

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA CIENCIAS DE LA SALUD



UPLA

TESIS

**Satisfacción del usuario y calidad del servicio brindado en el
Centro de Salud Pedro Sanchez Meza Chupaca 2021**

Para optar : El Grado Académico de Maestro en
Ciencias de la Salud Mención en: Gestión en
Servicios de Salud.

Autor : Bach. Solorzano Quintana Pedro David.

Asesor : Dra. Melva Isabel Torres Donayre.

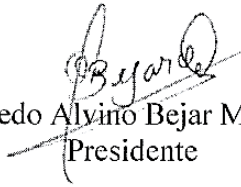
Línea de Investigación Institucional : Salud y Gestión De La Salud.

Fecha de inicio / culminación : 01 de enero al 31 de diciembre del 2021

Huancayo – Perú

2022

JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



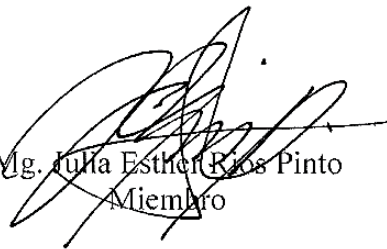
Dr. Aguedo Alviño Bejar Mormontoy
Presidente



Dra. Gloria Mercedes Molina Vallejos
Miembro



Mtro. Mildred Hilda Condor Privat
Miembro



Mg. Julia Esther Ros Pinto
Miembro



Dra. Melva Isabel Torres Donayre
Secretaria Académica

DEDICATORIA

Se la dedico al forjador de mi camino Dios, por darme vida, fortaleza y constancia para realizar ese trabajo, a mis padres por la formación integral como persona que me brindaron desde la infancia y a mi asesora por ser una importante guía que iluminó mis conocimientos durante este tiempo.

El autor.

AGRADECIMIENTO

A Dios por cuidarme y permitir cumplir este sueño, a mis padres por ser motivadores para iniciar nuevos estudios y a mi asesora por su paciencia y su don de enseñar.

El autor.



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES Escuela de Posgrado

CONSTANCIA

DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO Y TURNITIN

La Dirección de la Escuela de Posgrado, hace constar por la presente, que la tesis titulada:

Satisfacción del usuario y calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sanchez Meza Chupaca 2021

Cuyo autor : BACH. SOLORIZANO QUINTANA PEDRO DAVID

Asesor : DRA. MELVA ISABEL TORRES DONAYRE

Que fue presentado con fecha 16.03.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 22.03.2023 con la siguiente configuración del software de prevención de plagio Turnitin:

- | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Excluye bibliografía |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Excluye citas |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Excluye cadenas menores a 15 palabras |
| <input type="checkbox"/> | Otro criterio (se excluyeron fuentes) |

Dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 25%**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecido en el artículo N° 11 del Reglamento de uso de software de prevención del plagio, el cual indica que no se debe superar el 25%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 23 de marzo del 2023



Dr. Aguedo Albino Bejar Mormontoy
Director de la Escuela de Posgrado

964256181 - 064232776

direccion_ep@upla.edu.pe

Av. Giraldez N° 741
Huancayo - Junín



CONTENIDO

CARATULA	i
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
CONTENIDO.....	vi
CONTENIDO DE TABLAS	viii
CONTENIDO DE FIGURAS	ix
RESUMEN / ABSTRACT.....	xi
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	14
1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.3.1. Problema general.....	17
1.3.2. Problemas específicos	17
1.4. JUSTIFICACIÓN	17
1.4.1. Social	17
1.4.2. Teórica.....	18
1.4.3. Metodológica.....	18
1.5. OBJETIVOS	19
1.5.1. Objetivo general	19
1.5.2. Objetivos específicos.....	19
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.....	20

2.1. ANTECEDENTES	20
2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS	26
2.3. MARCO CONCEPTUAL (DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES)	35
CAPÍTULO III. HIPOTESIS	36
3.1. HIPÓTESIS GENERAL	36
3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	36
3.3. VARIABLES	37
CAPITULO IV. METODOLOGÍA.....	39
4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	39
4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	39
4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	40
4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	41
4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	42
4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	44
4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	49
4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN	51
CAPITULO V. RESULTADOS	52
5.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	52
5.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	64
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADO.....	71
CONCLUSIONES.....	75
RECOMENDACIONES	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77

ANEXOS	86
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	86
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	87
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO	88
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN Y CONSTANCIA DE SU APLICACIÓN.....	89
CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	94
LA DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS	100
CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	116
FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	118

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Ficha Técnica del Instrumento.	45
Tabla 2. Frecuencia y porcentaje de la variable Género.....	52
Tabla 3. Distribución de la Edad de la muestra.....	53
Tabla 4. Moda, mediana, media de la edad de la muestra.....	54
Tabla 5. Distribución del grado de instrucción de la muestra.....	55
Tabla 6. Relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario.....	56
Tabla 7. Frecuencia y porcentaje de la variable Satisfacción del Usuario.	57
Tabla 8. Frecuencia y porcentaje de la variable Calidad del servicio.	58
Tabla 9. Frecuencia y porcentaje de la Dimensión Fiabilidad.	59
Tabla 10. Frecuencia y porcentaje de la Dimensión Capacidad de Respuesta.....	60
Tabla 11. Frecuencia y porcentaje de la Dimensión Seguridad.	61
Tabla 12. Frecuencia y porcentaje de la Dimensión Empatía.....	62
Tabla 13. Frecuencia y porcentaje de la Dimensión Elementos Tangibles.....	63
Tabla 14. Correlación entre la variable satisfacción del usuario y variable calidad del servicio. Cálculo estadístico Prueba No Paramétrica de Rho de Spearman.....	64
Tabla 15. Interpretación de los coeficientes de correlación.....	65
Tabla 16. Estadística para una muestra de la variable satisfacción del usuario.....	67
Tabla 17. Prueba para una muestra de la variable satisfacción del usuario.....	68
Tabla 18. Estadística para una muestra de la variable calidad del servicio.....	69
Tabla 19. Prueba para una muestra de la variable calidad del servicio.....	70

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Distribución porcentual de la variable Genero.....	52
Figura 2. Distribución de la Edad.....	54
Figura 3. Distribución del grado de instrucción de la muestra.	55
Figura 4. Distribución de la relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario..	56
Figura 5. Distribución porcentual de la variable Satisfacción del Usuario.	57
Figura 6. Distribución porcentual de la variable Calidad del servicio.	58
Figura 7. Distribución porcentual de la Dimensión Fiabilidad.	59
Figura 8. Distribución porcentual de la Dimensión Capacidad de Respuesta.....	60
Figura 9. Distribución porcentual de la Dimensión Seguridad.	61
Figura 10. Distribución porcentual de la Dimensión Empatía.	62
Figura 11. Distribución porcentual de la Dimensión Elementos Tangibles.	63

RESUMEN

En la presente investigación titulada: “Satisfacción del usuario y calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sanchez Meza Chupaca 2021”, tuvo como problema saber ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021?, el objetivo general fue de establecer la relación entre satisfacción del usuario y calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021. La metodología utilizada fue de investigación tipo básica, observacional, prospectivo, transversal, analítico, el nivel de investigación es relacional, el diseño de la investigación es no experimental y el enfoque es cuantitativo. La muestra fue conformada por 374 usuarios. Se obtuvo el resultado mediante el cálculo estadístico de la Prueba No Paramétrica de Rho de Spearman que mostró que existe una correlación $r_s = 0,763$ y en significancia bilateral un P- valor = $0,000 < 0,05$. Concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa, directa y alta entre satisfacción del usuario y la calidad del servicio brindado donde el 38.5% estuvo Ni Insatisfecho ni satisfecho y el 39.6% valoró como Regular calidad de atención. Por lo cual se recomienda realizar evaluaciones periódicas, y de esta manera poder realizar comparaciones a través de lo largo del tiempo, considerando los resultados que se obtuvieron como un agregado para proyectos que apoyaran a la mejora continua.

Palabras clave: Satisfacción, calidad y usuario.

ABSTRACT

In the present investigation entitled: "User satisfaction and quality of the service provided at the Pedro Sanchez Meza Chupaca 2021 Health Center", the problem was to know what is the relationship between user satisfaction and the quality of the service provided in the Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021 Health Center?, the general objective was to establish the relationship between user satisfaction and quality of the service provided at the Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021 Health Center. The methodology used was basic, observational, prospective, cross-sectional, analytical, the level of research is relational, the research design is non-experimental and the approach is quantitative. The sample was made up of 374 users. The result was obtained through the statistical calculation of the Spearman's Rho Nonparametric Test, which showed that there is a correlation $r_s = 0.763$ and in bilateral significance a $P\text{-value} = 0.000 < 0.05$. Concluding that there is a statistically significant, direct and high relationship between user satisfaction and the quality of the service provided where 38.5% were Neither Dissatisfied nor satisfied and 39.6% valued as Regular quality of care. Therefore, it is recommended to carry out periodic evaluations, and in this way to be able to make comparisons over time, considering the results obtained as an aggregate for projects that support continuous improvement.

Keywords: Satisfaction, quality and user.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario y la calidad del servicio, hoy en día se encuentran en relación, se sabe que un usuario satisfecho vuelve a acudir al establecimiento por los servicios que se brindan, todo ello depende de la calidad de atención realizada que se le brindó en su momento.

En la actualidad sabiendo que uno de los problemas para la supervivencia, continuidad, el éxito o el fracaso del establecimiento es la satisfacción del usuario quien cumple un rol de calificador de las atenciones recibidas, el presente trabajo de investigación que se realizó en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021 tuvo como objetivo establecer la relación entre satisfacción del usuario y calidad del servicio brindado en el dicho establecimiento, siendo este un centro de salud con aumento en crecimiento. Para lo cual se buscó responder la interrogante ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021?

El presente trabajo consta de justificación teórica, por la recopilación académica y profundizando en el análisis de las variables, así también contribuye socialmente ya que al conocer los resultados será muy beneficioso para todos los trabajadores del establecimiento de salud, y de esta manera ir mejorando sus condiciones laborales, equipos, presentación personal y el compromiso con su institución. Siempre cumpliendo el aspecto metodológico proponiendo el método y la estrategia para generar conocimiento válido y confiable que se apoya en las bases teóricas y antecedentes obtenidos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

“La Organización Mundial de la Salud” ⁽¹⁾ (OMS), como requisitos necesarios e indispensables define que para lograr alcanzar “la Calidad en Salud se necesita: un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente, y la valoración del impacto final en la Salud” ⁽¹⁾.

El Ministerio de Salud (MINSA) en busca de brindar servicios de calidad que dejen satisfechos al usuario ha logrado establecer “un Sistema de Gestión de la Calidad, y una Política Nacional de Calidad en Salud mediante documentos que detallan los mecanismos de implementación, evaluación y su respectivo sostenimiento” ⁽²⁾.

Es un indicador esencial en la actualidad la satisfacción del usuario para determinar la calidad del servicio brindado durante la atención. Encontrándonos con diversas barreras para lograr una excelente calidad de atención, viendo eso “la satisfacción del usuario ha sido y es una de las piezas centrales para su evaluación” ⁽³⁾.

Pese a todos los intereses puestos por parte del Ministerio de Salud y de todas las organizaciones vigentes que promueven y proveen de salud con tal de tratar de mejorar la calidad de las atenciones brindadas, no se logra una satisfacción eficiente. Los usuarios perciben una mala – baja calidad de la atención y se encuentra insatisfecho, los estudios que se realizaron de manera anual por la encuestadora del Instituto de Opinión Pública

de la PUCP (IOP – PUCP), “donde se aprecia un bajo nivel en la percepción de calidad, y también una tendencia a seguir descendiendo” ⁽⁴⁾.

Según la encuesta Nacional la “satisfacción de los usuarios en establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA) y Gobiernos Regionales es de 66.7%” ⁽⁵⁾, este resultado es muy inferior, estando por debajo del promedio nacional, en comparación con las demás instituciones Prestadoras de Salud que es de 73.9% en el Perú. ⁽⁵⁾

En el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021, al ser una Entidad Pública, existe una relación diaria de los servidores públicos con los usuarios que son atendidos y esta relación estrecha conlleva a que los usuarios califiquen de manera positiva o negativa las atenciones, el Centro de Salud cuenta con su respectivo buzón de sugerencia (anexo 7) donde los pacientes piden mejorar su calidad del servicio, sabiendo que el Centro de Salud se encuentra en pleno crecimiento de sus Recursos Humanos, Infraestructura, oferta y demanda de Atenciones, es necesario saber la percepción que tienen los usuarios para poder conocer las debilidades que presentan y así poder mejorar la calidad de los servicios.

1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Delimitación espacial

El presente trabajo realizado de investigación se desarrolló en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca que se encuentra ubicado en el país de Perú, región Junín, Provincia de Chupaca, la provincia de Chupaca que abarca una superficie de 1 153,05 km², está ubicada a 3 263 m.s.n.m. con clima templado y seco, tiene una población

aproximada de 52988 habitantes, el centro de Salud es una entidad pública de categoría I-4, teniendo como Unidad Ejecutora la Red de Salud Valle del Mantaro, perteneciendo a la Red Valle Mantaro, Micro red Chupaca ^(6,7).

1.2.2. Delimitación social

La población, siendo el objeto de estudio fué comprendido por todos los usuarios que en su momento acudieron por un servicio al Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021.

1.2.3. Delimitación temporal

El presente estudio de investigación se desarrolló del 01 de enero hasta 31 de diciembre del 2021, en este periodo se pudo realizar la recolección de datos de la satisfacción del usuario y de la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza.

1.2.4. Delimitación teórica

Para el desarrollo de la investigación existe material teórico bibliográfico disponible, teniendo buenas fuentes de información, el cual se selecciona dos variables: satisfacción del usuario, y calidad del servicio, la primera “se define como la evaluación positiva por parte del usuario de las diferentes dimensiones que configuran la atención” ⁽⁸⁾.

La segunda es calidad del servicio, “el concepto de calidad en el ámbito de la asistencia sanitaria se refiere a la capacidad que puede tener una organización para satisfacer la necesidad de los consumidores de los servicios de salud” ⁽⁹⁾.

Con esto se quiso determinar si realmente la satisfacción del usuario se encuentra relacionada a la calidad del servicio.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema general

- ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021?

1.3.2. Problemas específicos

1.- ¿Cuál es la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021?

2.- ¿Cuál es la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021?

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. Social

La investigación presente, posee una relevancia social porque al conocer los resultados fue muy beneficioso para los usuarios, para los trabajadores del establecimiento de salud, y así se puede ir mejorando sus condiciones laborales, equipos,

presentación personal y el compromiso con su institución, conllevando a un mejor desarrollo de todas sus actividades para el bienestar de todos los usuarios atendidos. Se busca saber la satisfacción del usuario que es un elemento demasiado indispensable para dar una valoración respecto a todos los servicios que son brindados actualmente en el establecimiento de salud. Siendo la satisfacción, un resultado de valor indiscutible, encontrándose relaciona con el confort que se busca promover, la satisfacción y la insatisfacción son juicios del usuario respecto a la atención recibida.

1.4.2. Teórica

Respecto al valor teórico, esta investigación generó contribución académica, recopiló y profundizó el análisis de las variables mencionadas y relacionadas; particularmente el enfoque de satisfacción del usuario y calidad del servicio. La presente investigación se enfocó en una entidad de salud pública donde los usuarios en su mayoría son del Seguro Integral de Salud (SIS), cabe mencionar que prioriza “aquellas poblaciones vulnerables que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema en esta zona” ⁽¹⁰⁾.

1.4.3. Metodológica

En el aspecto metodológico, se propuso método y estrategia para lograr generar mayor conocimiento válido y también confiable, se apoyó en las bases teóricas y antecedentes obtenidos, definió conceptos de las variables y relación de las variables, contiene un instrumento (cuestionario) de recolección de datos muy eficaz que puede ser utilizado en futuras investigaciones posteriores, validado mediante juicio de expertos,

contribuyendo de esta manera a obtener resultados probados metodológicamente que servirán para las futuras investigaciones.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo general

Establecer la relación entre satisfacción del usuario y calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021.

1.5.2. Objetivos específicos

- 1.- Analizar la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021.
- 2.- Analizar la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Antecedentes nacionales

Montalvo S. et al (2020), en la tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”, con el objetivo de “determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”, el tipo de investigación tuvo enfoque “cuantitativo, el diseño fue no experimental de nivel correlacional, la población fueron los que se atendieron en el área de traumatología y la muestra fue de 152 usuarios obtenida por muestreo probabilístico, concluyendo que existe una correlación directa, moderada y significativa entre las variables en el área de traumatología, los usuarios se caracterizan por percibir una calidad de servicio de nivel regular y se encuentran parcialmente satisfechos por los servicios que reciben” ⁽¹¹⁾.

Ríos, E. (2020), en la tesis titulada “Factores relacionados a la percepción de la calidad de atención en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital III Goyeneche 2020”, con el “objetivo de determinar si los factores: edad, sexo, grado de instrucción, procedencia del paciente y nivel socio económico, están relacionados a la percepción de la calidad de atención en hospitalización en el servicio de medicina del Hospital III Goyeneche, el tipo de investigación fue transversal, observacional, prospectivo y explicativo, teniendo como muestra por conveniencia de 145 paciente”,

llegando a la conclusión, “que los factores relacionados son: de edad 31-45 años, sexo femenino, de procedencia local, con grado de instrucción secundario, nivel socioeconómico medio y estado civil casado, están relacionados a la insatisfacción y baja percepción de la calidad de atención en pacientes hospitalizados”⁽¹²⁾.

Lostanau, J. (2018), en la tesis titulada “Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018”, con el “objetivo de determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida”, mediante el tipo de investigación descriptivo, “nivel no experimental, diseño correlacional, de corte transversal y enfoque cuantitativo, teniendo como muestra 93 usuarios externos, llegando a la conclusión que existe relación estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención, y que existe relación estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre satisfacción del usuario y las dimensiones de: fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y elementos tangibles”⁽¹³⁾.

Niño de Guzman, I. (2018), en la tesis titulada “Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención recibida en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Primavera. 2018”, con el “objetivo de determinar la satisfacción de la usuaria sobre calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia, mediante el tipo de investigación descriptivo”, cuantitativo, “diseño no experimental, transversal, la población de estudio fueron las mujeres en edad reproductiva (15-44 años, según OMS) atendidas en el servicio de obstetricia, para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó el programa Epidat 3.2 con una muestra de 221 usuarios, concluyendo que la satisfacción

percibida por los usuarios sobre la calidad de atención en el servicio de Obstetricia, en general es satisfactoria”⁽¹⁴⁾.

Pérez, A. (2018), en la tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018”, con el “objetivo general de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en los consultorios externos”, mediante la investigación de tipo científico de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, sobre una muestra de 109 usuarios seleccionado con muestreo probabilístico, concluyendo que “existe en los consultorios externos una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario”, precisado que es de una magnitud fuerte esta relación⁽¹⁵⁾.

Salazar, J. (2018), en la tesis titulada “Satisfacción de los usuarios externos respecto a la calidad de atención en una clínica odontológica de Huancayo – 2018”, con el “objetivo de determinar la relación entre la satisfacción del cliente externo y la calidad de servicio odontológico de la clínica dental Spa San Antonio, mediante la metodología de una investigación básica, con nivel correlacional, y diseño descriptivo correlacional, sobre una muestra de 123 obtenida de manera probabilística, concluyendo que existe una relación moderada directa, estadísticamente significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica, con un Rho-Spearman = 0,443; y un P-valor= 0,000 < 0,05”⁽¹⁶⁾.

Contreras, E. (2017), en la tesis titulada “Calidad de atención y satisfacción del servicio percibida por el usuario externo de las clínicas integrales odontológicas de la Universidad Peruana Los Andes – Huancayo 2017”, con el “objetivo de general de determinar cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción del servicio

percibido por el usuario externo de la clínica integral odontológica, mediante el tipo de investigación descriptivo, observacional y transversal, sobre una muestra conformada por 109 usuarios obtenida de manera aleatoria probabilística simple, concluyendo que hay relación entre la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de servicio, a mayor percepción mejor nivel de satisfacción del usuario y viceversa, el nivel de satisfacción global del servicio fue de satisfecho con 55%”, muy satisfecho con 34.9%, 1.8% insatisfecho ⁽¹⁷⁾.

Veliz, K. (2017), en la tesis titulada “La calidad de servicio en el área de admisión y satisfacción del paciente en el Centro de Salud Libertad Huancayo 2017”, con el “objetivo de determinar la influencia de la calidad de servicio del área de Admisión en la satisfacción del paciente en el Centro Salud , mediante el método de investigación científico, descriptivo, el tipo de investigación es aplicada, nivel correlacional, diseño correlacional”, sobre una muestra de 166 obtenida mediante la fórmula para muestra de poblaciones finitas, concluyendo que “la variable independiente: calidad de servicio, influye sobre la variable dependiente: satisfacción, de forma significativa y que el Modelo Servqual es una herramienta válida para la medición de la Calidad de Servicio a través de las diferentes dimensiones como: seguridad, elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, empatía, que la dimensión de confiabilidad influye de forma directa por lo que es importante que a un cliente se le brinde confianza y seguridad” ⁽¹⁸⁾.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Suárez, G. et al (2019), en la tesis titulada “Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III”, con el objetivo de “determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención”, mediante el tipo de investigación de “estudio cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, sobre una muestra representativa de 370 habitantes del cantón Milagro en la provincia del Guayas, en la que se aplicó la encuesta de escala multidimensional SERVQUAL, se midió y relacionó la percepción y expectativas del usuario, con respecto a la calidad de atención, como resultado se obtuvo un 48 % en expectativa y 48 % en percepción, identificándose una satisfacción de nivel medio. concluyendo que la calidad de atención en el centro de salud tiene una satisfacción regular de acuerdo con el modelo SERVQUAL, los usuarios logran percibir que falta mejorar parte de la infraestructura, y que hay baja empatía del personal”⁽¹⁹⁾.

Sandoval, J. (2019), en la tesis titulada “Impacto de la evaluación del desempeño en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería del Hospital de Cuilapa”, con el objetivo de “identificar la atención que brinda el personal en el hospital regional de Cuilapa, y poder enfrentar las flaquezas del personal al desempeñar sus actividades diarias, así como el conocer las variadas opiniones de los pacientes, la metodología utilizada en la presente investigación fue: de tipo mixto, cuantitativo y cualitativo aplicando el estudio de caso, con el propósito de la comprensión de aspectos fundamentales, se utilizó técnicas diversas como observación, recolección de datos, encuestas, evaluaciones y entrevistas, teniendo como muestra aleatoria a conveniencia de 60 pacientes, concluyendo que el personal atiende dentro del estándar de calidad pues fueron evaluados entre 70 y 80%, al momento de preguntar a los usuarios como evaluaba

la atención recibida, el 71 a 80 % de los sujetos de estudio manifiestan que recomendaría la atención de este hospital”⁽²⁰⁾.

Guadalupe, F. et al (2018), en la tesis titulada “Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018.”, con el objetivo de “determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General IESS Milagro”, esto lo ha logrado determinando la percepción del usuario con “respecto a las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, se utilizó el diseño no experimental, de alcance descriptivo, de tipo transversal”, utilizando estadística descriptiva, con una muestra de 383 pacientes, concluyendo que la dimensión de tangibilidad tuvo satisfacción parcial, la dimensión fiabilidad tuvo una insatisfacción parcial, “la dimensión de capacidad de respuesta fue de insatisfacción parcial”, la dimensión de seguridad se encuentran personas que no están satisfechas ni insatisfechas, la dimensión de empatía mostró satisfacción parcial⁽²¹⁾.

Fernández, J. (2018) en la tesis titulada “Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018”, con el objetivo de evaluar la satisfacción de los usuarios “en cuanto a infraestructura, trato recibido y tiempo, durante el segundo semestre del 2018, con una metodología de enfoque mixto, diseño no experimental, descriptivo de corte transversal, sobre una muestra de 57 personas, concluyendo que en términos generales, el trato recibido y la infraestructura son muy satisfactoria; la variable tiempo influye en la

disminución del promedio de satisfacción del usuario principalmente porque la disponibilidad del horario para la asignación de las citas no satisface a los usuarios”⁽²²⁾.

Numpaque, A. et al (2017), en la tesis titulada “ Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario”, con el “objetivo de Identificar la percepción del usuario en relación con la calidad del servicio de cirugía ambulatoria en una institución prestadora de servicios de salud en Boyacá, Colombia, mediante el tipo de investigación descriptivo, no experimental de corte transversal, de enfoque cuantitativo, sobre una muestra obtenida mediante la ecuación de poblaciones finitas que es de 276 usuarios, concluyendo que respecto a la calidad subjetiva como en la calidad objetiva, el nivel de satisfacción se encuentra en el rango que el paciente lo espera”, por lo tanto no supera las expectativas de la calidad general, los aspectos que más satisfacción general son la apariencia de las instalaciones, la tecnología de equipos, la apariencia personal, mientras que la insatisfacción son el tiempo de espera, el respeto a la intimidad del paciente⁽²³⁾.

2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS

2.2.1. CALIDAD

La calidad, es definido por Real Academia Española como la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie permitiendo juzgar su valor”⁽²⁴⁾.

La calidad es la satisfacción que produce el cliente y un amarre de características inherentes de un objeto, “siendo estos un servicio, producto,

persona, organización, sistema, proceso o recurso que cumple con ciertos requisitos”⁽²⁵⁾

Walter A. Shewhart: menciona que “la calidad es el resultado de la interacción de dos dimensiones: dimensión subjetiva (lo que el cliente quiere) y dimensión objetiva (lo que se ofrece). Denotando la importancia de la subjetividad en el proceso “⁽²⁶⁾.

2.2.1.1 Calidad del servicio en salud

La Organización Mundial de Salud (OMS) define: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima”⁽²⁷⁾. Esto es posible considerando todos los factores involucrados siendo el paciente y el servicio médico, y así lograr un buen rendimiento, teniendo el mínimo escollo de efectos iatrogénicos y así lograr la satisfacción del paciente al máximo en todo el proceso.

El concepto sobre la calidad del servicio en salud es dar servicio al usuario (paciente) de la manera más accesible e imparcial, este servicio se debe brindar en las mejores circunstancias institucionales, profesionales y científicas para lograr la satisfacción del usuario⁽²⁸⁾.

Un servicio con calidad comprende procesos propios sobre el aseguramiento de las “actividades, procedimientos e intervenciones realizadas en las fases de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan en la entidad hacia la población”⁽²⁹⁾.

La calidad del servicio de salud se debe medir “con algunos parámetros, para poder descubrir falencias y posteriormente generar planes de mejoramiento” (29, 30).

2.2.1.2. Servqual

“El modelo de calidad de servicio SERVQUAL” (31) propuesto por Parasuraman, Zethaml y Berry hoy en día es un instrumento demasiado confiable y el más utilizado en el área de servicios y sirve como instrumento de evaluación del nivel de la calidad percibida por los usuarios. Siendo un buen instrumento confiable y más citado en la literatura respecto a calidad del servicio y satisfacción, recibiendo mayor atención por parte de los autores de múltiples disciplinas.

Consta de una estructura de 44 ítems, “divididos en dos escalas de 22 ítems cada una, que evalúa, por un lado, las expectativas sobre el servicio ideal y por el otro, las percepciones de los usuarios del servicio que han recibido” (32), en su escala de 22 ítems “contempla cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles” (33).

La idea en que se basa Servqual respecto a la “calidad vista por el usuario es que el resultado es la diferencia entre las expectativas y las percepciones” (34), el que se denomina “paradigma de la desconfirmación” (35), hoy en día es la teoría que presenta mayor solidez (36).

Fue validado Servqual “por primera vez por Michelsen Consulting y el Instituto Latinoamericano de Calidad en los servicios en Latinoamérica en el año 1992” (33). En el sector salud se aplica este modelo, destacando cuatro discrepancias “1. Entre las

expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos, 2. Entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las normas de calidad”⁽³³⁾, “3. Entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación de este y 4 Entre la prestación del servicio y la comunicación externa - percibida por el usuario respecto a la calidad de los servicios”^(33,37).

Si bien es cierto que el instrumento Servqual está definido, como investigador se tomó ese instrumento ya estandarizado y lo modifiqué con términos más sencillos de entender para la población que se encuestó.

2.2.1.2.1. Dimensiones de calidad de atención

1. Fiabilidad

La dimensión evalúa la “capacidad para llevar a cabo el servicio prometido de una manera confiable”⁽³⁸⁾ y correcta tal como se pactó y con exactitud precisado por el personal que se encuentra asignado⁽³⁹⁾.

Para Parasuraman “es la sinceridad con convicción de tener una buena articulación del servicio prometido y el producto”⁽³¹⁾, siendo un talento brindado por el personal en cumplir sus roles.

2. Capacidad de respuesta

La dimensión evalúa la calidad de la disposición de atender a las necesidades del usuario proporcionando un servicio pronto y oportuno⁽³⁸⁾.

Actitud que implica un deseo genuino de ayudar a los usuarios y servirles de forma rápida, teniendo en cuenta la intención de los trabajadores para colaborar con una atención en breve ^(31, 40).

3. Seguridad

La dimensión evalúa el conocimiento y la habilidad por parte del personal sobre inspirar confianza y credibilidad en el usuario respecto a lo que están realizando ⁽³⁸⁾.

Para Parasuraman la seguridad viene a ser “los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza” ⁽³¹⁾. Zeithman, Valerie y Bitner agregan que para transmitir todo esto, se necesita de la amabilidad, empleo de relaciones interpersonales, transparencia para poder brindar confianza y credibilidad ⁽³⁹⁾.

4. Empatía

La dimensión evalúa “la capacidad de percibir y comprender los requerimientos, mediante la identificación con los mismos” ⁽³⁸⁾ y con ello brindar una atención de manera específica al usuario.

Para Parasuraman es la atención de forma individualizada que ofrece el personal a los usuarios ⁽³¹⁾, La empatía es “una capacidad de percibir en los sentimientos, pensamientos y emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar” ^(40, 41).

5. Elementos tangibles

La dimensión va a evaluar la calidad, en el “aspecto de apariencia y condiciones de las instalaciones físicas, equipos y apariencia del personal” ⁽³⁸⁾.

Para Parasuraman la evaluación está basado desde una percepción óptica - visual, siendo necesario e imprescindible preservar de manera óptima todas las circunstancias de la organización ⁽³¹⁾, siendo elementos percibidos por los sentidos.

2.2.2. SATISFACCIÓN

La satisfacción es “la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse” ⁽²⁴⁾, se trata de un estado emocional como respuesta a una autoevaluación ⁽⁴²⁾.

La “satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral” ⁽⁴³⁾, las diferentes zonas cerebrales van a compensar su potencial energético, y de esta manera se halla la sensación de plenitud e inapetencia extrema. Se entienden la satisfacción como un dictamen de emociones como resultado de un juicio cognitivo.

Casidy dice, que la satisfacción es tratada como “una actitud a corto plazo que deriva de una evaluación de la experiencia recibida – percibida” ⁽⁴⁴⁾, está demostrado que una completa satisfacción tiene influencia positiva y directa hacia de los usuarios y por eso se mantiene su lealtad al servicio ⁽⁴³⁾.

2.2.2.1. Satisfacción del usuario de un establecimiento de salud

La satisfacción del usuario viene cobrando mayor atención respecto a la evaluación de los servicios de salud y calidad de atención. La satisfacción es una respuesta positiva resultado del encuentro del usuario con un bien, servicio brindado o adquirido ⁽⁴³⁾.

Enfocándose en la satisfacción del usuario se requiere una continua evaluación, siendo necesario la elaboración y “desarrollo de herramientas de control, evaluando la calidad como un servicio y no como un producto” ⁽²⁹⁾.

Por consiguiente, la satisfacción del usuario depende del servicio brindado con relación a las perspectivas que ellos tengan. El usuario queda satisfecho siempre y cuando la atención brindada cubra o supere sus perspectivas.

En un Centro de Salud el personal que labora y que brindarán los servicios de atención desde el ingreso hasta la culminación son los profesionales de Salud, Personal Administrativo y Asistencial. El trato emitido por el personal será evaluado de manera subconsciente por el usuario y posteriormente determinará su nivel de satisfacción.

El personal Profesional de Salud es un individuo capacitado que ha perfeccionado sus cursos de estudio relacionados al campo de salud (medicina, obstetricia, fisioterapia, enfermería, odontología, farmacia, etcétera) ⁽⁴⁵⁾, para poder atender problemas sobre las diferentes áreas de las ciencias de la salud, los profesionales de la salud están involucrados en la atención primaria y la atención especializada ⁽⁴⁶⁾.

Personal Administrativo es una persona encargada de la administración de una empresa o de una entidad relacionada, teniendo funciones como “ordenar, organizar, gestionar, planificar, atender, realizar las tareas administrativas de soporte⁽⁴⁷⁾ y asuntos que se encuentran bajo su responsabilidad en la organización. Dentro de las principales funciones que desarrollan los administrativos se puede destacar la tramitación de documentos, gestión de bases de clientes y la comunicación”⁽⁴⁸⁾.

Personal Asistencial es un personal que se encarga de brindar atención básica, directa a los pacientes, y también apoya en asistir a los profesionales del centro de salud en las tareas cotidianas. Su misión principal es de brindar todo el apoyo posible al paciente en procesos de higiene, alimentación y movimiento para ayudar a restablecer la salud de los pacientes⁽⁴⁹⁾.

El personal asistencial juega un rol de acompañante que le transmita confianza y seguridad al paciente. Siendo la empatía una de las cualidades principales para desempeñar esta labor, ya que se requiere sensibilidad, atención a detalles y cuidado en el trato⁽⁵⁰⁾.

2.2.2.1.1. Dimensiones de satisfacción del usuario

1. Atención del profesional de salud

La dimensión evalúa la calidez y dedicación del profesional de salud al momento de comportarse de forma profesional, el saber comunicar, ser prudente al emitir sus conocimientos - diagnósticos, brindar tiempo, tratar a todos los pacientes

por igual, brindar confianza, ponerse en el lugar de sus pacientes, respetar la intimidad del paciente y su dignidad ⁽⁵¹⁾.

2. Atención del personal administrativo y asistencial

La dimensión evalúa las labores ejecutadas por el personal que tienen que ver directamente con la atención administrativa, atención básica, directa a los pacientes, y asistencia a los profesionales de salud que se encuentran laborando, brindando confianza y seguridad ^(49, 52).

2.2.3 PERCEPCIÓN

La percepción es la acción y efecto de percibir, sintiendo interiormente una sensación que resulta de una impresión percibida por nuestros sentidos ⁽²⁴⁾. Las sensaciones percibidas no pertenecerán a una realidad objetiva, porque todas las personas – usuario tienen impresiones distintas sobre un mismo entorno, hecho, objeto dependiendo de la circunstancia – momento.

La percepción del paciente y usuario respecto a la prestación del servicio es quien determina de forma definitiva el nivel de calidad sobre el servicio prestado, siendo el usuario quien vincula una visión a manera propia y subjetiva sobre la calidad recibida y percibida.

Gracias a las interacciones humanas el usuario logra experimentar sensaciones agradables y desagradables y estos mismos son traducidos en sentimientos llenos de satisfacción o insatisfacción ⁽²⁸⁾.

De “vital importancia son las actitudes, la comunicación inter e intrapersonal, el trato, la atención y los comportamientos por parte del personal“⁽²⁹⁾.

2.3. MARCO CONCEPTUAL (DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES)

- Atención del personal administrativo y asistencial: Son las labores ejecutadas, brindadas por el personal del área de administración, auxiliar y asistencial.^(49, 52)
- Atención del profesional de salud: Son las labores brindadas del profesional de salud al momento de comportarse de atender al usuario de forma profesional⁽⁵¹⁾.
- Calidad del servicio: Es brindar “los servicios prestados al usuario, de forma accesible y de manera equitativa, en las mejores condiciones profesionales, institucionales” y científicas para lograr su satisfacción⁽²⁸⁾.
- Capacidad de respuesta: Es la “disposición de atender las necesidades del usuario proporcionando un servicio pronto y oportuno”⁽³⁸⁾.
- Elementos tangibles: Se refiere a la calidad respecto a la “apariencia y condiciones de las instalaciones físicas, equipos y apariencia del personal”⁽³⁸⁾.
- Empatía: Es la “Capacidad de percibir y comprender los requerimientos, mediante la identificación con los mismos”⁽³⁸⁾.
- Fiabilidad: Es la “Capacidad para llevar a cabo el servicio prometido de una manera confiable y correcta”⁽³⁸⁾.
- Satisfacción del usuario: La “satisfacción es una respuesta positiva como resultado del encuentro entre el usuario con un bien, servicio brindado o adquirido”⁽⁴³⁾.
- Seguridad: Es el conocimiento y habilidad para inspirar “confianza y credibilidad en el usuario respecto a lo que se está realizando”⁽³⁸⁾.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Ho: - No existe una relación entre satisfacción del usuario y la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021.

Hi: - Existe una relación entre satisfacción del usuario y la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021.

3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1.- Ho: - La satisfacción del usuario en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021, es buena.

1.- Hi: - La satisfacción del usuario en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021, no es buena.

2.- Ho: - La calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021, es buena.

2.- Hi: - La calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021, no es buena.

3.3. VARIABLES

3.3.1. Definición conceptual

Variable 1.

Satisfacción del usuario:

- La satisfacción es una respuesta positiva como resultado del encuentro entre el usuario con un bien, servicio brindado o adquirido ⁽⁴³⁾.

Variable 2.

Calidad del servicio:

- Es brindar los servicios prestados al usuario, de forma accesible y de manera equitativa, en las mejores condiciones profesionales, institucionales y científicas para lograr su satisfacción ⁽²⁸⁾.

3.3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO EN EL CENTRO DE SALUD PEDRO SANCHEZ MEZA CHUPACA 2021

OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE	ESCALA
Establecer la relación entre satisfacción del usuario y calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021.	Satisfacción del Usuario	La satisfacción es “una respuesta positiva como resultado del encuentro entre el usuario con un bien, servicio” ⁽⁴³⁾ brindado o adquirido.	1. Atención del Profesional de Salud: Calidez y dedicación del profesional de salud al momento de comportarse de forma profesional.	<ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad respeto y paciencia. - Atención minuciosa y completa. - Emplea su tiempo para atender bien y con calma. - Explica como seguir su tratamiento. - Tiene disposición de atender sus dudas. 	Totalmente en desacuerdo 1 Muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo 6 Totalmente de acuerdo 7	Ordinal Politémica
			2. Atención del Personal Administrativo y Asistencial: Labores ejecutadas por el personal administrativo, auxiliar y asistencial.	<ul style="list-style-type: none"> - Muestra amabilidad, respeto y paciencia. - Apoya al profesional a cargo. - Mantiene organizado y en orden el servicio. - Brinda accesibilidad a los medicamentos recetados. - Cumple su labor en los horarios establecidos. 	Totalmente en desacuerdo 1 Muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo 6 Totalmente de acuerdo 7	
	Calidad del Servicio	Es brindar “los servicios prestados al usuario, de forma accesible y de manera equitativa, en las mejores condiciones profesionales, institucionales” ⁽²⁸⁾ y científicas para lograr su satisfacción.	1. Fiabilidad: Capacidad para “llevar a cabo el servicio prometido de una manera confiable y correcta” ⁽³⁸⁾	<ul style="list-style-type: none"> - Es atendido sin diferencia alguna. - Su atención se realizó en orden y respetando la llegada. - Su atención se realizó según el horario publicado. - Al presentar alguna queja o reclamo cuenta con mecanismos para atenderlo. - La farmacia cuenta con los medicamentos recetados. 	Totalmente en desacuerdo 1 Muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo 6 Totalmente de acuerdo 7	Ordinal Politémica
			2. Capacidad de Respuesta: Disposición de atender las “necesidades del usuario proporcionando un servicio” ⁽³⁸⁾ pronto y oportuno.	<ul style="list-style-type: none"> - La atención en el área de caja/farmacia es rápida. - La atención en el área de admisión es rápida. - El tiempo de espera fue corto. - Al presentar algún problema o dificultad se resuelve inmediatamente. 	Totalmente en desacuerdo 1 Muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo 6 Totalmente de acuerdo 7	
			3. Seguridad: Conocimiento y habilidad para inspirar “confianza y credibilidad en el usuario” ⁽³⁸⁾ respecto a lo que se está realizando.	<ul style="list-style-type: none"> - Se respeta su privacidad. - Le realizaron un examen completo y minucioso. - Tienen tiempo para contestar sus dudas o preguntas. - El profesional inspira confianza. 	Totalmente en desacuerdo 1 Muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo 6 Totalmente de acuerdo 7	
			4. Empatía: Capacidad de “percibir y comprender los requerimientos, mediante la identificación con los mismos.” ⁽³⁸⁾	<ul style="list-style-type: none"> - El profesional de salud trata con amabilidad, respeto y paciencia. - El personal de caja / farmacia trata con amabilidad, respeto y paciencia. - El personal de admisión trata con amabilidad, respeto y paciencia. - Explican sobre su salud y el resultado de su atención - Explican sobre el tratamiento y los cuidados. 	Totalmente en desacuerdo 1 Muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo 6 Totalmente de acuerdo 7	
			5. Elementos Tangibles: Calidad respecto a la “apariciencia y condiciones de las instalaciones físicas, equipos y apariciencia del personal.” ⁽³⁸⁾	<ul style="list-style-type: none"> - Los equipos tienen apariciencia moderna. - Las instalaciones tienen apariciencia moderna. - El personal tiene apariciencia pulcra. - Los materiales visuales, publicitarios son atractivos. 	Totalmente en desacuerdo 1 Muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo 6 Totalmente de acuerdo 7	

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

4.1.1. Método científico

El método que se utilizó en la investigación es el científico que radica en una serie de pautas globales que nos pudieron garantizar “la calidad de la información obtenida. Estos pasos son: plantear un problema, formular una hipótesis, proponer un diseño metodológico, analizar, obtener, discutir los resultados, hacer conclusión y recomendar” ⁽⁵³⁾.

4.1.2. Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo representó un conjunto de procesos, fue secuencial y probatorio, se utilizó la acumulación de datos para luego “probar la hipótesis en base a una medición numérica que corresponde al análisis estadístico” ⁽⁵⁴⁾.

4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

4.2.1 Desde el punto de vista de utilidad o fin de conocimiento

Tipo básica: No soluciona el problema, solo contribuye, busca nuevos conocimientos, con el propósito de producir conocimiento y aumentar la teoría, y no se preocupa de las aplicaciones prácticas que luego se puedan derivar de ellas ⁽⁵⁴⁾.

4.2.2. Según la intervención del investigador

Tipo Observacional: “Es tipo observacional ya que no existe intervención del investigador”, los datos son el reflejo de la evolución natural de los eventos ⁽⁵⁵⁾.

4.2.3. Según la planificación de la toma de datos

Tipo Prospectivo: “Es de tipo prospectivo por que los datos de nuestro estudio son recogidos de manera primaria” (para la investigación) ⁽⁵⁵⁾.

4.2.4. Según el número de ocasiones en que se mide la variable de estudio

Tipo Transversal: Es tipo “Transversal porque las variables de estudio son medidas en una sola ocasión” ⁽⁵⁵⁾.

4.2.5. Según el número de variables de interés

Tipo Analítico: Es tipo analítico porque tiene un “análisis estadístico bivariado, plantea y pone a prueba la hipótesis, el nivel más básico establece asociación entre factores” ⁽⁵⁵⁾.

4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Nivel Relacional: Es relacional porque en este nivel se busca asociar estadísticamente dos o más variables, de esta manera se miden las variables; para luego asociarlos estadísticamente, y demostrar dependencia probabilística entre ellos, pueden llegar a tener relaciones ya sea positiva o negativa ⁽⁵⁵⁾.

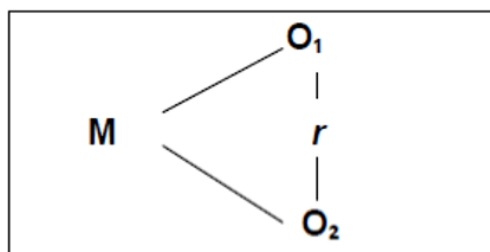
4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Con diseño de investigación se puede aludir a un plan o estrategia de manera pensada que “se desarrolla para obtener la información que se requiere y que se desea en una investigación” ⁽⁵⁴⁾ y así poder responder al planteamiento del problema.

Diseño No experimental: Se define como “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente a las variables, lo que se realiza en esta investigación no experimental es observar al fenómeno tal y como es en su contexto actual y natural”, para poder analizarlos ⁽⁵⁴⁾.

Según Hernández, R. et al. (2014), se clasifica a su vez en Transversal y esta a su vez en correlacional, “este diseño describe las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado” ⁽⁵⁴⁾.

El diseño de la investigación corresponde el siguiente esquema:



En donde:

M : Muestra en la que se realiza el estudio.

O1: Variable 1 (Satisfacción del usuario)

O2: Variable 2 (Calidad de servicio)

r : relación de las variables.

4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.5.1. Población

Es un conjunto de todos los individuos que “conducen con determinadas especificaciones y características en común” ^(54, 56).

Población Finita es aquella que tiene un número limitado de elementos, el cual puede ser contabilizado ⁽⁵⁶⁾.

La población de esta investigación está constituida por 14 200 pacientes, registrados en el Seguro Integral de Salud (SIS), los cuales pertenecen al Centro de Salud Pedro Sánchez Meza – Chupaca 2021 ⁽⁵⁷⁾.

4.5.2. Muestra

La “muestra es un subgrupo representativo de la población a estudiar del cual se recolectarán los datos y es representativo de ella” ⁽⁵⁴⁾, se utiliza para reducir economía de tiempo y de recursos, delimitando la población para generalizar resultados y establecer parámetros.

4.5.2.1. Tipo de muestra

Se realizó la Muestra Probabilística – Simple. Por qué los participantes pertenecen a una sola población y todos tienen la misma posibilidad de ser elegidos de forma aleatoria, posteriormente los resultados se generalizarán a la población ⁽⁵⁴⁾.

4.5.2.2. Tamaño de muestra

Se realizó la fórmula para población finita ⁽⁵⁸⁾, porque tenemos una población que está constituida y delimitada por 14 200 pacientes, registrados en el Seguro Integral de Salud (SIS) los cuales pertenecen al Centro de Salud Pedro Sánchez Meza – Chupaca 2021.

FÓRMULA PARA POBLACIÓN FINITA

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Leyenda

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la población (14 200)

Z² = Parámetro estadístico, Nivel de Confianza (95%) (1.96)

e = error de estimación máximo aceptado (5%) (0.05)

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado(éxito) (0.50)

q = (1 - p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado (0.50)

Reemplazando valores en la fórmula

$$n = \frac{(14\ 200) \times (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}{(0.05)^2 \times (14\ 200 - 1) + (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}$$

$$n = 374$$

Aplicando la fórmula, el total que se obtuvo como muestra para la presente investigación es de 374 usuarios.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Usuarios registrados en el Seguro Integral de Salud.
- Usuarios que recibieron atención en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza mayores de 18 años y menores de 65 años.
- Usuarios que no presenten alteraciones o trastornos mentales.
- Usuarios que acepten firmar el consentimiento informado.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Usuarios NO registrados en el Seguro Integral de Salud.
- Usuarios menores de 18 años y mayores de 65 años.
- Usuarios que presenten alteraciones o trastornos mentales.
- Usuarios que NO acepten firmar el consentimiento informado.
- Usuarios que trabajan o tienen relación familiar con los trabajadores del Centro de Salud.

4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.6.1. Técnica

Encuesta.: Es la técnica destinada a recopilar información reuniendo datos, que se utilizó para desarrollar el presente trabajo de investigación ⁽⁵⁹⁾.

4.6.2. Instrumento

Cuestionario: Es el instrumento que se utilizó para desarrollar el trabajo de investigación, siendo un conjunto de preguntas, se utilizó preguntas tipo cerradas, “respecto de una o más variables que se van a medir, siendo congruente con el planteamiento del problema e hipótesis que se va a medir”⁽⁵⁴⁾.

Cuestionario 01: Sobre la variable satisfacción del usuario. (Adjunto en anexo N°4)

Cuestionario 02: Sobre la variable calidad de servicio. (Adjunto en anexo N°4)

- Descripción del instrumento:

Cuestionario 01:

- En el encabezado está el Título de la tesis.
- Prosigue con el nombre de la variable satisfacción del usuario el cual se va a medir.
- Instrucciones de cómo se desarrolla el cuestionario.
- Significado de las escalas tipo Likert.
- Cuestionario propiamente dicho que abarca 1 hoja.

Cuestionario 02:

- En el encabezado está el Título de la tesis.
- Prosigue con el nombre de la variable calidad del servicio el cual se va a medir.
- Instrucciones de cómo se desarrolla el cuestionario.
- Significado de las escalas tipo Likert
- Cuestionario propiamente dicho que abarca 2 hoja.

Tabla1. Ficha Técnica del Instrumento.

Nombre	SERVQUAL calidad del servicio
Autor	Zeithaml, Parasuraman y Berry
Año	1988
Procedencia	Estados Unidos
Tipo de Instrumento	Cuestionario
Objetivo	Determinar la calidad de servicio
Muestra	374 encuestas (muestra probabilística simple)
Lugar de aplicación	Centro de Salud Pedro Sanchez Meza - Chupaca
Numero de Items	22 de Expectativas y 22 de Percepción
Aplicación	Individual
Duración de la Aplicación	20 min.
Escala de medición	Ordinal
Categorías	De la 1 menor calificación al 7 como la mayor calificación.
Escala	de Likert modificado
Niveles	Rango

4.6.3. Validez del instrumento

La validez del instrumento cuestionario 01 y cuestionario 02, en la presente investigación efectuada se realizó a través la prueba piloto, y el juicio de tres expertos (adjunto en anexo N°5), se consultó con el asesor estadístico el número de muestra a las que se aplicó los instrumentos como piloto. Esta muestra tuvo las mismas características de nuestra población de estudio y pertenecieron a otra área de estudio, para evitar posibles sesgos.

De acuerdo con los resultados se realizaron las modificaciones de los instrumentos, para corroborar que el instrumento en “verdad mide la variable que se busca medir”⁽⁵⁴⁾.

4.6.3.1. Validez de expertos

El Instrumento 01 y 02, tuvo validez de expertos porque realmente midió la variable de interés, de acuerdo con las voces calificadas de los expertos del tema⁽⁵⁵⁾.

4.6.3.2. Validez de contenido

El Instrumento 01 y 02, tuvo validez de contenido por que reflejó un dominio específico de lo que pretende medir, logrando así “el grado en el que la medición representa la variable medida”⁽⁵⁴⁾.

4.6.3.3. Validez de constructo

El Instrumento 01 y 02, tuvo validez de constructo, siendo el más importante desde el punto de vista científico, porque “el instrumento representa y mide un concepto teórico, y así explicar cómo las mediciones de la variable se vinculan congruentemente con las mediciones de otros conceptos correlacionados teóricamente”⁽⁵⁴⁾.

4.6.4. Confiabilidad del instrumento

Siendo la confiabilidad el “grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”⁽⁵⁴⁾, cuando se vuelve a medir en situaciones muy similares, “dando por hecho que el evento que se ha medido no ha sufrido un cambio”⁽⁶⁰⁾.

El instrumento 01 y 02, fue medido con el coeficiente de confiabilidad **alfa de Cronbach**, (adjunto en anexo N° 5), siendo una medida de consistencia interna, aplicable en “instrumentos cuyos ítems tienen varias alternativas de respuesta (más de dos) de escalamiento tipo Likert”⁽⁵⁴⁾.

La expresión del Alfa de Cronbach es:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

El coeficiente Alfa de Cronbach aplicado a los ítems de los instrumentos se calculó a través del software SPSS y su resultado fue de 0.881 para instrumento 01 (satisfacción del usuario y 0.907 para instrumento 02 (calidad del servicio), el que según la interpretación de Oviedo & Campo (2005)⁽⁶¹⁾ tienen ambos una confiabilidad aceptable.

Por tanto, se concluye que la consistencia interna de los instrumentos utilizados es aceptable y proceden para su respectiva aplicación.

4.6.5. Pasos de la recolección de datos en el lugar

- Solicitud dirigida al director del Centro de Salud Pedro Sánchez Meza – Chupaca
- Se obtuvo el permiso por parte del director, los responsables del área de calidad y jefatura de capacitación.
- Se ingresó al Centro de Salud con los protocolos de seguridad ya aprendidos.

- Se procedió a realizar las encuestas por medio del cuestionario 01 y 02 todos los días hábiles de la semana a todos los usuarios que lograban cumplir con los criterios de inclusión hasta cubrir una cantidad de cuestionarios válidos que representó a muestra.

4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

4.7.1. Técnica de procesamiento de datos

Una vez culminada la recolección de los datos, se procedió y se realizó el procesamiento respectivo de los datos de la siguiente manera:

- Recolección de los instrumentos 01 y 02 ya realizados, SERVQUAL modificado, de los usuarios que pertenecen al Centro de Salud Pedro Sánchez Meza – Chupaca 2021.
- Selección y clasificación de los instrumentos válidos y no válidos.
- Tabulación de los datos de cada instrumento realizado, en una computadora portátil, Windows 10.
- Se utilizó el Programa IBM SPSS Statistics versión 25, para el análisis – procesamiento de datos, para las correlaciones, para la construcción de las tablas y de los gráficos, a través de la estadística.
- Se utilizó el Programa Microsoft Excel versión 2016. para el ordenamiento de los datos resultantes.
- Se utilizó el Programa Microsoft Word versión 2016. para las presentaciones finales.

4.7.2. Análisis de datos

El análisis de los datos obtenidos se efectuó sobre la matriz de datos utilizando un programa estadístico, siguiendo el siguiente proceso para efectuar análisis estadístico:

- El software a utilizar es el Programa IBM SPSS Statistics versión 25, por ser apropiado, versátil, sencillo.
- Se ejecutó el programa, y se solicitó los análisis requeridos.
- Se analizó mediante pruebas de Estadística Descriptiva, correlaciones bivariadas, frecuencias, gráficas.
- Se evaluó y calculó la confiabilidad de los datos obtenidos a través del coeficiente de Alfa de Cronbach.
- Se analizó mediante pruebas de Estadística Inferencial: Análisis no paramétrico, Coeficientes de rho Spearman y Kendall.
- Se analizó y calculó los niveles de relación para cada una de las relaciones planteadas.
- Para la prueba de hipótesis el nivel significancia de alfa fue de: $\alpha = 0,05$ es decir el 5%, si el valor P- valor fue menor se aprobó la hipótesis del investigador, caso contrario se rechazó.
- Se preparó los resultados para la presentación final.

4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación presente se rigió bajo los cuatro principios éticos básicos: “el respeto por las personas, la beneficencia, la no maleficencia y la justicia”, creando conciencia y responsabilidad ⁽⁶²⁾.

Se cumplió el “Reglamento General de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes especificando el Capítulo IV de Ética de Investigación”, donde se detalla en el Art. 27º: “Principios Que Rigen La Actividad Investigativa y Art. 28º: Normas De Comportamiento Ético De Quienes Investigan” ⁽⁶³⁾

Se realizó la investigación con un acto responsable con respeto, donde no pretende ocultar la naturaleza de la investigación a los participantes o hacerles partícipe sin que ellos lo sepan, respetando el valor fundamental de la dignidad, privacidad y de la vida del ser humano, no expondrá a los participantes a actos perjudiciales o disminución de su propia estimación, no se invadirá la intimidad de los participantes ni se manipulará los resultados emitidos por estos. Se utilizó el consentimiento informado (se adjunta en el anexo N° 7) como evidencia que garantiza que “el sujeto ha expresado voluntariamente su intención de participar en la investigación” después de haber comprendido la información que se le ha dado ⁽⁶⁴⁾.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

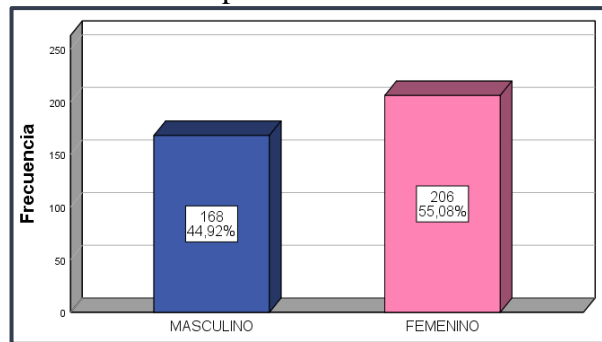
5.1.1. Caracterización de la muestra según género.

Tabla 2. Frecuencia y porcentaje de la variable Género.

Género			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MASCULINO	168	44.9
	FEMENINO	206	55.1
	Total	374	100.0

Fuente. Cuestionario realizado de recopilación de información 2021.

Figura 1. Distribución porcentual de la variable Género.



Fuente. Datos de la Tabla 2.

En la tabla 2 y figura 1 se logra apreciar que, del total de 374 personas pertenecientes a la muestra, el 44.92% pertenece al género masculino y el 55.08% pertenecen al género femenino.

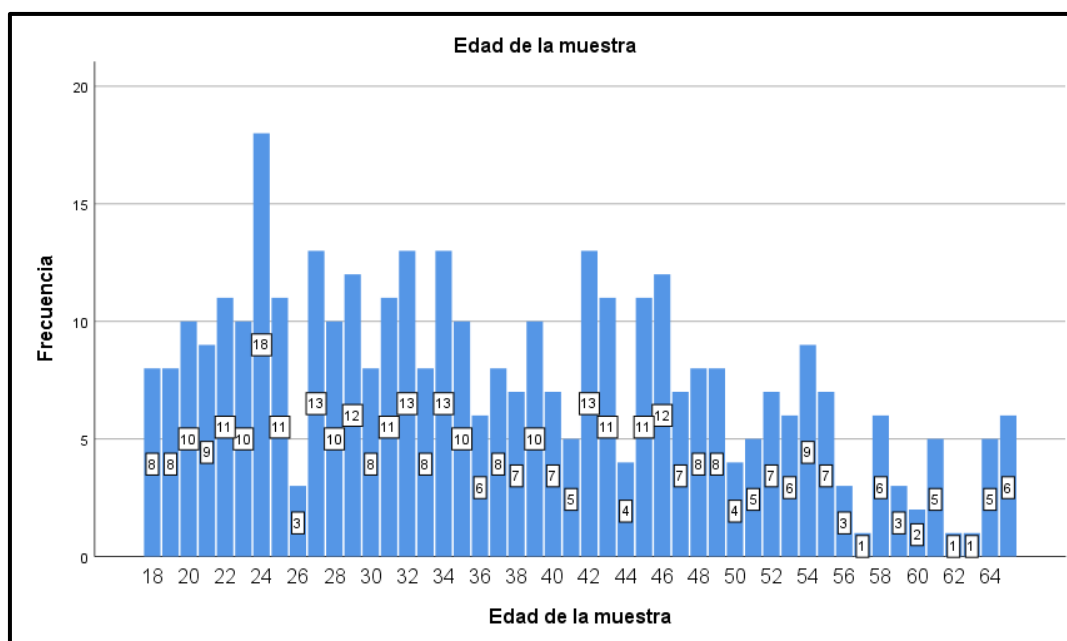
5.1.2. Caracterización de la muestra según edad.

Tabla 3. Distribución de la Edad de la muestra.

Edad de la muestra		
Años	Frecuencia	Porcentaje
18	8	2.1
19	8	2.1
20	10	2.7
21	9	2.4
22	11	2.9
23	10	2.7
24	18	4.8
25	11	2.9
26	3	0.8
27	13	3.5
28	10	2.7
29	12	3.2
30	8	2.1
31	11	2.9
32	13	3.5
33	8	2.1
34	13	3.5
35	10	2.7
36	6	1.6
37	8	2.1
38	7	1.9
39	10	2.7
40	7	1.9
41	5	1.3
42	13	3.5
43	11	2.9
44	4	1.1
45	11	2.9
46	12	3.2
47	7	1.9
48	8	2.1
49	8	2.1
50	4	1.1
51	5	1.3
52	7	1.9
53	6	1.6
54	9	2.4
55	7	1.9
56	3	0.8
57	1	0.3
58	6	1.6
59	3	0.8
60	2	0.5
61	5	1.3
62	1	0.3
63	1	0.3
64	5	1.3
65	6	1.6
Total	374	100.0

Fuente. Cuestionario realizado de recopilación de información 2021.

Figura 2. Distribución de la Edad



Fuente. Datos de la Tabla 3.

En la tabla 3 y figura 2, se logra ver que, del total de 374 usuarios encuestado, la mayor cantidad de usuarios fueron de 24 años, la menor cantidad fueron de 57, 62 y 63 años.

Tabla 4. Moda, mediana, media de la edad de la muestra.

EDAD DE LA MUESTRA		
N	Válido	374
	Perdidos	0
Media		37.41
Mediana		36.00
Moda		24
Mínimo		18
Máximo		65

Fuente. Cuestionario realizado de recopilación de información 2021.

En la tabla 4 la muestra fue de 374, teniendo una Media de 37.41 años, una mediana de 36.00 años, una moda de 24 años, un mínimo de 18 años y un máximo de 65 años.

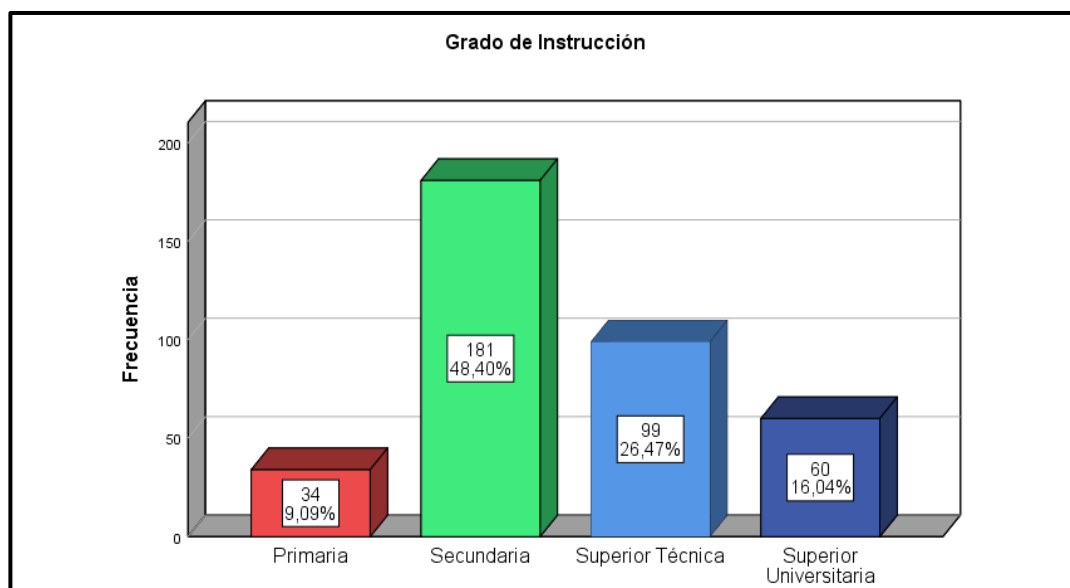
5.1.3. Caracterización de la muestra según el grado de instrucción.

Tabla 5. Distribución del grado de instrucción de la muestra.

Grado de Instrucción		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Primaria	34	9.1
	Secundaria	181	48.4
	Superior Técnica	99	26.5
	Superior Universitaria	60	16.0
	Total	374	100.0

Fuente. Cuestionario realizado de recopilación de información 2021.

Figura 3. Distribución del grado de instrucción de la muestra.



Fuente. Datos de la Tabla 5.

En la tabla 5 y figura 3 se logra apreciar que de los 374 encuestados, el 9.1% tiene el grado de instrucción de Primaria, el 48.4% estudió hasta Secundaria, el 26.5% el grado de instrucción Superior Técnica, el 16.0% tiene estudio de Superior Universitaria.

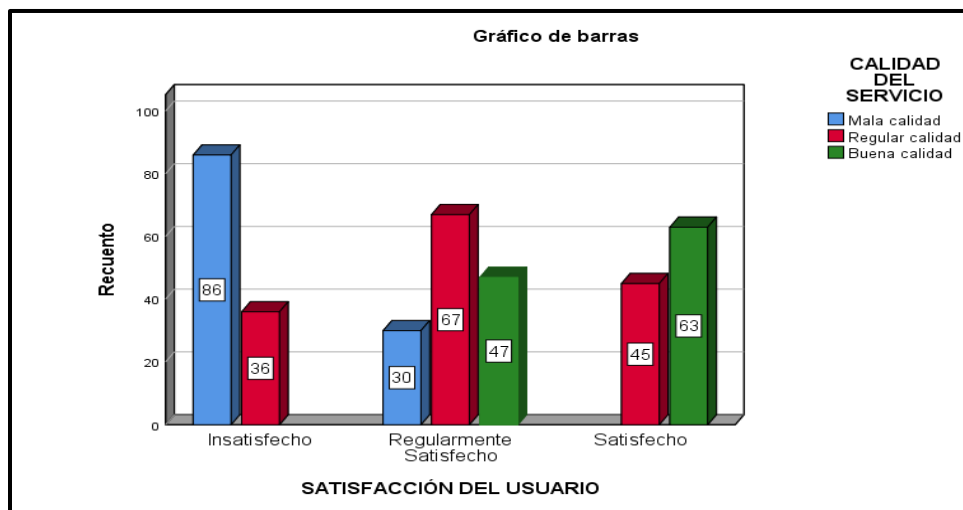
5.1.4. Resultados descriptivos de la correlación entre variables.

Tabla 6. Relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario

Niveles		CALIDAD DEL SERVICIO			Total
		Mala calidad	Regular calidad	Buena calidad	
Insatisfecho	f	86	36	0	122
	%	74.1%	24.3%	0.0%	32.6%
Regularmente Satisfecho	f	30	67	47	144
	%	25.9%	45.3%	42.7%	38.5%
Satisfecho	f	0	45	63	108
	%	0.0%	30.4%	57.3%	28.9%
Total	f	116	148	110	374
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente. Cuestionario realizado de recopilación de información 2021.

Figura 4. Distribución de la relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario



Fuente. Datos de la Tabla 6.

En la tabla 6 y figura 4 se logra apreciar un total de 374 encuestados, se le evaluó la relación, obteniéndose que de los 116 usuarios que consideraron una mala calidad del servicio brindado el 74.1% (86 usuarios) se encontraron insatisfecho, que de los 110

usuarios que consideraron una buena calidad del servicio el 57.3% (63 usuario) se encontraron satisfecho.

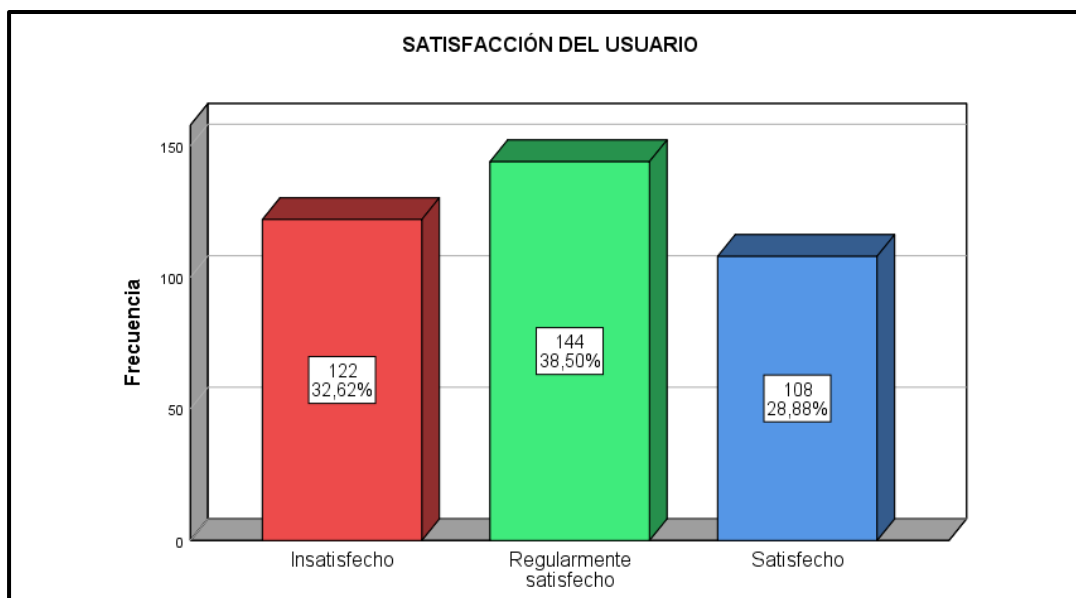
5.1.5. Resultados de la variable Satisfacción del Usuario.

Tabla 7. Frecuencia y porcentaje de la variable Satisfacción del Usuario.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Insatisfecho	122	32.6
	Regularmente satisfecho	144	38.5
	Satisfecho	108	28.9
	Total	374	100.0

Fuente. Cuestionario realizado de recopilación de información 2021.

Figura 5. Distribución porcentual de la variable Satisfacción del Usuario.



Fuente. Datos de la Tabla 7.

En la tabla 7 y figura 5 se puede apreciar que de los 374 encuestados acerca de la satisfacción del usuario, el 32.6% se encontró Insatisfecho, el 38.5% estuvo Regularmente satisfecho, el 28.9% manifestó estar Satisfecho.

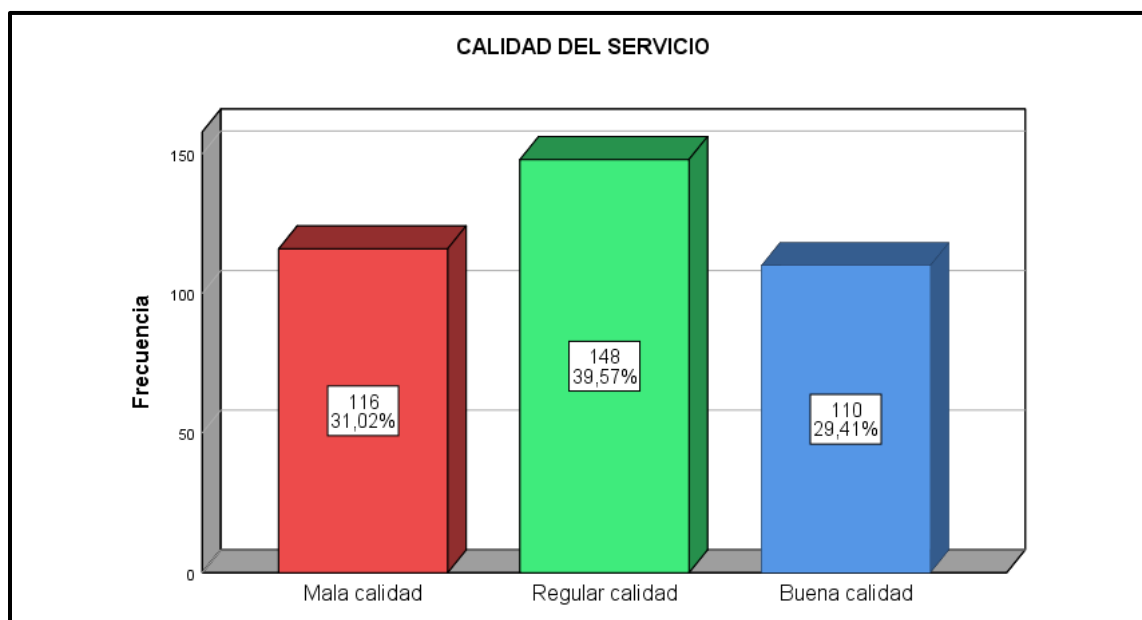
5.1.6. Resultados de la variable calidad del servicio

Tabla 8. Frecuencia y porcentaje de la variable Calidad del servicio.

CALIDAD DEL SERVICIO		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala calidad	116	31.0
	Regular calidad	148	39.6
	Buena calidad	110	29.4
	Total	374	100.0

Fuente. Cuestionario realizado de recopilación de información 2021

Figura 6. Distribución porcentual de la variable Calidad del servicio.



Fuente. Datos de la Tabla 8.

En la Tabla 8 y figura 6 se puede apreciar que de los 374 encuestados sobre cómo evalúan la calidad de atención, el 31.0% consideró Mala calidad de atención, el 39.6% valoró como Regular calidad de atención, el 29.4% consideró como Buena calidad de atención.

5.1.6. Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable Calidad del Servicio

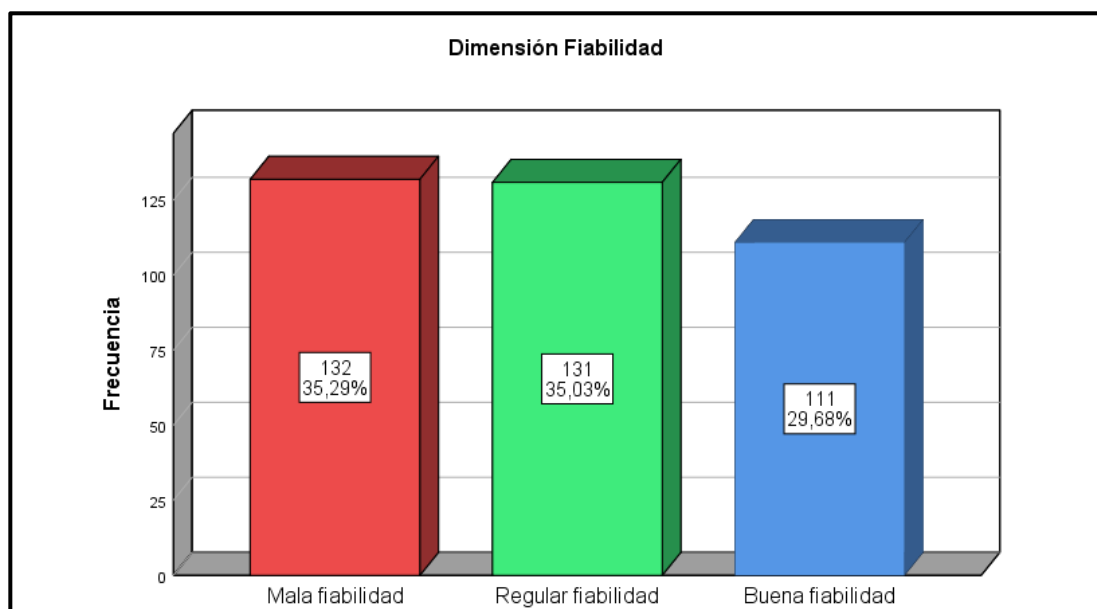
5.1.6.1. Resultados de la Dimensión Fiabilidad

Tabla 9. Frecuencia y porcentaje de la Dimensión Fiabilidad.

Dimensión Fiabilidad		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala fiabilidad	132	35.3
	Regular fiabilidad	131	35.0
	Buena fiabilidad	111	29.7
	Total	374	100.0

Fuente. Cuestionario realizado de recopilación de información 2021.

Figura 7. Distribución porcentual de la Dimensión Fiabilidad.



Fuente. Datos de la Tabla 9.

En la tabla 9 y figura 7 se logra apreciar un total de 374 encuestados, se le evaluó la dimensión fiabilidad, obteniéndose que el 35.3% consideró Mala fiabilidad, el 35.0% consideró Regular fiabilidad, el 29.7% lo valoró como Buena fiabilidad.

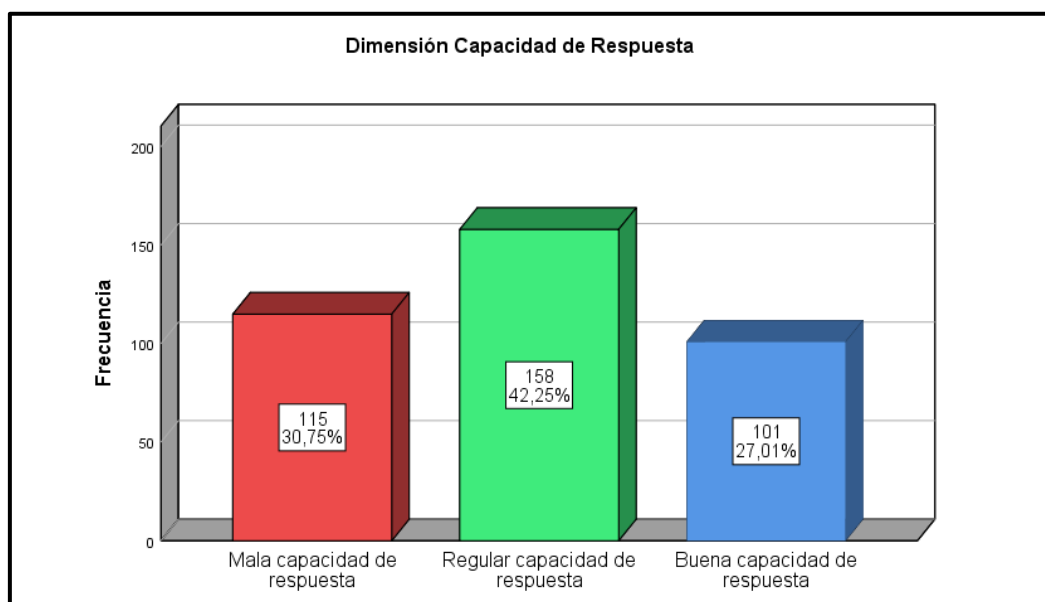
5.1.6.2. Resultados de la Dimensión Capacidad de Respuesta

Tabla 10. Frecuencia y porcentaje de la Dimensión Capacidad de Respuesta.

Dimensión Capacidad de Respuesta		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala capacidad de respuesta	115	30.7
	Regular capacidad de respuesta	158	42.2
	Buena capacidad de respuesta	101	27.0
	Total	374	100.0

Fuente. Cuestionario realizado de recopilación de información 2021.

Figura 8. Distribución porcentual de la Dimensión Capacidad de Respuesta.



Fuente. Datos de la Tabla 10.

En la tabla 10 y figura 8 se evidencia un total de 374 encuestados, se evaluó la dimensión capacidad de respuesta, obteniéndose que el 30.7% lo consideró como Mala capacidad de respuesta, el 42.2% lo valoró como Regular capacidad de respuesta, el 27.0% lo consideró como Buena capacidad de respuesta.

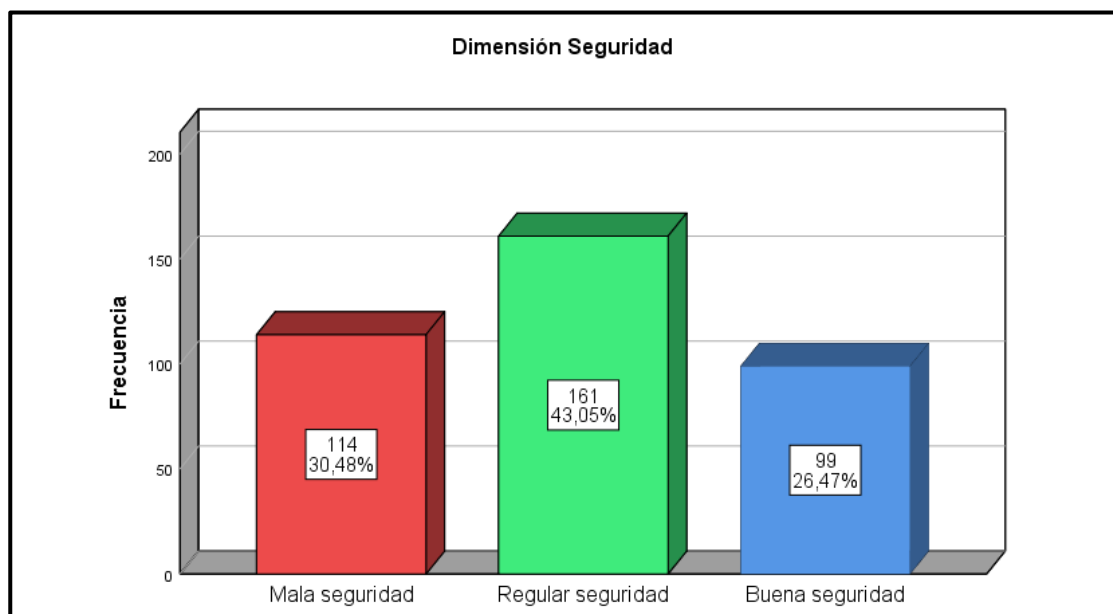
5.1.6.3. Resultados de la Dimensión Seguridad

Tabla 11. Frecuencia y porcentaje de la Dimensión Seguridad.

Dimensión Seguridad		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala seguridad	114	30.5
	Regular seguridad	161	43.0
	Buena seguridad	99	26.5
	Total	374	100.0

Fuente. Cuestionario realizado de recopilación de información 2021.

Figura 9. Distribución porcentual de la Dimensión Seguridad.



Fuente. Datos de la Tabla 11.

En la tabla 11 y la figura 9 se muestra un total de 374 encuestados, a quienes se evaluó sobre la dimensión seguridad, obteniéndose que el 30.5% consideró Mala seguridad, el 43.0% lo valoró como Regular seguridad, el 26.5% lo consideró Buena seguridad.

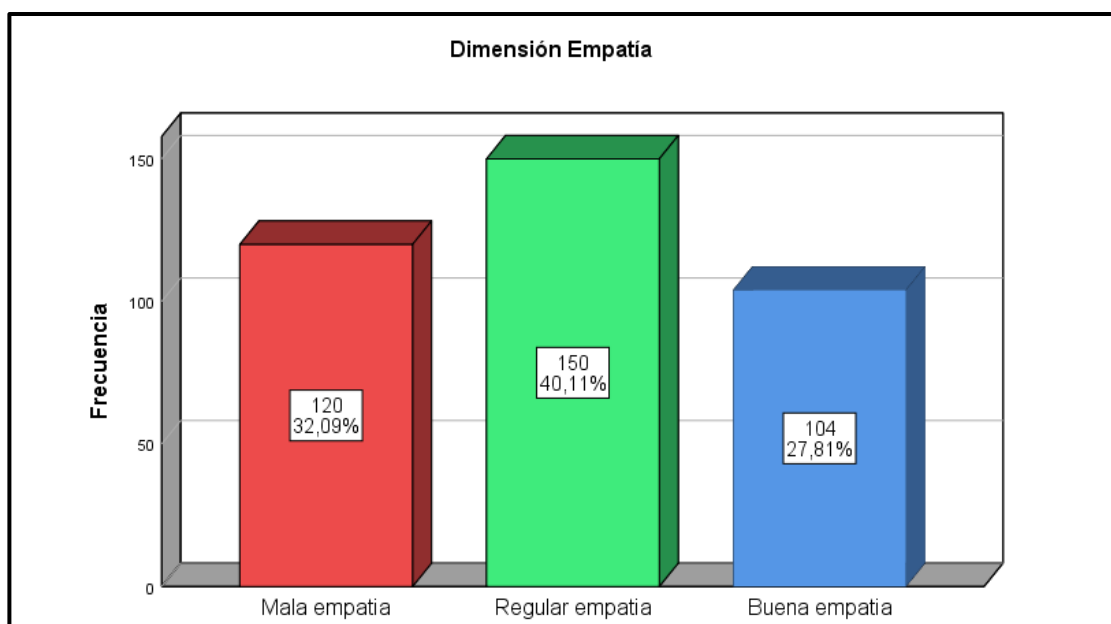
5.1.6.4. Resultados de la Dimensión Empatía

Tabla 12. Frecuencia y porcentaje de la Dimensión Empatía.

Dimensión Empatía		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala empatía	120	32.1
	Regular empatía	150	40.1
	Buena empatía	104	27.8
	Total	374	100.0

Fuente. Cuestionario realizado de recopilación de información 2021.

Figura 10. Distribución porcentual de la Dimensión Empatía.



Fuente. Datos de la Tabla 12.

En la tabla 12 y la figura 10 se puede apreciar un total de 374 encuestados, a quienes se le evaluó acerca de la dimensión empatía, hallándose que el 32.1% consideró Mala empatía, el 40.1% valoró Regular empatía, el 27.8% consideró como Buena empatía.

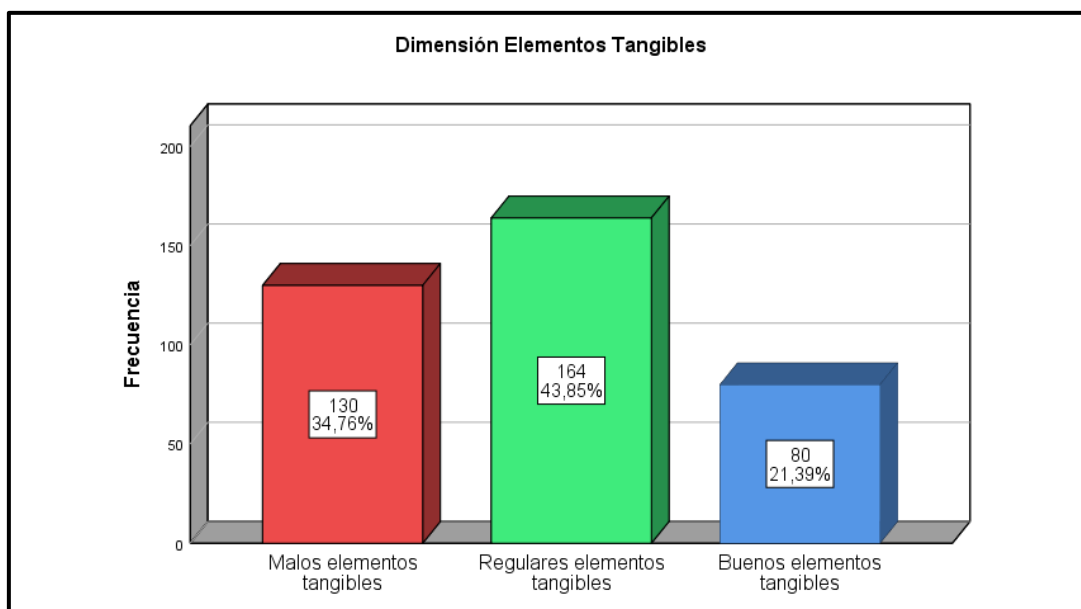
5.1.6.5. Resultados de la Dimensión Elementos Tangibles

Tabla 13. Frecuencia y porcentaje de la Dimensión Elementos Tangibles.

Dimensión Elementos Tangibles		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malos elementos tangibles	130	34.8
	Regulares elementos tangibles	164	43.9
	Buenos elementos tangibles	80	21.4
	Total	374	100.0

Fuente. Cuestionario realizado de recopilación de información 2021.

Figura 11. Distribución porcentual de la Dimensión Elementos Tangibles.



Fuente. Datos de la Tabla 13.

En la tabla 13 y figura 11 se logra apreciar un total de 374, se evaluó la dimensión elementos tangibles, obteniéndose que el 34.8% consideró Malos elementos tangibles, el 43.9 lo valoró como Regulares elementos tangibles, el 21.4% consideró como Buenos elementos tangibles.

5.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Presentación de los resultados obtenidos - correlacionales y contrastación de hipótesis.

5.2.1. Contrastación y resultado correlacional de la hipótesis general

CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES

SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO

Análisis De Datos

Paso n° 1: Respecto a la variable Satisfacción del usuario, con relación a sus escalas es una variable cualitativa, politómica y ordinal.

Paso n°2: Respecto a la variable Calidad del servicio, con relación a sus escalas es una variable cualitativa, politómica y ordinal.

Tabla 14. Correlación entre la variable satisfacción del usuario y variable calidad del servicio. Cálculo estadístico Prueba No Paramétrica de Rho de Spearman.

			Correlaciones	
			SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CALIDAD DEL SERVICIO
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	1.000	,763**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	374	374
	CALIDAD DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación	,763**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	374	374

Fuente. Cuestionario realizado de recopilación de información 2021.

Tabla 15. Interpretación de los coeficientes de correlación.

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula (+) o (-)

Fuente. E. Szmidt y J. Kacprzyk (2010)

Interpretación:

El valor de la correlación es $r_s = 0,763$, se encuentra en la categoría Correlación alta, por lo tanto, si existe correlación alta entre Satisfacción del usuario y calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021.

Prueba de hipótesis general.

Planteamiento

Ho: - No existe una relación entre satisfacción del usuario y la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021.

Hi: - Existe una relación entre satisfacción del usuario y la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021.

Nivel de Significancia (alfa):

$\alpha = 0,05$ es decir el 5%

Estadística de prueba:

N = 374

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n^3 - n}$$

$r_s = 0,763$

P- valor = 0,000

Regla de decisión:

Aceptar H_0 si: $\alpha \geq 0,05$

Rechazar H_0 si: $\alpha < 0,05$

Decisión Estadística:

Se acepta la Hipótesis H_1 siendo el p-valor menor que el nivel de significancia ($\alpha=0,05$)

Por lo tanto, existe relación estadísticamente significativa entre Satisfacción del usuario y la Calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021.

Conclusión estadística:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador por haberse encontrado una relación estadísticamente significativa, directa y alta entre las variables.

5.2.2. Contrastaciones y resultados de las hipótesis específicas.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Análisis De Datos

Paso n° 1: Respecto a la variable Satisfacción del usuario, con relación a sus escalas es una variable cualitativa, politómica y ordinal.

Prueba de hipótesis específica.

Planteamiento

Ho: - La satisfacción del usuario en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021, es buena.

Hi: - La satisfacción del usuario en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021, no es buena.

Nivel de Significancia (alfa):

$\alpha = 0,05$ es decir el 5%

Tabla 16. Estadística para una muestra de la variable satisfacción del usuario.

Estadísticas para una muestra				
	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	374	1.96	0.784	0.041

Fuente. Cuestionario realizado de recopilación de información 2021.

Tabla 17. Prueba para una muestra de la variable satisfacción del usuario

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	23.733	373	0.000	0.963	0.88	1.04

Fuente. Cuestionario realizado de recopilación de información 2021.

Interpretación:

El valor del P- valor es = 0,000, sobre la muestra de Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021.

Regla de decisión:

Aceptar H_0 si: $\alpha \geq 0,05$

Rechazar H_0 si: $\alpha < 0,05$

Decisión Estadística:

Se acepta la Hipótesis H_1 siendo el p-valor menor que el nivel de significancia ($\alpha=0,05$)

Por lo tanto, la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021, no es buena.

Conclusión estadística:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador por lograrse analizar de manera estadística.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA CALIDAD DEL SERVICIO

Análisis De Datos

Paso n° 1: Respecto a la variable Calidad del servicio, con relación a sus escalas es una variable cualitativa, politómica y ordinal.

Prueba de hipótesis específica.

Planteamiento

Ho: - La calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021, es buena.

Hi: - La calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021, no es buena.

Nivel de Significancia (alfa):

$\alpha = 0,05$ es decir el 5%

Tabla 18. Estadística para una muestra de la variable calidad del servicio.

Estadísticas para una muestra				
	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
CALIDAD DEL SERVICIO	374	1.98	0.778	0.040

Fuente. Cuestionario realizado de recopilación de información 2021.

Tabla 19. Prueba para una muestra de la variable calidad del servicio

	Prueba para una muestra					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
CALIDAD DEL SERVICIO	24.451	373	0.000	0.984	0.90	1.06

Fuente. Cuestionario realizado de recopilación de información 2021.

Interpretación:

El valor del P- valor es = 0,000, sobre la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021, no es buena.

Regla de decisión:

Aceptar H_0 si: $\alpha \geq 0,05$

Rechazar H_0 si: $\alpha < 0,05$

Decisión Estadística:

Se acepta la Hipótesis H_1 siendo el p-valor menor que el nivel de significancia ($\alpha=0,05$)

Por lo tanto, La calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021, no es buena.

Conclusión estadística:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador por lograrse analizar de manera estadística.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADO

En efecto a la investigación una vez obtenido los resultados, de todas las pruebas estadísticas, interpretándolos los mismos, llegamos al análisis y a la discusión de cada uno de los objetivos:

Al Analizar los resultados respecto al objetivo general, que fue de establecer si existe una relación entre satisfacción del usuario y la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021, se determinó que existe una correlación alta y directa, lo que quiere decir que a mayor calidad brindada hay mayor satisfacción por parte del usuario, en la institución se percibe hay una intención por brindar mejor calidad del servicio y esto se evidencia por sus planes de mejora y por la total remodelación infraestructural que acarreará este centro de Salud planificado para el siguiente año.

Comparando con los resultados del trabajo de Montalvo S. et al (2020), que tuvo como objetivo de “determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”, y concluyendo en su trabajo que existe una correlación moderada, directa y significativa entre las variables que fueron analizadas, podemos decir que la satisfacción del usuario está ligado a la calidad del servicio.

Así mismo Lostaunau, J. (2018), en su trabajo donde buscó “determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en el servicio de medicina física y rehabilitación, Hospital Regional de Ica”, Marzo 2018, mediante el tipo de investigación descriptivo, pudo llegar a una conclusión similar a la de nosotros donde

menciona que “existe una relación estadísticamente significativa y directamente proporcional entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención”.

Analizando el resultado del trabajo de Contreras, E. (2017), quien tuvo como objetivo “determinar cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción del servicio percibido por el usuario externo de la clínica integral odontológica conformada por 109 usuarios obtenida de manera aleatoria, concluyendo que hay relación entre la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de servicio”, podemos afirmar después de encontrar similares conclusiones que a mayor percepción por parte del usuario hay un mejor nivel de satisfacción del mismo y viceversa.

Al analizar el resultado obtenido respecto al objetivo específico, siendo el determinar la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021, el 38.5% no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho siendo este el que más porcentaje obtuvo dando a entender que la atención es regular, el 32.6% de los usuarios se encontró Insatisfecho esto es sobre todo porque el profesional de salud no emplea su tiempo para tenderle bien y de manera calmada y el personal administrativo no brinda accesibilidad a los medicamentos recetados, un menor porcentaje con tan solo el 28.9% fue de los usuarios que manifiestan estar satisfechos, lo que indica que menos de la tercera parte de los usuarios están contentos con la atención que se les brinda de manera diaria.

Así mismo en la contrastación de ideas, Suarez G. (2019), en el resultado de su trabajo identificó una satisfacción de nivel medio al igual que esta investigación, los usuarios perciben “la falta de empatía del personal hacia a los usuarios” y el tiempo de consulta no es suficiente manifiesta el 50%, por lo tanto, en similitud a este trabajo lo que se requiere es

acrecentar la calidad del servicio y así se logrará una calificación de excelencia, generando una mayor satisfacción.

En el análisis del resultado obtenido respecto al objetivo específico que fue determinar la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021, el 39.6% indicó que la calidad es regular, siendo este el de mayor porcentaje, el 31.0% de los encuestados lo consideró como mala calidad de atención porque el profesional de salud no cumple el horario publicado y no realiza un examen completo y minucioso, el 29.4% consideró como buena calidad, lo que indica que la calidad brindada a diario no es la más indicada y esto provocaría una satisfacción en mayor porcentaje de regular a mala.

Así mismo en la contrastación de ideas, Montalvo S. (2020), en su trabajo identificó “que el 65,1% de usuarios nos indican que la calidad del servicio recibido es regular, al igual que esta investigación, concluyendo que mientras hay una mejor calidad de servicio, los usuarios se sentirán mucho más satisfechos”.

Examinando la afluencia de la muestra por géneros vemos que el 44.92% pertenece al género masculino y el género femenino es de 55.08% lo que indica que hay un mayor interés de las mujeres por cuidar su salud y eso se debe porque las mujeres suelen manifestar una sintomatología más extensa de malestares que los hombres por ser más sentimentales – emocionales, también por los roles ya arraigados donde el género masculino se encuentra más en su trabajo y acude de manera ocasional a revisar su salud, la mayor parte de los encuestados fueron adultos jóvenes con una moda de 24 años y una mediana de 36 años, lo que indica que cada generación consecuente se preocupan más por su bienestar.

Respecto al grado de instrucción que tiene la muestra se evidenció que la mayoría de encuestados es el de secundaria con un 48.4%, esto se debe por la población rural de los anexos cercanos que demanda este centro de salud que en su mayoría están dedicados a la agricultura, el 26.5% tiene el grado de instrucción Superior Técnica, el 16.0% Superior Universitaria por el mismo echo del Programa Nacional de Becas que apoya fuertemente a la zona rural , y un mínimo porcentaje tiene educación Primaria que es el 9.1% debido al apoyo por parte del Estado (Minedu) para impulsar estrategias descentralizadas para reducir analfabetismo.

En la discusión se puede notar que, de la misma manera, Ríos E. (2020) en su conclusión llego a que los usuarios de mayor porcentaje fueron de sexo femenino, que la mayoría de los usuarios tiene grado de instrucción de nivel secundario igual al de este estudio, prevalece la etapa adulta, que oscilan entre 31 a 45 años, con resultados similares a los de este estudio.

CONCLUSIONES

1. Al validar la hipótesis general, se establece que existe una relación entre satisfacción del usuario y la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021, con un P- valor = 0,000, directa y alta con un $r_s = 0,763$.
2. Al analizar la hipótesis específica, se establece que la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021 no es buena, con un P- valor = 0,000 , se obtuvo que el 32.6% se encontró Insatisfecho, el 38.5% estuvo Regularmente satisfecho, el 28.9% manifestó estar Satisfecho , en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021.
3. Al analizar la hipótesis específica, se establece que la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021 no es buena, con un P- valor = 0,000 , se obtuvo que el 31.0% consideró Mala calidad de atención, el 39.6% valoró como Regular calidad de atención, el 29.4% consideró como Buena calidad de atención en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021.
4. Respecto al género se identificó que el 44.92% pertenece al género masculino y el 55.08% pertenecen al género femenino y en cuanto a la edad una mediana de 36 años, una moda de 24 años del total de encuestados.
5. Respecto al grado de instrucción el 9.1% tiene el grado de instrucción de Primaria, el 48.4% estudió hasta Secundaria, el 26.5% el grado de instrucción Superior Técnica, el 16.0% tiene estudio de Superior Universitaria.

RECOMENDACIONES

1. Sobre satisfacción del usuario y calidad de del servicio, se recomienda realizar evaluaciones periódicas, y de esta manera poder realizar comparaciones a través de lo largo del tiempo, considerando los resultados que se obtuvieron como un agregado para proyectos que apoyaran a la mejora continua.
2. Respecto al nivel de satisfacción del usuario, sabiendo que se encuentran regularmente satisfechos e insatisfechos, se recomienda incrementar charlas permanentes en los profesionales sobre el buen trato al paciente para que tengan una buena experiencia sobre las atenciones.
3. Respecto a la calidad del servicio brindado sabiendo que la mayoría de los usuarios lo consideran como no buena, se recomienda capacitar continuamente los talentos del personal, en temas que van relacionados sobre calidad y sobre el servicio brindado, con el fin de poder motivarlos logrando un cambio de actitud en su persona, y de esta manera fomentar en todo el personal una cultura de calidad que se encuentre asociada con la humanización dirigido al usuario teniendo como una buena base los principios, valores y sobre todo la ética profesional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. 69^a. Asamblea mundial de la salud. En: Resoluciones y decisiones. Ginebra: 2016.
2. Ministerio de Salud. Política nacional de calidad en salud: Documento técnico R.M. N° 727-2009/Minsa. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Lima: Chataro;2009.
3. Lazo-Gonzales O. Atención de salud con calidad. Lima: Rep s.a.c.; 2018.
4. Alegre M. Encuesta Lima cómo vamos 2018. IX Informe de percepción sobre calidad de vida en Lima y Callao. Lima: Lettera Gráfica s.a.c.; 2018.
5. Hernandez A. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Revista Perú. med. exp. salud pública.2019; vol.36 no.4.
6. Colaboradores de Municipalidad Provincial de Chupaca [Internet]. Pagina de la municipalidad; 2021 [Consultado 2021 enero 30] Disponible en: <https://munchupaca.gob.pe/>
7. Turismoi.pe [Internet]. Página de Turismo; 2020 [Consultado 2021 febrero 01] Disponible en: <https://turismoi.pe/ciudades/provincia/chupaca.htm>
8. Acosta L., Burrone M.S., Lopez de Neira M.J., Lucchese M., Cometto C., Ciuffolini B. et al . Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina.

9. Vara A. 7 Pasos para una tesis exitosa. USMP facultad de ciencias administrativas y recursos [Internet]. Lima: USMP; 2012. [consultado 2021 febrero 05]. Disponible en: <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TEISIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
10. Gobierno del Perú. Seguro Integral de Salud. [Internet]. Lima; 2020 [consultado 2021 febrero 05]. Disponible en: <https://www.gob.pe/sis>
11. Montalvo S., Estrada E., Mamani H. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado [Tesis Doctoral]. Madre de Dios. Universidad Alas Peruanas. 2020.
12. Ríos E. Factores relacionados a la percepción de la calidad de atención en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital iii Goyeneche 2020. [Tesis]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2020
13. Lostaunau J. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018. [Tesis Magistral]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018
14. Niño de Guzman I. Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención recibida en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Primavera. 2018 [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019
15. Pérez A. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018 [Tesis Magistral]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018

16. Salazar E. Satisfacción de los usuarios externos respecto a la calidad de atención en una clínica odontológica de Huancayo – 2018 [Tesis Magistral]. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes; 2019
17. Contreras E. Calidad de atención y satisfacción del servicio percibida por el usuario externo de las clínicas integrales odontológicas de la universidad peruana los andes – Huancayo 2017. [Tesis Magistral]. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes; 2019
18. Veliz K. La calidad de servicio en el área de admisión y satisfacción del paciente en el Centro de Salud Libertad Huancayo 2017 [Tesis]. Huancayo: Universidad Continental; 2019.
19. Suarez G., Robles R., Serrano G., Armijo A., Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas. 2019; 38(2): p.153-169.
20. Sandoval J. Impacto de la evaluación del desempeño en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería del hospital de Cuilapa. Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente. 2019; 6(1): p.41-56.
21. Guadalupe F., Suarez G., Guerrero G., Yancha C. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro 2018. Ciencia Digital. 2019; 3(3): p.162-177.
22. Fernández C. Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. Revista medicina legal de costa rica. 2020; 37(1): p.162-178.

23. Numpaque A., Buitrago L., Pardo D. Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. Revista facultad Medica. 2019; 67(2): p.235-239.
24. Asociación de academia de la lengua española. [Internet]. Española RA. 2020 [Consultado 2020 diciembre 24] Disponible en: <https://www.rae.es/drae2001/calidad>
25. International Organization for Standardization. [Internet]. Online Browsing Platform 2021 [Consultado 2021 enero 15] Disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:en:term:3.6.2>
26. Shewhart W., Nicolau J., Gozalbes M. Control económico de la calidad de productos manufacturados. Madrid: Diaz de Santos; 1997.
27. Organización Mundial de la Salud. [Internet]. Unicef 2021 [Consultado 2021 febrero 25] Disponible en: <https://www.unicef.org/dominicanrepublic/informes/metodolog%C3%ADa-para-la-observaci%C3%B3n-de-los-procesos-de-atenci%C3%B3n-y-humanizaci%C3%B3n-en-los#:~:text=Tambi%C3%A9n%20como%20%20C2%ABla%20calidad%20de,m%C3%A9dico%20y%20lograr%20el%20mejor>
28. Henao D., Giraldo A., Yepes C., Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. Revista Gerencia y Políticas de Salud. 2018; 17(34): p.1-21.
29. Martínez A. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo, marzo

- de 2016. [Tesis Magistral]. Bogotá: Universidad De Ciencias Aplicadas y Ambientales; 2015.
30. Apasma T. Assessment of patient satisfaction of the quality of health care provided by outpatient services of an Oncology Hospital. *Revista Global Journal of Health Science*. 2014; 6(5): p.150-170.
 31. Parasuraman A., Zeithaml V., Berry L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality. *J Retailing*. 1988; 64 (1): p.12-40.
 32. Mira J., Aranaz J., Rodriguez J., BUil J., Castell M., Vitaller J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. *Medicina Preventiva*. 1998; 4(1): p.12-18.
 33. Numpaque A., Rocha A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista Facultad de Medicina*. 2016; 64(4): p.715-720.
 34. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. A conceptual Model of Service quality and its implications for future research. *J Marketing*. 1985; 49(1): p.41-50.
 35. Cadotte E., Woodruff R., Jenkins R. Expectations and norms in models of consumer satisfaction. *J Marketing Res*. 1987; 24(1): p.305-14.
 36. Oliver R. A conceptual model of service quality and service satisfaction: compatible goals, different concepts. *Advances in Services Marketing and Management* .1993; 2(1): p.65-85.

37. Zeithaml V., Parasuraman A., Berry L. Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Madrid: Díaz de Santos; 1992.
38. Ganga F., Alarcón N., Pedraja L. Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile. Revista chilena de ingeniería. 2019; 27(4): p.668-681.
39. Medwave. Que es servqual. [Internet]. Estados Unidos; 2002 [consultado 2021 marzo 05]. Disponible en:
<https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Nov2003/2763>
40. Gestion de Operaciones. Modelo servqual de calidad de servicio. [Internet]. Colombia; 2018 [consultado 2021 abril 02]. Disponible en:
<https://www.gestiondeoperaciones.net/gestion-de-calidad/el-modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
41. American Psychological association. Empatía. [Internet]. Estados Unidos; 2020 [consultado 2021 marzo 05]. Disponible en: «Definición APA de empatía».
42. Westbrook Robert A. Product/consumption-based affective responses and postpurchase processes. Journal of Marketing Research. 1987; 24(3): p.258.
43. Dos-Santos M. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. Revista de la Educación Superior. 2016; 45(178): p.79–95.

44. Casidy R. Linking brand orientation with service quality, satisfaction, and positive word-of-mouth: Evidence from the higher education sector. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*. 2014; 26(2): p.142–161.
45. Clinic Cloud. Tipos de profesionales. [Internet]. Andalucía; 2020 [consultado 2021 marzo 23]. Disponible en: <https://clinic-cloud.com/blog/tipos-de-profesionales-de-la-salud-cuales-son/>
46. MedlinePlus. Tipos de profesionales de la salud. [Internet]. Washington; 2021 [Consultado 2021 abril 04]. Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/001933.htm>
47. Definición. Definición de administrativo. [Internet]. California; 2021 [Consultado 2021 enero 04]. Disponible en: <https://definicion.de/administrativo/#:~:text=Un%20adm%20inistrativo%20es%20una%20persona,se%20encuentran%20bajo%20su%20responsabilidad.>
48. Euroinnova Business school. Sabes cual es el perfil profesional del administrativo. [Internet]. Andalucía; 2020 [Consultado 2021 Enero 04]. Disponible en: <https://www.euroinnova.pe/15-5-27/perfil-profesional-de-administrativo>
49. Función Pública. Concepto 144861 de 2016 Departamento Administrativo de la Función Pública. [Internet]. Bogotá; 2016 [Consultado 2021 Abril 03]. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=75091>
50. International Training Careers. Cuáles Son Las Funciones del Asistente de Enfermería en Miami [Internet]. Texas; 2020 [Consultado 2021 Enero 03]. Disponible en: <https://www.internationaltrainingcareers.net/cuales-son-las-funciones-del-asistente-de->

[enfermeria/#:~:text=Un%20Asistente%20de%20Enfermer%C3%ADa%20se,o%20m%C3%A9dicos%20en%20tarear%20cotidianas.](#)

51. Clinic Cloud. Como ser un buen medico. [Internet]. Andalucía; 2018 [Consultado 2021 Enero 03]. Disponible en: <https://clinic-cloud.com/blog/como-ser-un-buen-medico-principios-basicos-medicina/>
52. Uriz M. La necesaria mirada ética en trabajo social. Madrid: Ediciones parinfo s.a.; 2019.
53. Vara J., Marcos E. A framework for model-driven development of information systems: Technical decisions and lessons learned. Journal of systems and software. 2012; 85(10): p.2368-2384.
54. Hernandez-Sampieri R., Fernandez C., Baptista P. Metodología de la Investigación. 6ta ed. Mexico: Mcgraw-hill/ Interamericana Editores s.a.; 2014.
55. Supo J. Seminarios de Investigación Científica: metodología De La investigación Para Las Ciencias De La Salud. 2da ed. Peru: Bioestadístico EIRL; 2014.
56. Barreto C. Asignatura Estadística. 3ra ed. Peru: 2013.
57. Su salud. Personas Afiliadas a Instituciones Administradoras de Fondo de Aseguramiento en Salud. [Internet]. Perú; 2018 [Consultado 2021 abril 23]. Disponible en: https://www.minsa.gob.pe/reunis/data/poblacion_asegurada.asp
58. Fisher L., Navarro A. Introducción a la Investigación de Mercados. 3ra Ed. México: Editorial Mc.Graw Hill. Interamericana Editores S.A.; 1996.
59. Herrera E., Medina F., Naranjo L. Tutoría de la Investigación Científica. Ecuador: Graficas corona Quito; 2004.

60. Nuñez A. confiabilidad de instrumento Medidas de consistencia Interna. Venezuela: Universidad nacional experimental politécnica de la fuerza armada bolivariana; 2010.
61. Celina H y Campo A. Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. Colombia. Vol XXXIV, num. 4: pp 572 – 580; 2005.
62. Universidad de Chile. Principios generales de ética. [Internet]. Chile; 2019 [Consultado 2021 abril 25]. Disponible en: <https://www.uchile.cl/portal/investigacion/centro-interdisciplinario-de-estudios-en-bioetica/documentos/76256/principios-generales-de-etica#:~:text=Toda%20investigaci%C3%B3n%20en%20que%20participen,no%20maleficencia%20y%20la%20justicia.>
63. Universidad Peruana Los Andes. Reglamento General de Investigación [Internet]. Perú; 2019 [Consultado 2021 junio 22]. Disponible en: <https://upla.edu.pe/nw/wp-content/uploads/2020/01/Reglamento-General-de-Investigaci%C3%B3n-2019.pdf>
64. Binetti P. Más allá del consentimiento informado: la relación consensual. Cuadernos de bioética. 2011; 22 (76): p.509-516.

ANEXOS

1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO EN EL CENTRO DE SALUD PEDRO SANCHEZ MEZA CHUPACA 2021						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p><u>PROBLEMA GENERAL</u></p> <p>- ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021?</p> <p><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u></p> <p>1.- ¿Cuál es la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021?</p> <p>2.- ¿Cuál es la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021?</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u></p> <p>- Establecer la relación entre satisfacción del usuario y calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021.</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></p> <p>1.- Analizar la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021.</p> <p>2.- Analizar la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021.</p>	<p><u>HIPÓTESIS GENERAL</u></p> <p>Ho: - No existe una relación entre satisfacción del usuario y la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021.</p> <p>Hi: - Existe una relación entre satisfacción del usuario y la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021.</p> <p><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.</u></p> <p>1.- Ho: - La satisfacción del usuario en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021, es buena.</p> <p>1.- Hi: - La satisfacción del usuario en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021, no es buena.</p> <p>2.- Ho: - La calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021, es buena.</p> <p>2.- Hi: - La calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021, no es buena.</p>	<p><u>Satisfacción del Usuario</u></p> <p><u>Calidad del Servicio</u></p>	<p>1. Atención del Profesional de Salud: Calidez y dedicación del profesional de salud al momento de comportarse de forma profesional.</p> <p>2. Atención del Personal Administrativo y Asistencial: Labores ejecutadas por el personal administrativo, auxiliar y asistencial.</p> <p>1. Fiabilidad: Capacidad para llevar a cabo el servicio prometido de una manera confiable y correcta.</p> <p>2. Capacidad de Respuesta: Disposición de atender las necesidades del usuario proporcionando un servicio pronto y oportuno.</p> <p>3. Seguridad: Conocimiento y habilidad para inspirar confianza y credibilidad en el usuario respecto a lo que se está realizando.</p> <p>4. Empatía: Capacidad de percibir y comprender los requerimientos, mediante la identificación de los mismos.</p> <p>5. Elementos Tangibles: Calidad respecto a la apariencia y condiciones de las instalaciones físicas, equipos y apariencia del personal.</p>	<p><u>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</u></p> <p>- Método científico.</p> <p>- Enfoque cuantitativo.</p> <p><u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u></p> <p>-Tipo Básica, según su fin de conocimiento.</p> <p>-Tipo Observacional, según la intervención del investigador.</p> <p>-Tipo Prospectivo, según la planificación de la toma de datos.</p> <p>- Tipo Transversal, según el número de ocasiones en que se mide la variable de estudio.</p> <p>- Tipo Analítico, según el número de variables de interés.</p> <p><u>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</u></p> <p>-Nivel Relacional.</p> <p><u>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</u></p> <p>-Diseño no experimental.</p> <p><u>ESQUEMA</u></p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --- O1 M --- O2 O1 --- r r --- O2 </pre> </div> <p>En donde: M: Muestra en la que se realiza el estudio. O1: Variable 1 (satisfacción del Usuario) O2: Variable 2 (Calidad de servicio) r: relación de las variables.</p>	<p><u>POBLACIÓN</u></p> <p>- Está constituida por 14 200 usuarios, registrados en el Seguro Integral de Salud (SIS) que acuden al Centro de Salud Pedro Sánchez Meza 2021.</p> <p><u>MUESTRA</u></p> <p>- Grupo representativo de la población.</p> <p><u>TIPO DE MUESTRA</u></p> <p>- Muestra Probabilística – Simple.</p> <p><u>TAMAÑO DE MUESTRA</u></p> <p>-Fórmula para población finita.</p> $n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$ <p>- 374 usuarios de muestra, según formula.</p> <p><u>CRITERIOS DE INCLUSIÓN</u></p> <p>- Usuarios registrados en el Seguro Integral de Salud.</p> <p>- Usuarios que recibieron atención en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza mayores de 18 años y menores de 65 años.</p> <p>- Usuarios que no presenten alteraciones o trastornos mentales.</p> <p>- Usuarios que acepten firmar el consentimiento informado.</p> <p><u>CRITERIOS DE EXCLUSIÓN</u></p> <p>- Usuarios NO registrados en el Seguro Integral de Salud.</p> <p>- Usuarios menores de 18 años y mayores de 65 años.</p> <p>- Usuarios que presenten alteraciones o trastornos mentales.</p> <p>- Usuarios que NO acepten firmar el consentimiento informado.</p> <p>- Usuarios que trabajan o tienen relación familiar con los trabajadores del Centro de Salud.</p>

2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO EN EL CENTRO DE SALUD PEDRO SANCHEZ MEZA CHUPACA 2021

OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICE	ESCALA	
Establecer la relación entre satisfacción del usuario y calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021.	Satisfacción del Usuario	La satisfacción es “una respuesta positiva como resultado del encuentro entre el usuario con un bien, servicio” ⁽⁴³⁾ brindado o adquirido.	1. Atención del Profesional de Salud: Calidez y dedicación del profesional de salud al momento de comportarse de forma profesional.	<ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad respeto y paciencia. - Atención minuciosa y completa. - Emplea su tiempo para atender bien y con calma. - Explica como seguir su tratamiento. - Tiene disposición de atender sus dudas. 	Totalmente en desacuerdo 1 Muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo 6 Totalmente de acuerdo 7	Ordinal Politémica	
			2. Atención del Personal Administrativo y Asistencial: Labores ejecutadas por el personal administrativo, auxiliar y asistencial.	<ul style="list-style-type: none"> - Muestra amabilidad, respeto y paciencia. - Apoya al profesional a cargo. - Mantiene organizado y en orden el servicio. - Brinda accesibilidad a los medicamentos recetados. - Cumple su labor en los horarios establecidos. 	Totalmente en desacuerdo 1 Muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo 6 Totalmente de acuerdo 7		
	Calidad del Servicio		Es brindar “los servicios prestados al usuario, de forma accesible y de manera equitativa, en las mejores condiciones profesionales, institucionales” ⁽²⁸⁾ y científicas para lograr su satisfacción.	1. Fiabilidad: Capacidad para “llevar a cabo el servicio prometido de una manera confiable y correcta” ⁽³⁸⁾	<ul style="list-style-type: none"> - Es atendido sin diferencia alguna. - Su atención se realizó en orden y respetando la llegada. - Su atención se realizó según el horario publicado. - Al presentar alguna queja o reclamo cuenta con mecanismos para atenderlo. - La farmacia cuenta con los medicamentos recetados. 	Totalmente en desacuerdo 1 Muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo 6 Totalmente de acuerdo 7	Ordinal Politémica
				2. Capacidad de Respuesta: Disposición de atender las “necesidades del usuario proporcionando un servicio” ⁽³⁸⁾ pronto y oportuno.	<ul style="list-style-type: none"> - La atención en el área de caja/farmacia es rápida. - La atención en el área de admisión es rápida. - El tiempo de espera fue corto. - Al presentar algún problema o dificultad se resuelve inmediatamente. 	Totalmente en desacuerdo 1 Muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo 6 Totalmente de acuerdo 7	
				3. Seguridad: Conocimiento y habilidad para inspirar “confianza y credibilidad en el usuario” ⁽³⁸⁾ respecto a lo que se está realizando.	<ul style="list-style-type: none"> - Se respeta su privacidad - Le realizaron un examen completo y minucioso. - Tienen tiempo para contestar sus dudas o preguntas. - El profesional inspira confianza. 	Totalmente en desacuerdo 1 Muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo 6 Totalmente de acuerdo 7	
				4. Empatía: Capacidad de “percibir y comprender los requerimientos, mediante la identificación con los mismos.” ⁽³⁸⁾	<ul style="list-style-type: none"> - El profesional de salud trata con amabilidad, respeto y paciencia. - El personal de caja / farmacia trata con amabilidad, respeto y paciencia. - El personal de admisión trata con amabilidad, respeto y paciencia. - Explican sobre su salud y el resultado de su atención - Explican sobre el tratamiento y los cuidados. 	Totalmente en desacuerdo 1 Muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo 6 Totalmente de acuerdo 7	
			5. Elementos Tangibles: Calidad respecto a la “aparición y condiciones de las instalaciones físicas, equipos y apariencia del personal.” ⁽³⁸⁾	<ul style="list-style-type: none"> - Los equipos tienen apariencia moderna. - Las instalaciones tienen apariencia moderna. - El personal tiene apariencia pulcra. - Los materiales visuales, publicitarios son atractivos. 	Totalmente en desacuerdo 1 Muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo 6 Totalmente de acuerdo 7		

3. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO EN EL CENTRO DE SALUD PEDRO SANCHEZ MEZA CHUPACA 2021

OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	INDICE
- Establecer la relación entre satisfacción del usuario y calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021.	Satisfacción del Usuario	1. Atención del Profesional de Salud: Calidez y dedicación del profesional de salud al momento de comportarse de forma profesional.	- Amabilidad respeto y paciencia. - Atención minuciosa y completa. - Emplea su tiempo para atender bien y con calma. - Explica como seguir su tratamiento. - Tiene disposición de atender sus dudas.	Cuestionario 1 1 - 5	Totalmente en desacuerdo 1 Muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo 6 Totalmente de acuerdo 7
		2. Atención del Personal Administrativo y Asistencial: Labores ejecutadas por el personal administrativo, auxiliar y asistencial.	- Muestra amabilidad, respeto y paciencia. - Apoya al profesional a cargo. - Mantiene organizado y en orden el servicio. - Brinda accesibilidad a los medicamentos recetados. - Cumple su labor en los horarios establecidos.	Cuestionario 1 6 - 10	Totalmente en desacuerdo 1 Muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo 6 Totalmente de acuerdo 7
	Calidad del Servicio	1. Fiabilidad: Capacidad para "llevar a cabo el servicio prometido de una manera confiable y correcta" ⁽³⁸⁾	- Es atendido sin diferencia alguna. - Su atención se realizó en orden y respetando la llegada. - Su atención se realizó según el horario publicado. - Al presentar alguna queja o reclamo cuenta con mecanismos para atenderlo. - La farmacia cuenta con los medicamentos recetados.	Cuestionario 2 1 - 5	Totalmente en desacuerdo 1 Muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo 6 Totalmente de acuerdo 7
		2. Capacidad de Respuesta: Disposición de atender las "necesidades del usuario proporcionando un servicio" ⁽³⁸⁾ pronto y oportuno.	- La atención en el área de caja/farmacia es rápida. - La atención en el área de admisión es rápida. - El tiempo de espera fue corto. - Al presentar algún problema o dificultad se resuelve inmediatamente.	Cuestionario 2 6 - 9	Totalmente en desacuerdo 1 Muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo 6 Totalmente de acuerdo 7
		3. Seguridad: Conocimiento y habilidad para inspirar "confianza y credibilidad en el usuario" ⁽³⁸⁾ respecto a lo que se está realizando.	- Se respeta su privacidad - Le realizaron un examen completo y minucioso. - Tienen tiempo para contestar sus dudas o preguntas. - El profesional inspira confianza.	Cuestionario 2 10 - 13	Totalmente en desacuerdo 1 Muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo 6 Totalmente de acuerdo 7
		4. Empatía: Capacidad de "percibir y comprender los requerimientos, mediante la identificación con los mismos." ⁽³⁸⁾	- El profesional de salud trata con amabilidad, respeto y paciencia. - El personal de caja / farmacia trata con amabilidad, respeto y paciencia. - El personal de admisión trata con amabilidad, respeto y paciencia. - Explican sobre su salud y el resultado de su atención - Explican sobre el tratamiento y los cuidados.	Cuestionario 2 14 - 18	Totalmente en desacuerdo 1 Muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo 6 Totalmente de acuerdo 7
		5. Elementos Tangibles: Calidad respecto a la "aparición y condiciones de las instalaciones físicas, equipos y apariencia del personal." ⁽³⁸⁾	- Los equipos tienen apariencia moderna. - Las instalaciones tienen apariencia moderna. - El personal tiene apariencia pulcra. - Los materiales visuales, publicitarios son atractivos.	Cuestionario 2 19 - 22	Totalmente en desacuerdo 1 Muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo 6 Totalmente de acuerdo 7

4. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN Y CONSTANCIA DE SU APLICACIÓN

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO EN EL CENTRO DE SALUD PEDRO SANCHEZ MEZA CHUPACA 2021

Cuestionario 1

Edad: 32 años Sexo: Masculino Nivel de estudio: Superior universitario

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INSTRUCCIONES:

Para completar lea con detenimiento, Usted deberá seleccionar cada una de las 10 afirmaciones su grado de conformidad con ello, para ello deberá marcar un número entre el 1 y el 5, lo cuales tienen su significado a continuación.

Significado de escala						
Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

Nota: - C.S.PSM = Centro de Salud Pedro Sánchez Meza

ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE SALUD		1	2	3	4	5	6	7
1	En el C.S.PSM el profesional de salud le muestra amabilidad, respeto y paciencia.						X	
2	En el C.S.PSM el profesional de salud le brinda atención minuciosa y completa.						X	
3	En el C.S.PSM el profesional de salud emplea su tiempo para tenderle bien y de manera calmada.			X				
4	En el C.S.PSM el profesional de salud le explica cómo debe seguir su tratamiento.					X		
5	En el C.S.PSM el profesional de salud tiene disposición en atender sus dudas.				X			
ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO		1	2	3	4	5	6	7
6	En el C.S.PSM el personal administrativo muestra amabilidad, respeto y paciencia.					X		
7	En el C.S.PSM el personal administrativo apoya al profesional a cargo.				X			
8	En el C.S.PSM el personal administrativo mantiene organizado y en orden el servicio.			X				
9	En el C.S.PSM el personal administrativo brinda accesibilidad a los medicamentos recetados.		X					
10	En el C.S.PSM el personal administrativo cumple su labor en los horarios establecidos.		X					

ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO EN EL CENTRO DE SALUD PEDRO SANCHEZ MEZA CHUPACA 2021

Cuestionario 2

VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

INSTRUCCIONES:

Para completar lea con detenimiento, Usted deberá seleccionar cada una de las 22 afirmaciones su grado de conformidad con ello, para ello deberá marcar un número entre el 1 y el 5, lo cuales tienen su significado a continuación.

Significado de escala						
Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

Nota: - C.S.PSM = Centro de Salud Pedro Sánchez Meza

- Cuando se habla de “usted esperaba”, o “su expectativa”, se refiere sobre lo que esperaba recibir de los servicios del C.S.PSM antes de usarlos.

EXPECTATIVAS								
FIABILIDAD								
		1	2	3	4	5	6	7
1	Su expectativa sobre el C.S.PSM era que usted sea atendido sin diferencia alguna con relación a otras personas.							X
2	Usted esperaba que en el C.S.PSM era que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.					X		
3	Su expectativa sobre el C.S.PSM era que la atención por el profesional de salud se realice según el horario publicado.			X				
4	Usted esperaba que en el C.S.PSM. se cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.						X	
5	Su expectativa sobre el C.S.PSM era que la farmacia cuente con los medicamentos que recetó el médico.					X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
		1	2	3	4	5	6	7
6	Su expectativa sobre el C.S.PSM era que la atención en el área de caja/ farmacia sea rápida.		X					
7	Su expectativa sobre el C.S.PSM era que la atención en el área de admisión sea rápida.			X				
8	Su expectativa sobre el C.S.PSM era que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto.							X
9	Su expectativa sobre el C.S.PSM era que el profesional de salud muestre interés en solucionar su problema de salud.					X		
SEGURIDAD								
		1	2	3	4	5	6	7
10	Su expectativa sobre el C.S.PSM era que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.				X			
11	Su expectativa sobre el C.S.PSM era que el profesional de salud que le atenderá le realice un examen completo y minucioso.						X	
12	Su expectativa sobre el C.S.PSM era que el profesional de salud le conteste sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.						X	
13	Su expectativa sobre el C.S.PSM era que el profesional de salud que le atenderá le inspire confianza.						X	
EMPATIA								
		1	2	3	4	5	6	7
14	Su expectativa sobre el C.S.PSM era que el profesional de salud que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							X
15	Su expectativa sobre el C.S.PSM era que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.			X				

16	Su expectativa sobre el C.S.PSM era que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia.					X		
17	Su expectativa sobre el C.S.PSM era que usted comprenda la explicación que le brindará el profesional de salud sobre su salud o resultado de la atención.						X	
18	Su expectativa sobre el C.S.PSM era que comprenda la explicación del profesional de salud que le brindará sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud						X	
ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5	6	7
19	Usted esperaba que en el C.S.PSM los equipos que emplean tengan apariencia moderna.		X					
20	Su expectativa sobre el C.S.PSM era que las instalaciones del servicio tengan apariencia moderna.			X				
21	Usted esperaba que en el C.S.PSM el personal tenga apariencia pulcra, buena presencia.					X		
22	Su expectativa sobre el C.S.PSM era que tenga materiales visuales, publicitarios son atractivos.				X			

PERCEPCIONES								
FIABILIDAD								
		1	2	3	4	5	6	7
1	¿En el C.S.PSM usted fue atendido sin diferencia alguna con relación a otras personas?					X		
2	¿En el C.S.PSM su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							X
3	¿En el C.S.PSM su atención se realizó según el horario publicado?							X
4	¿En el C.S.PSM cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?		X					
5	¿En el C.S.PSM la farmacia contó con los medicamentos que recetó el profesional de salud?					X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
		1	2	3	4	5	6	7
6	¿En el C.S.PSM la atención en el área de caja/farmacia fue rápida?						X	
7	¿En el C.S.PSM la atención en el área de admisión fue rápida?						X	
8	¿En el C.S.PSM el tiempo que usted esperó para ser atendido fue corto?			X				
9	¿En el C.S.PSM cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							X
SEGURIDAD								
		1	2	3	4	5	6	7
10	¿En el C.S.PSM durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?				X			
11	¿En el C.S.PSM el profesional de salud que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							X
12	¿En el C.S.PSM el profesional de salud que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o pregunta?					X		
13	¿En el C.S.PSM el profesional de Salud que le atendió le inspiró confianza?							X
EMPATIA								
		1	2	3	4	5	6	7
14	¿En el C.S.PSM el profesional de salud que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					X		
15	¿En el C.S.PSM el personal de caja / farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?		X					
16	¿En el C.S.PSM el personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					X		
17	¿En el C.S.PSM usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre su salud o resultado de su atención?				X			
18	¿En el C.S.PSM usted comprendió la explicación que el profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?						X	
ELEMENTOS TANGIBLES								
		1	2	3	4	5	6	7
19	¿En el C.S.PSM los equipos que emplean tienen apariencia moderna?				X			
20	¿En el C.S.PSM las instalaciones del servicio tienen apariencia moderna?					X		
21	¿El personal del C.S.PSM tiene apariencia pulcra?				X			
22	¿En el C.S.PSM los materiales visuales, publicitarios son atractivos?					X		

CONSTANCIA DE SU APLICACIÓN



"Año del Bicentenario del Perú 200 años de Independencia"



PROVEIDO N° 001 - 2021 - GRJ-DRSJ-UESCH-MRSCH-CALIDAD

Visto el INFORME N° 059 - 2021 - GRJ-DRSJ-UESCH-MRSCH-JEFE.ENF de la solicitud presentada el Sr. CD. PEDRO DAVID SOLORZANO QUINTANA con DNI N.º 71014119, domiciliado en el Jr Junín Mz 12 Lot.8 El Tambo, egresado de la Universidad Privada Los Andes solicita proveído para ejecutar su proyecto de tesis titulado "SATISFACCION DEL USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO EN EL CENTRO DE SALUD PEDRO SANCHEZ MEZA CHUPACA 2021" para lograr el grado de maestría.

La responsable de **CALIDAD** del Centro de Salud Pedro Sánchez Mesa emite **PROVEIDO FAVORABLE** a la solicitud presentada

Chupaca 02 de Julio de 2021

DIRECCION REGIONAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SALUD CHUPACA
MICRO - RED DE SALUD CHUPACA


Lic. Yoly K. Arrieta Root
C.E. 8013
E. 0156V

YAR/yar
cc. archivo



“Año del Bicentenario del Perú 200 años de Independencia”

PROVEIDO N° 011 - 2021 - GRJ-DRSJ-UESCH-MRSCH-JEFE.ENF-C

Visto el PROVEIDO N° 001 - 2021 - GRJ-DRSJ-UESCH-MRSCH-CALIDAD de la solicitud presentada el Sr. CD. PEDRO DAVID SOLORZANO QUINTANA con DNI N.º 71014119, domiciliado en el Jr Junín Mz 12 Lot.8 El Tambo, egresado de la Universidad Privada Los Andes solicita proveído para ejecutar su proyecto de tesis titulado “SATISFACCION DEL USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO EN EL CENTRO DE SALUD PEDRO SANCHEZ MEZA CHUPACA 2021” para lograr el grado de maestría.

La Jefatura de CAPACITACION del Centro de Salud Pedro Sánchez Mesa emite **PROVEIDO FAVORABLE** a la solicitud presentada

Chupaca 01 de Julio de 2021

REGIONAL - JUNIN
CENTRO REGIONAL DE SALUD JUNIN
CENTRO DE SALUD CHUPACA

Rocio I. CORDOVA GUERE
C.E.P. 22438

RICG/ricg
cc. archivo

5. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

CONFIABILIDAD

Confiabilidad de la Variable **Satisfacción Del Usuario** con el Alpha de Cronbach

Usuarios	CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO									
	ATENCION DEL PROFESIONAL DE SALUD					ATENCION DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	6	5	3	6	6	5	4	4	6	4
2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	2
3	5	5	1	1	6	2	2	3	3	3
4	1	3	1	1	1	3	2	1	1	3
5	4	3	1	3	2	3	7	3	3	2
6	4	5	3	3	3	3	3	4	2	3
7	6	6	3	5	4	5	4	3	2	2
8	7	5	2	5	1	3	5	4	3	4
9	2	7	4	6	3	2	2	2	1	2
10	3	5	3	5	2	3	3	3	3	3
11	1	7	2	4	6	4	1	3	3	4
12	5	6	3	6	2	5	2	3	2	2
13	6	5	3	5	4	3	3	4	3	3
14	7	6	4	4	5	5	3	2	1	3
15	4	5	4	4	5	4	3	5	3	4
16	5	6	1	6	7	4	3	4	3	3
17	5	4	4	6	4	5	4	4	3	4
18	7	7	5	7	5	4	3	4	6	5
19	6	3	7	6	5	6	7	3	3	6
20	6	7	7	6	7	5	6	3	6	7
21	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2
22	3	1	1	5	1	3	1	2	2	1
23	1	2	2	4	1	3	2	3	2	2
24	1	2	3	1	4	3	2	2	2	1
25	3	3	2	5	3	2	4	4	2	2
26	3	4	2	3	6	3	2	1	1	2
27	4	5	2	3	3	4	1	2	1	3
28	5	4	1	6	3	3	3	3	3	2
29	1	5	3	3	3	2	3	3	3	2
30	5	5	1	5	3	3	3	4	2	3
31	7	1	2	4	5	4	3	5	3	3
32	7	4	4	7	6	2	3	3	3	2
33	6	5	2	5	6	4	6	2	2	2
34	5	5	1	4	5	4	5	4	3	4
35	6	6	5	5	4	3	2	5	4	2
36	7	7	7	5	6	3	7	4	2	3
37	7	6	4	5	6	5	4	4	7	4
38	7	7	6	7	7	5	4	4	5	7
ΣX	171	174	113	171	153	133	124	119	107	116

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos Válido	38	100.0
Excluido ^a	0	0.0
Total	38	100.0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.881	10

Confiabilidad de la Variable **Calidad Del Servicio** con el Alpha de Cronbach

Usuarios	CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO																					
	EXPECTATIVAS																					
	FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD				EMPATIA				ELEMENTOS TANGIBLES			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	7	6	2	6	5	7	1	2	4	5	2	4	5	3	3	6	5	6	5	4	3	5
2	6	7	3	7	6	6	5	3	5	4	3	5	4	3	3	7	5	5	4	3	3	6
3	3	6	3	7	6	6	5	3	6	6	3	6	6	4	6	5	5	6	6	5	4	6
4	7	6	3	5	6	2	1	3	2	1	3	2	1	2	2	6	5	4	1	2	1	5
5	7	6	1	6	5	5	5	1	4	5	1	4	5	3	4	5	5	6	5	4	5	6
6	6	7	3	7	7	4	5	3	3	3	3	3	3	2	3	6	7	7	3	3	3	6
7	6	6	7	7	7	6	3	7	6	5	7	6	5	3	6	6	7	5	5	6	7	6
8	6	6	4	7	6	7	4	4	7	6	4	7	6	3	2	5	6	6	6	2	3	6
9	7	6	2	5	7	6	5	2	5	6	2	5	6	2	2	5	7	6	6	4	6	5
10	1	7	2	6	7	1	7	2	4	6	2	4	6	3	4	6	5	4	6	4	1	5
11	7	6	2	6	5	4	5	2	3	3	2	3	3	1	3	5	6	4	3	4	1	6
12	7	6	5	7	6	6	6	5	5	4	5	5	4	4	2	6	7	6	4	3	2	6
13	7	6	3	7	5	6	6	3	5	4	3	5	4	2	2	6	6	7	4	5	4	5
14	7	7	4	7	7	7	6	4	4	5	4	4	5	1	3	5	5	5	5	5	3	6
15	7	7	1	6	7	3	1	1	5	1	1	5	1	2	1	7	6	6	1	3	1	6
16	3	6	1	5	6	1	1	1	3	2	1	3	2	1	2	7	6	6	2	1	1	6
17	3	6	1	7	5	4	3	1	3	2	1	3	2	3	2	6	5	7	2	3	7	5
18	6	5	1	6	7	5	5	1	5	3	1	5	3	2	3	7	7	5	3	3	7	7
19	6	6	1	7	7	5	5	1	1	6	1	1	6	3	3	6	6	5	6	2	2	6
20	7	5	6	7	6	7	7	6	7	7	5	7	7	5	7	7	6	6	7	5	4	5
21	5	6	2	6	7	7	5	2	5	1	2	5	1	3	4	6	6	6	1	3	5	5
22	6	7	1	6	6	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	6	6	5	1	3	2	5
23	6	6	3	6	7	5	6	3	6	2	3	6	2	2	2	6	7	6	2	5	2	6
24	4	6	3	6	7	3	5	3	5	2	3	5	2	3	3	6	5	4	2	3	3	6
25	7	7	4	7	6	2	7	4	6	3	4	6	3	1	2	5	5	6	3	2	2	6
26	6	6	4	7	7	5	4	4	6	4	4	6	4	3	4	5	6	4	4	5	4	6
27	6	7	3	6	7	1	5	3	3	3	3	3	3	3	2	7	7	5	3	2	3	6
28	7	7	2	6	6	3	3	2	5	3	2	5	3	2	2	7	5	6	3	2	4	5
29	6	6	3	7	7	1	2	3	1	4	3	1	4	2	1	6	6	5	4	3	2	5
30	2	5	4	7	7	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	6	6	5	4	3	6
31	7	6	7	7	6	7	7	7	5	6	7	5	6	2	3	6	6	5	6	3	7	7
32	7	7	5	6	6	7	7	5	7	5	4	7	7	6	5	6	6	5	5	4	3	6
33	2	6	1	5	7	5	6	1	6	7	1	6	7	3	3	5	5	4	7	4	3	5
34	3	6	7	7	5	6	7	7	6	7	7	6	7	6	7	5	4	4	7	5	6	5
35	7	6	1	7	6	5	4	1	6	3	1	6	3	3	2	6	7	4	3	3	3	5
36	6	7	2	5	5	3	4	2	3	6	2	3	6	1	2	6	6	5	6	3	2	5
37	7	6	4	6	6	7	6	4	5	6	4	5	6	7	4	6	5	4	6	5	4	7
38	7	6	2	5	5	1	2	2	4	1	2	4	1	2	2	6	6	5	1	3	2	7
ΣX	217	236	113	240	236	171	174	113	171	153	111	171	155	107	116	225	221	200	153	133	124	217

Usuarios	CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO																					
	PERCEPCIONES																					
	FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA				ELEMENTOS TANGIBLES				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	1	1	3	2	3	1	2	1	5	1	1	5	1	3	3	3	1	2	1	5	3	3
2	1	2	3	1	1	2	3	7	6	1	5	5	6	4	5	4	5	3	2	4	4	5
3	2	1	6	4	3	1	3	7	1	1	5	5	1	5	6	5	5	3	1	7	6	6
4	2	1	2	2	7	3	3	5	6	2	1	5	6	4	5	6	1	3	1	5	6	6
5	5	4	3	4	7	3	1	6	5	3	5	6	5	5	4	4	5	1	4	7	6	7
6	3	4	2	3	1	2	3	7	7	3	5	1	6	5	4	5	5	3	1	3	4	5
7	3	3	3	6	6	1	7	7	7	3	3	5	5	5	5	5	3	7	6	4	5	7
8	3	3	3	2	6	3	4	7	6	2	4	6	6	6	4	5	4	4	7	6	6	6
9	6	2	2	2	7	6	2	5	7	6	5	7	6	5	4	5	5	2	3	1	5	6
10	1	3	3	1	1	7	2	6	7	1	7	6	7	5	4	5	7	2	2	5	6	7
11	1	2	1	3	7	6	2	6	5	4	5	6	5	4	5	5	2	3	2	5	6	6
12	2	5	4	2	3	6	5	7	6	4	6	5	6	5	6	6	6	5	2	1	5	7
13	4	3	2	2	3	3	3	7	5	4	6	6	6	6	5	4	6	3	2	3	5	6
14	3	2	1	3	3	4	4	7	7	7	6	7	6	5	4	5	6	4	2	5	5	5
15	1	2	2	3	7	3	1	6	7	3	1	5	6	5	4	5	1	1	5	5	6	6
16	3	3	1	2	3	3	1	5	6	1	1	6	6	5	4	3	1	1	3	6	5	6
17	3	3	3	2	3	6	1	7	5	4	3	5	6	5	5	5	3	1	3	3	5	6
18	3	4	2	3	6	5	1	6	7	5	5	6	6	4	5	5	5	1	5	2	7	5
19	2	3	3	4	6	6	1	7	7	5	5	5	6	5	4	5	5	1	1	4	5	6
20	4	4	5	4	7	5	6	7	6	5	7	5	6	5	5	5	7	6	7	5	5	6
21	5	4	3	2	5	5	2	6	7	5	5	6	6	4	5	4	5	2	5	7	5	6
22	2	3	1	3	6	7	1	6	6	1	3	5	6	5	5	5	3	1	1	6	7	6
23	2	3	2	2	6	6	3	6	7	5	6	6	6	5	4	6	6	3	5	4	6	6
24	3	3	3	3	4	6	3	6	7	3	5	6	6	4	4	5	5	3	5	5	5	6
25	5	2	1	2	7	7	4	7	6	2	7	6	6	6	6	5	7	4	5	7	6	7
26	4	4	3	4	6	6	4	7	7	5	4	6	5	6	4	5	4	4	6	3	5	5
27	5	3	3	5	6	7	3	6	7	1	5	6	7	6	5	4	5	3	3	3	4	5
28	4	4	2	5	7	7	2	6	6	3	3	6	6	5	4	5	3	2	5	3	4	5
29	5	2	2	1	6	6	3	7	7	7	2	7	5	5	6	5	2	3	6	6	6	5
30	5	5	3	4	5	5	4	7	7	4	5	6	5	6	5	4	5	4	6	6	6	6
31	7	5	2	3	7	6	7	7	6	7	7	5	6	6	6	6	7	7	6	5	5	6
32	6	4	6	5	7	7	5	6	6	7	7	6	7	5	4	5	7	5	7	5	5	5
33	3	6	3	6	2	6	1	5	7	5	6	6	5	5	4	7	6	1	6	4	6	5
34	6	6	6	7	3	6	7	7	5	6	7	6	6	5	4	5	7	7	6	7	6	6
35	7	3	3	7	7	6	1	7	6	5	4	5	6	6	6	5	4	1	6	5	6	4
36	7	7	7	7	5	7	2	5	5	5	4	5	7	5	5	5	4	2	3	3	6	6
37	4	4	7	4	7	7	4	6	6	7	6	5	6	5	5	5	6	4	5	5	7	7
38	7	5	2	6	7	6	2	5	5	7	7	5	6	6	6	6	2	2	6	6	5	7
ΣX	140	128	113	131	193	189	113	235	231	150	179	210	215	191	179	187	174	113	153	173	204	220

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	38	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	38	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.907	44

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

EXPERTO 1

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS:

1. **APELLIDOS Y NOMBRES:** FELEN HINOSTROZA DANIEL ROQUE
2. **DNI:** 43101025 **CORREO:** drdanielfelen@hotmail.com
3. **GRADO ACADEMICO:** DOCTOR
4. **INSTITUCIÓN DONDE LABORA:** UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
5. **CARGO:** CATEDRÁTICO
6. **TIEMPO DE EXPERIENCIA LABORAL:** 12 AÑOS
7. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO EN EL CENTRO DE SALUD PEDRO SANCHEZ MEZA CHUPACA 2021
8. **AUTOR DEL INSTRUMENTO:** PEDRO DAVID SOLORZANO QUINTANA
9. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO EN EL CENTRO DE SALUD PEDRO SANCHEZ MEZA CHUPACA 2021

II. ASPECTOS A EVALUAR:

- a. De 01-09 (No válido, reformular)
- b. De 10-12 (No válido, modificar)
- c. De 12-15 (Válido, mejorar)
- d. De 15-18 (Válido, precisar)
- e. De 18-20 (Válido, aplicar)

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	VALORACIÓN
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.	19
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.	19
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.	19
4. Organización	Existe una organización lógica.	19
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	19
6. Intencionalidad	Adecuado para evaluar los aspectos de estudio.	19
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y temas de estudio.	19
8. Coherencia	Hay coherencia entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices.	19
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.	20
10. Conveniencia	Es útil para la investigación y genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.	19
SUB TOTAL		191/10
TOTAL		19.1

Opinión de aplicabilidad: Valido – Aplicar.
Huancayo, 17 de Junio de 2021

FIRMA: _____

Dr. FELEN HINOSTROZA DANIEL ROQUE

EXPERTO 2

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS:

1. **APELLIDOS Y NOMBRES:** VILLANUEVA YAUYO CINTHIA NATALI
2. **DNI:** 70298989 **CORREO:** cinaviya27@gmail.com
3. **GRADO ACADEMICO:** MAGISTER
4. **INSTITUCIÓN DONDE LABORA:** CENTRO ODONTOLOGICO ANDAMAYO
5. **CARGO:** MG. CIRUJANO DENTISTA
6. **TIEMPO DE EXPERIENCIA LABORAL:** 8 AÑOS
7. **TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:** SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO EN EL CENTRO DE SALUD PEDRO SANCHEZ MEZA CHUPACA 2021
8. **AUTOR DEL INSTRUMENTO:** PEDRO DAVID SOLORZANO QUINTANA
9. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO EN EL CENTRO DE SALUD PEDRO SANCHEZ MEZA CHUPACA 2021

II. ASPECTOS A EVALUAR:

- a. De 01-09 (No válido, reformular)
- b. De 10-12 (No válido, modificar)
- c. De 12-15 (Válido, mejorar)
- d. De 15-18 (Válido, precisar)
- e. De 18-20 (Válido, aplicar)

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	VALORACIÓN
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.	19
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.	19
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.	20
4. Organización	Existe una organización lógica.	19
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	19
6. Intencionalidad	Adecuado para evaluar los aspectos de estudio.	19
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y temas de estudio.	20
8. Coherencia	Hay coherencia entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices.	19
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.	19
10. Conveniencia	Es útil para la investigación y genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.	20
SUB TOTAL		193/10
TOTAL		19.3

Opinión de aplicabilidad: Valido – Aplicar.
Huancayo, 18 de Junio de 2021

FIRMA: 
Dr. VILLANUEVA YAUYO CINTHIA NATALI

EXPERTO 3

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS:

1. **APELLIDOS Y NOMBRES:** TOMAS VILA FELIX
2. **DNI:** 20013477 **CORREO:** cirmaf@gmail.com
3. **GRADO ACADEMICO:** DOCTOR
4. **INSTITUCIÓN DONDE LABORA:** HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLINICO QUIRURGICO DANIEL ALCIDES CARRION
5. **CARGO:** CIRUJANO BUCAL MAXILO FACIAL
6. **TIEMPO DE EXPERIENCIA LABORAL:** 27 AÑOS
7. **TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:** SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO EN EL CENTRO DE SALUD PEDRO SANCHEZ MEZA CHUPACA 2021
8. **AUTOR DEL INSTRUMENTO:** PEDRO DAVID SOLORZANO QUINTANA
9. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO EN EL CENTRO DE SALUD PEDRO SANCHEZ MEZA CHUPACA 2021

II. ASPECTOS A EVALUAR:

- a. De 01-09 (No válido, reformular)
- b. De 10-12 (No válido, modificar)
- c. De 12-15 (Válido, mejorar)
- d. De 15-18 (Válido, precisar)
- e. De 18-20 (Válido, aplicar)

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	VALORACIÓN
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.	19
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.	19
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.	19
4. Organización	Existe una organización lógica.	20
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	19
6. Intencionalidad	Adecuado para evaluar los aspectos de estudio.	20
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y temas de estudio.	19
8. Coherencia	Hay coherencia entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices.	19
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.	19
10. Conveniencia	Es útil para la investigación y genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.	19
SUB TOTAL		192/10
TOTAL		19.2

Opinión de aplicabilidad: Valido – Aplicar.
Huancayo, 16 de Junio de 2021

FIRMA.

Dr. TOMAS VILA FELIX

6. LA DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS

GÉNERO	EDA D	GRADO DE INSTRUCCIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CALIDAD DEL SERVICIO	DIMENSIÓN FIABILIDAD	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	DIMENSIÓN SEGURIDAD	DIMENSIÓN EMPATIA	DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES
MASCULIN O	32	Superior Universitaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatia	Buenos elementos tangibles
MASCULIN O	32	Superior Universitaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatia	Malos elementos tangibles
FEMENINO	51	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatia	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	54	Primaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatia	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	24	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatia	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	22	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatia	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	48	Superior Técnica	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatia	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	42	Superior Universitaria	Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatia	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	32	Superior Universitaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatia	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	64	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatia	Malos elementos tangibles
FEMENINO	49	Superior Técnica	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatia	Malos elementos tangibles
MASCULIN O	61	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatia	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	32	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatia	Malos elementos tangibles
FEMENINO	64	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatia	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	37	Superior Universitaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatia	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	32	Superior Universitaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatia	Regulares elementos tangibles
MASCULIN O	25	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatia	Malos elementos tangibles
FEMENINO	31	Secundaria	Insatisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Buena empatia	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	30	Superior Universitaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatia	Regulares elementos tangibles
MASCULIN O	20	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatia	Regulares elementos tangibles
MASCULIN O	47	Secundaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatia	Regulares elementos tangibles

MASCULINO	54	Primaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	22	Superior Técnica	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
MASCULINO	21	Superior Técnica	Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	24	Secundaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	20	Superior Técnica	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	24	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Buena empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	39	Superior Universitaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Malos elementos tangibles
MASCULINO	45	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatía	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	46	Superior Técnica	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Malos elementos tangibles
MASCULINO	49	Secundaria	Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	24	Superior Técnica	Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	20	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatía	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	18	Secundaria	Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	55	Primaria	Satisfecho	Buena calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULINO	48	Superior Universitaria	Insatisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Buena empatía	Malos elementos tangibles
MASCULINO	39	Secundaria	Insatisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
MASCULINO	45	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	38	Secundaria	Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	64	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
MASCULINO	28	Superior Técnica	Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
MASCULINO	55	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULINO	46	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	31	Secundaria	Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles

FEMENINO	54	Primaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULIN O	34	Secundaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULIN O	18	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULIN O	40	Primaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULIN O	44	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	38	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULIN O	36	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatía	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	58	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	52	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULIN O	60	Primaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULIN O	37	Secundaria	Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULIN O	60	Superior Técnica	Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	28	Superior Técnica	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	53	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	42	Superior Universitaria	Insatisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	35	Secundaria	Insatisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	24	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	31	Superior Técnica	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	52	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
MASCULIN O	51	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULIN O	32	Superior Universitaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULIN O	25	Primaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	27	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	21	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles

MASCULIN O	29	Superior Universitaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	29	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	39	Secundaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatía	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	34	Primaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Buena empatía	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	46	Secundaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	58	Superior Técnica	Satisfecho	Buena calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	46	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	19	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	24	Superior Técnica	Insatisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	18	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULIN O	47	Primaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
MASCULIN O	27	Superior Universitaria	Insatisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULIN O	29	Secundaria	Insatisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULIN O	33	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	27	Superior Universitaria	Regularmente Satisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	24	Secundaria	Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULIN O	39	Superior Universitaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULIN O	45	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	27	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatía	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	26	Secundaria	Satisfecho	Buena calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	41	Superior Universitaria	Insatisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULIN O	31	Primaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	34	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	45	Superior Universitaria	Insatisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatía	Buenos elementos tangibles

MASCULIN O	27	Secundaria	Insatisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULIN O	53	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
MASCULIN O	25	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatía	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	29	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	54	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULIN O	62	Superior Técnica	Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
MASCULIN O	20	Primaria	Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULIN O	27	Secundaria	Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULIN O	61	Secundaria	Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULIN O	34	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	30	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULIN O	65	Superior Técnica	Insatisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	33	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Mala calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	20	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	24	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatía	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	42	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	31	Secundaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatía	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	24	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Mala seguridad	Buena empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULIN O	25	Superior Técnica	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
MASCULIN O	22	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	32	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Buena empatía	Malos elementos tangibles
MASCULIN O	51	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
MASCULIN O	24	Secundaria	Insatisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles

FEMENINO	43	Primaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Mala seguridad	Buena empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	20	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	47	Secundaria	Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	35	Superior Universitaria	Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	59	Secundaria	Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	54	Secundaria	Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	65	Superior Técnica	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	46	Secundaria	Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	25	Primaria	Insatisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	49	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	47	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Buena empatía	Malos elementos tangibles
MASCULINO	41	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
MASCULINO	43	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	56	Secundaria	Insatisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	50	Superior Técnica	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	54	Primaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	35	Superior Universitaria	Insatisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
MASCULINO	58	Secundaria	Insatisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	31	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	51	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	23	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	27	Primaria	Regularmente Satisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	46	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatía	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	23	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatía	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	42	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles

FEMENINO	58	Superior Universitaria	Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Malos elementos tangibles
MASCULINO	57	Superior Universitaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	21	Superior Técnica	Insatisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
MASCULINO	52	Superior Técnica	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
MASCULINO	44	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULINO	52	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	29	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	41	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULINO	54	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULINO	55	Secundaria	Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	43	Superior Universitaria	Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	64	Superior Técnica	Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatía	Malos elementos tangibles
MASCULINO	31	Secundaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	29	Secundaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	47	Primaria	Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	38	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
MASCULINO	45	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
MASCULINO	61	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
MASCULINO	59	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	43	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	28	Superior Universitaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	42	Primaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	53	Secundaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles

MASCULIN O	27	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatia	Malos elementos tangibles
FEMENINO	48	Superior Técnica	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatia	Malos elementos tangibles
FEMENINO	45	Primaria	Insatisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatia	Regulares elementos tangibles
MASCULIN O	32	Superior Técnica	Insatisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatia	Regulares elementos tangibles
MASCULIN O	52	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatia	Malos elementos tangibles
MASCULIN O	38	Superior Universitaria	Regularmente Satisfecho	Mala calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatia	Malos elementos tangibles
MASCULIN O	65	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatia	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	42	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatia	Malos elementos tangibles
FEMENINO	22	Primaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatia	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	49	Secundaria	Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatia	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	35	Superior Técnica	Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatia	Malos elementos tangibles
FEMENINO	53	Secundaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatia	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	34	Primaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatia	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	42	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatia	Malos elementos tangibles
MASCULIN O	39	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatia	Malos elementos tangibles
FEMENINO	30	Superior Técnica	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatia	Malos elementos tangibles
FEMENINO	40	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatia	Malos elementos tangibles
MASCULIN O	45	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatia	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	43	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatia	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	34	Superior Técnica	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatia	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	20	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatia	Regulares elementos tangibles
MASCULIN O	32	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Mala seguridad	Buena empatia	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	36	Primaria	Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatia	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	56	Secundaria	Insatisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatia	Regulares elementos tangibles

FEMENINO	38	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	44	Primaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULINO	26	Secundaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	27	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatía	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	42	Superior Universitaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	32	Superior Universitaria	Insatisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	49	Superior Técnica	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	27	Superior Técnica	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	25	Secundaria	Insatisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULINO	34	Superior Universitaria	Insatisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	31	Superior Universitaria	Regularmente Satisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	23	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatía	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	40	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULINO	18	Superior Técnica	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
MASCULINO	39	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
MASCULINO	19	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	38	Superior Universitaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatía	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	35	Superior Universitaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	43	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	65	Secundaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	32	Superior Universitaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
MASCULINO	31	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	34	Superior Universitaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULINO	29	Superior Universitaria	Regularmente Satisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Regulares elementos tangibles

FEMENINO	35	Superior Universitaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULINO	54	Secundaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	48	Secundaria	Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	37	Superior Universitaria	Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	36	Primaria	Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	43	Secundaria	Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	46	Superior Técnica	Insatisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	19	Superior Técnica	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
MASCULINO	58	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	22	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	43	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	30	Superior Universitaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULINO	43	Secundaria	Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULINO	48	Secundaria	Insatisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	25	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	46	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	24	Superior Técnica	Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Malos elementos tangibles
MASCULINO	44	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULINO	59	Superior Técnica	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Buena empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	45	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
MASCULINO	64	Primaria	Insatisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	55	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	28	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	41	Superior Universitaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatía	Regulares elementos tangibles

MASCULINO	27	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatia	Buenos elementos tangibles
MASCULINO	33	Superior Universitaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatia	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	36	Superior Universitaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatia	Buenos elementos tangibles
MASCULINO	42	Secundaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatia	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	49	Superior Técnica	Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatia	Buenos elementos tangibles
MASCULINO	21	Secundaria	Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatia	Malos elementos tangibles
MASCULINO	51	Secundaria	Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatia	Malos elementos tangibles
FEMENINO	35	Superior Técnica	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatia	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	18	Primaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatia	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	34	Superior Universitaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatia	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	40	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatia	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	21	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatia	Buenos elementos tangibles
MASCULINO	23	Superior Universitaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatia	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	21	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatia	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	43	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatia	Malos elementos tangibles
FEMENINO	29	Superior Técnica	Insatisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatia	Malos elementos tangibles
FEMENINO	18	Secundaria	Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatia	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	22	Superior Técnica	Satisfecho	Buena calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatia	Buenos elementos tangibles
MASCULINO	34	Superior Técnica	Insatisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Buena empatia	Buenos elementos tangibles
MASCULINO	25	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatia	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	25	Secundaria	Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatia	Malos elementos tangibles
FEMENINO	49	Superior Técnica	Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatia	Malos elementos tangibles
FEMENINO	37	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatia	Malos elementos tangibles

FEMENINO	31	Superior Técnica	Insatisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	40	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
MASCULINO	28	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	31	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Buena empatía	Malos elementos tangibles
MASCULINO	30	Superior Universitaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULINO	26	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	22	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULINO	49	Primaria	Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	27	Secundaria	Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatía	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	39	Secundaria	Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	41	Superior Técnica	Insatisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	35	Superior Técnica	Insatisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	38	Superior Universitaria	Insatisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	36	Superior Universitaria	Insatisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	18	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	29	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	22	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	29	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Malos elementos tangibles
MASCULINO	33	Superior Universitaria	Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	53	Superior Universitaria	Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	50	Secundaria	Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	65	Primaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	33	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles

MASCULIN O	24	Superior Técnica	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULIN O	45	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
MASCULIN O	65	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULIN O	19	Secundaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	46	Superior Técnica	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
MASCULIN O	28	Secundaria	Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	23	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	20	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	23	Primaria	Insatisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULIN O	29	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	33	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULIN O	28	Superior Técnica	Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULIN O	19	Secundaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatía	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	40	Superior Técnica	Satisfecho	Buena calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatía	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	46	Superior Técnica	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
MASCULIN O	39	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	19	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	33	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULIN O	19	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatía	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	47	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULIN O	29	Superior Universitaria	Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	24	Primaria	Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	24	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	23	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Buenos elementos tangibles

MASCULIN O	24	Superior Universitaria	Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatía	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	58	Secundaria	Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULIN O	56	Superior Técnica	Insatisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	21	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
MASCULIN O	21	Secundaria	Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	23	Primaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	34	Superior Universitaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULIN O	36	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
MASCULIN O	28	Superior Técnica	Insatisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULIN O	25	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
MASCULIN O	22	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	55	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULIN O	37	Superior Universitaria	Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULIN O	42	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	21	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Buena fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	22	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
MASCULIN O	48	Superior Universitaria	Insatisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULIN O	18	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
MASCULIN O	20	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULIN O	45	Secundaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULIN O	27	Superior Técnica	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	42	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
MASCULIN O	19	Superior Técnica	Insatisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles

FEMENINO	43	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Mala calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Buena empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	47	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	61	Primaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULINO	23	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	24	Secundaria	Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULINO	30	Superior Técnica	Satisfecho	Buena calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	53	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	28	Superior Técnica	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	37	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	46	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
MASCULINO	61	Primaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	48	Superior Universitaria	Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	35	Superior Universitaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	25	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	45	Primaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	20	Secundaria	Insatisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	39	Superior Universitaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	23	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	24	Superior Técnica	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	40	Superior Técnica	Insatisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	22	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	32	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
MASCULINO	39	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Buena empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULINO	35	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles

FEMENINO	34	Secundaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULINO	33	Superior Universitaria	Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	54	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	46	Superior Universitaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Mala empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	37	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Mala seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	24	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatía	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	28	Secundaria	Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	30	Superior Universitaria	Satisfecho	Regular calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Buenos elementos tangibles
FEMENINO	30	Secundaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	34	Superior Universitaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	37	Superior Universitaria	Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULINO	63	Primaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Buena fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Malos elementos tangibles
MASCULINO	32	Superior Técnica	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	52	Secundaria	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	55	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Buena empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULINO	42	Secundaria	Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
MASCULINO	50	Superior Técnica	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Mala capacidad de respuesta	Regular seguridad	Mala empatía	Malos elementos tangibles
MASCULINO	42	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Mala seguridad	Buena empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	52	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Mala empatía	Buenos elementos tangibles
MASCULINO	50	Superior Técnica	Regularmente Satisfecho	Buena calidad	Buena fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Regulares elementos tangibles
FEMENINO	55	Secundaria	Insatisfecho	Mala calidad	Mala fiabilidad	Regular capacidad de respuesta	Regular seguridad	Buena empatía	Malos elementos tangibles
FEMENINO	48	Superior Universitaria	Regularmente Satisfecho	Regular calidad	Regular fiabilidad	Buena capacidad de respuesta	Buena seguridad	Regular empatía	Malos elementos tangibles

7. CONSENTIMIENTO INFORMADO.

CONSENTIMIENTO INFORMADO.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de esta, así como de su rol en ella como participantes.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es **estrictamente voluntaria**. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar **voluntariamente** en esta investigación, conducida por **Bach. Pedro David Solorzano Quintana**, de la Universidad Peruana Los Andes. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es determinar la satisfacción del usuario relacionado a la calidad del servicio brindado por el Centro de Salud Pedro Sánchez Meza Chupaca 2021.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que **la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial** y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al número de teléfono 955120222.

LIMACHE SALVADOR ELIZABETH NABALY Edad: 385 Sexo: F

Nombre del Participante (en letras de imprenta)



Firma del Participante

05-JULIO-2021

Fecha

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Huancayo, 18 de junio del 2021

Yo, Pedro David Solórzano Quintana investigador del Centro de Investigación De Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana los Andes, Privada, hago constar, en relación con la tesis titulado: SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO EN EL CENTRO DE SALUD PEDRO SANCHEZ MEZA CHUPACA 2021, me comprometo a resguardar, mantener la confidencialidad y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, estudios, actas, resoluciones, oficios, correspondencia, acuerdos, contratos, convenios, archivos físicos y/o electrónicos de información recabada, estadísticas o bien, cualquier otro registro o información relacionada con el estudio mencionado a mi cargo, o en el cual participo como investigador, así como a no difundir, distribuir o comercializar con los datos personales contenidos en los sistemas de información, desarrollados en la ejecución del mismo.

Estando en conocimiento de que en caso de no dar cumplimiento se procederá acorde a las sanciones civiles, penales o administrativas que procedan de conformidad con lo dispuesto en Código Nacional de la Integridad Científica y demás disposiciones aplicables en la materia.

Atentamente



Pedro David Solórzano Quintana

DNI: 71014119

8. FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO





