	3	23	5	5	4	5	5	5	29	4	3	4	4	4	4	23
188	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
189	3	3	3	3	4	3	19	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	4	4	21
190	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
191	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	2	3	4	19
192	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	24
193	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	3	3	19
194	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	24
195	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	4	4	4	23	3	3	3	3	2	3	17
196	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	24
197	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	24
198	4	4	3	4	4	4	23	5	5	4	5	5	4	28	4	4	3	4	4	4	23
199	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	24
200	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
201	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	3	3	19
202	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	24
203	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	24
204	4	4	4	4	4	3	23	5	4	4	5	5	5	28	4	4	4	4	4	4	24
205	4	3	4	4	3	4	22	5	4	4	5	4	4	26	4	4	4	3	3	4	22
206	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
207	3	4	3	4	3	4	21	4	5	4	4	5	5	27	5	3	3	3	4	3	21
208	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
209	3	4	3	4	3	4	21	4	5	4	4	5	4	26	5	3	3	4	3	3	21
210	4	3	4	3	4	3	21	5	4	4	5	4	4	26	4	4	4	3	4	4	23
211	4	3	4	3	4	3	21	5	4	4	5	4	4	26	5	4	3	3	4	4	24
212	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	4	4	4	23	4	3	3	2	3	3	18
213	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	4	28	5	4	4	4	4	4	25
214	4	4	3	4	4	4	23	5	5	4	5	5	5	29	5	4	3	4	4	4	24
215	4	4	4	4	4	3	23	5	5	3	5	5	5	28	4	4	4	4	4	3	23
216	4	4	4	3	4	4	23	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25
217	4	3	4	4	4	4	23	5	4	4	5	4	4	26	5	4	4	3	4	4	24
218	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	24
219	4	4	4	3	4	4	23	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	24
220	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	4	4	4	23	4	3	3	2	3	3	18
221	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	24
222	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	4	5	28	4	3	4	4	4	4	23
223	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	3	3	22
224	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	4	28	4	4	4	4	4	4	24
225	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	2	3	4	19
226	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	5	5	5	28	4	4	4	4	4	4	24
227	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	3	3	19
228	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	24
229	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	4	4	4	23	3	3	3	3	2	3	17
230	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	24
231	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	4	4	4	24
232	4	4	3	4	4	4	23	5	5	4	5	5	5	29	4	4	3	4	4	4	23
233	4	3	4	4	4	4	23	5	4	4	5	4	4	26	5	4	4	3	4	4	24
234	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	3	23
235	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	24

# Resultado- índice de similitud del programa de Turnitin - Reporte de TRILCE

Feedback Studio - Google Chrome  
evlturnitin.com/app/carsa/es/?lang=es&u=1088032488&e=1&ro=103&o=2431065825

feedback studio JUANA ELENA RAMIREZ VELASQUEZ Calidad y servicio al usuario en un centro de salud de Huaura, 2023 /100 < 4 de 140 -

**Resumen de coincidencias**  
15 %

De estos resultados se han seleccionado los siguientes:

Concordancias

1	Entregado a Universidad...	6 %
2	repositorio.uce.edu.pe	5 %
3	indiaonline.net	1 %
4	si.salmiya.org	1 %
5	Entregado a Universidad...	1 %
6	Entregado a Universidad...	1 %
7	www.scribd.com	<1 %
8	Aljandra Gonzalez Ho...	<1 %
9	Entregado a Universidad...	<1 %
10	www.joyda.es	<1 %
11	repositorio.uce.edu.pe	<1 %
12	www.scribd.com	<1 %
13	repositorio.uce.edu.pe	<1 %
14	www.scribd.com	<1 %

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de salud de Huaura, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:  
Ramirez Velasquez Juana Elena (orcid.org/0009-0006-8858-0725)

ASESOR:  
Dr. Chávez Vera, Kerwin José (orcid.org/0000-0003-2842-2099)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:  
Gestión de organizaciones

LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA  
Desarrollo sostenible, emprendimiento y responsabilidad social

LIMA — PERU  
2024

Página 1 de 26 Número de página: 6821 Versión solo texto del informe Altaresolución Trilce Edt 1437 12/09/2024