

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Calidad de Servicio según el Modelo SERVQUAL y Satisfacción
en el Centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022**

Para optar : El título profesional de licenciada en administración

Autor : Bach. CAYETANO EUFRACIO, DAISSY STEFANI

Coautor : Bach. SOTO HUARCAYA MAGDALENA

Asesora : Mtra. Rocio Mirella Gutarra Elias

Línea de investigación Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los
recursos

Fecha de inicio : 05.05.2023

Fecha de culminación : 04.05.2024

Huancayo - Perú

2023

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS
TESIS

**Calidad de Servicio según el Modelo SERVQUAL y Satisfacción en el Centro de
Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022**

PRESENTADA POR: Bach. Cayetano Eufrazio, Daissy Stefani
Bach.Soto Huarcaya Magdalena

PARA OPTAR : TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN

APROBADA POR LOS JURADOS SIGUIENTES:

.....
PRESIDENTE

.....
SECRETARIO

.....
PRIMER MIEMBRO
MG. GOMEZ CHAVEZ AMANDA LUZMILA.

.....
SEGUNDO MIEMBRO
MG. VARGAS ARISTE YULIANA

.....
TERCER MIEMBRO
MG. CASAS CORDOVA CARLOS JONAS.

Huancayo, dedel 202....

Dedicatoria

A nuestros padres por el apoyo, dedicación y amor que me brindan, a mis hermanos por su afecto y aprecio incondicionales, y a mis familiares por sus consejos y palabras de aliento.

Las autoras

Agradecimientos

A los directivos de la Universidad Peruana Los Andes por brindarnos facilidades en nuestro aprendizaje en la carrera profesional de Administración y Sistemas.

A todos los docentes, quienes aportaron con sus conocimientos a formarnos como profesionales.

Al personal administrativo de la Microred de Salud El Tambo, por su apoyo para el desarrollo de la investigación.

A nuestros padres, por ser pilares importantes y habernos apoyado incondicionalmente.

A nuestra asesora, Mtra. Rocio Mirella Gutarra Elias, quien con su guía, conocimiento y enseñanza permitió el desarrollo de este trabajo.

Cayetano y Soto

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0102 - FCAC -2023

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción en el Centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. CAYETANO EUFRACIO DAISSY STEFANI**
BACH. SOTO HUARCAYA MAGDALENA

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **MG. GUTARRA ELIAS ROCIO MIRELLA**

Fue analizado con fecha **11/11/2023**; con **136 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **25** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

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

Huancayo, 13 Noviembre de 2023.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Asesora:

Mtra. Rocio Mirella Gutarra Elias

Introducción

Hoy en día no basta ofrecer solo un producto de calidad para satisfacer a los clientes, sino brindarles seguridad, comodidad, escucha y atención en todo momento al adquirir un servicio y/o producto.

El Centro de salud Juan Parra del Riego ha estado manifestando problemas con la calidad de servicio debido a que los usuarios no se sienten cómodos con el servicio prestado, esto repercutiendo con la insatisfacción del usuario.

Debido a esto, se formuló la presente investigación, a fin de evaluar aspectos de la calidad en servicios de salud que se ofrecen en el Centro de Salud Juan Parra del Riego. Y a su vez obtener una herramienta que permita observar el servicio ofrecido por parte de los trabajadores asistenciales, desde el punto de vista de los usuarios.

El objetivo es determinar la relación que existe entre la Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022.

Para realizar el proyecto, como método general se utilizó el método científico y como específico el método inductivo, el tipo de investigación es básica y el nivel de investigación es correlacional. Se trabajó con una población de 2780 pacientes atendidos, siendo la muestra 338 pacientes. Se utilizó la técnica de la encuesta, y como instrumento el cuestionario, para obtener información. Para el procesamiento y análisis de datos se usó

Microsoft Excel y SPSS 25. Y se trabajó con el coeficiente de Rho Spearman para la contrastación de hipótesis.

Este trabajo de investigación consta de cinco capítulos, los cuales son:

En el primer capítulo, planteamiento del problema, se describe la realidad del problema, su formulación, y, se detallan la justificación y objetivos de esta investigación.

El segundo capítulo, marco teórico, se exponen los antecedentes, bases teóricas y marco conceptual que fueron indispensables en el desarrollo de la tesis.

En el tercer capítulo, hipótesis, presenta la formulación de hipótesis y operacionalización de las variables.

El cuarto capítulo, metodología, describe el diseño de la investigación, población y muestra usadas, técnicas e instrumentos y procesamiento de información.

En el quinto capítulo, se describen los resultados, los cuales servirán para realizar el análisis y discutir los resultados.

Posteriormente, se redactaron las conclusiones y recomendaciones obtenidas del análisis realizado. Para finalmente indicar referencias bibliográficas, anexos, matrices de consistencia, operacionalización de las variables y operacionalización de instrumentos.

Las Autoras

Contenido

Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Constancia de similitud	v
Introducción	vii
Contenido	ix
Contenido de Tablas	xiii
Contenido de Figuras	xiv
Resumen	xv
Abstract	xvi
Capítulo I: Planteamiento del problema	17
1.1. Descripción de la realidad problemática	17
1.2 Delimitación de la Investigación	25
1.2.1. Delimitación Espacial	25
1.2.2. Delimitación temporal	25
1.2.3. Delimitación de contenido	25
1.2.4. Delimitación de universo	26
1.3. Formulación Del Problema de investigación	26
1.3.1 Problema General	26
1.3.2. Problemas Específicos	26
1.4. Justificación de la investigación	27

1.4.1. Social	27
1.4.2. Teórica	27
1.4.3. Metodológica	27
1.5. Objetivos de la investigación	28
1.5.1. Objetivo General	28
1.5.2. Objetivos Específicos	28
Capítulo II: Marco Teórico	29
2.1 Antecedentes del estudio	29
2.1.1. Antecedentes Nacionales	29
2.1.2. Antecedentes Internacionales	35
2.2 Bases teóricas o científicas	38
2.2.1. Calidad de servicio	38
2.2.2. Satisfacción	43
2.3. Marco conceptual	50
2.3.1. Variable 01: Calidad de servicio	50
2.3.2. Dimensiones de Calidad de servicio	51
2.3.3. Variable 02: Satisfacción	51
2.3.4. Dimensiones Satisfacción	52
Capítulo III: Hipótesis	53
3.1. Hipótesis general	53
3.2. Hipótesis específica(s)	53
3.3. Variables de la investigación	54

3.4. Operacionalización de las variables	55
Capítulo IV: Metodología	57
4.1. Método de investigación	57
4.2. Tipo de investigación	57
4.3. Nivel de investigación	58
4.4 Diseño de la investigación	58
4.5 Población y muestra	59
4.5.1. Población	59
4.5.2. Muestra	59
4.5.3. Muestreo	61
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61
4.6.1. Técnicas de recolección de datos	61
4.6.2. Instrumentos de recolección de datos	62
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	65
4.8. Aspectos éticos de la Investigación	66
Capítulo V: Resultados	67
5.1. Descripción de resultados	67
5.1.1. Resultados de la variable 1: Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL	67
5.1.2. Resultados de las dimensiones de la variable 1 - Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL.	68
5.1.3. Resultados de la variable 2: Satisfacción	75

5.1.4. Resultados de las dimensiones de la variable 2 - Satisfacción.	77
5.2 Contratación de hipótesis	81
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	96
Conclusiones	102
Recomendaciones	104
Referencias Bibliográficas	106
ANEXOS	111
Anexo 01: Matriz de consistencia	112
Anexo 02: Matriz de operacionalización de las variables	113
Anexo 03: Matriz de operacionalización del instrumento.	115
Anexo 04: El instrumento de investigación	117
Anexo 05: Validación de expertos	119
Anexo 06: Consentimiento informado	122
Anexo 07: Base de datos	123
Anexo 08: Evidencias fotográfica	128

Contenido de Tablas

Tabla 1: Juicio de expertos	63
Tabla 2: Criterios Interpretación del Coeficiente del Alfa de Cronbach.	64
Tabla 3: Resumen de procesamiento de casos	64
Tabla 4: Tabla de frecuencias - Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL	67
Tabla 5: Tabla de frecuencias - Empatía	68
Tabla 6: Tabla de frecuencias - Fiabilidad	70
Tabla 7: Tabla de frecuencias - Seguridad	71
Tabla 8: Tabla de frecuencias - Capacidad De Respuesta	72
Tabla 9: Tabla de frecuencias - Tangibilidad	74
Tabla 10: Tabla de frecuencias - Satisfacción	75
Tabla 11: Tabla de frecuencias - Rendimiento percibido	77
Tabla 12: Tabla de frecuencias - Las expectativas	78
Tabla 13: Tabla de frecuencias - Niveles de satisfacción	80
Tabla 14: Correlación entre Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción	82
Tabla 15: Baremo de correlación de Rho deSpearman	82
Tabla 16: Correlación entre empatía y satisfacción	85
Tabla 17: Correlación entre la fiabilidad y satisfacción	87
Tabla 18: Correlación entre la seguridad y satisfacción	89
Tabla 19: Correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción	91
Tabla 20: Correlación entre la tangibilidad y satisfacción	94

Contenido de Figuras

Figura 1: Filas para atención al centro de salud	19
Figura 2: Pacientes que no alcanzaron los cupos diarios	20
Figura 3: Consultorios vacíos en horarios de trabajo	21
Figura 4 : Queja en el libro de reclamaciones	22
Figura 5: Atención deficiente por parte del personal asistencial	23
Figura 6: El centro de salud no cuenta con el flujo permanente de agua	24
Figura 7: Dimensiones e ítems del modelo SERVQUAL	40
Figura 8: Histograma de barras - Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL	67
Figura 9: Histograma de barras - Empatía	69
Figura 10: Histograma de barras - Fiabilidad	70
Figura 11: Histograma de barras - Seguridad	71
Figura 12: Histograma de barras - Capacidad De Respuesta	73
Figura 13: Histograma de barras - Tangibilidad	74
Figura 14: Histograma de barras - Satisfacción	76
Figura 15: Histograma de barras - Rendimiento percibido	77
Figura 16: Histograma de barras - Las expectativas	79
Figura 17: Histograma de barras - Niveles de satisfacción	80
Figura 18: Estimación de la prueba de hipótesis general	84
Figura 19: Estimación de la prueba de hipótesis específica 1	86
Figura 20: Estimación de la prueba de hipótesis específica 2	88
Figura 21: Estimación de la prueba de hipótesis específica 3	90
Figura 22: Estimación de la prueba de hipótesis específica 4	93
Figura 23: Estimación de la prueba de hipótesis específica 5	95

Resumen

La presente investigación es sobre el “Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022”, en el cual se identificó la problemática, y se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022?. El objetivo fue determinar la relación que existe entre la Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022. Como método general se utilizó el método científico y como específico el método inductivo, el tipo de investigación fue básica, el nivel de investigación correlacional, la población de estudio fue de 2780 usuarios, la muestra fue 338 pacientes. Se utilizó la técnica de la encuesta, y como instrumento el cuestionario, para obtener información. Para el procesamiento y análisis de datos se usó Microsoft Excel y SPSS 25. Y se trabajó con el coeficiente de Rho Spearman para la contrastación de hipótesis. Se determina que sí existe una relación significativa entre las variables Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022. Se utiliza el coeficiente Rho de Spearman para el procesamiento de los datos. El grado obtenido es de 0.662 implica una relación positiva moderada. Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), debido a que la t calculada es superior a la t teórica ($16,017 > 1.9670$), en tal sentido se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Se recomienda fortalecer la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios del centro de salud Juan Parra del Riego mediante charlas y/o capacitaciones, para que se sientan satisfechos con el trato recibido tanto por las enfermeras como los doctores antes y durante la atención.

Palabras claves: Calidad de servicio, modelo SERVQUAL, satisfacción.

Abstract

The present investigation is about "Service quality according to the SERVQUAL model and satisfaction in the Juan Parra del Riego Health Center, Huancayo 2022", in which the problem was identified, and the following question was raised: What is the relationship What exists between Service Quality according to the SERVQUAL model and satisfaction in the Juan Parra del Riego Health Center, Huancayo 2022? The objective was to determine the relationship that exists between the Quality of service according to the SERVQUAL model and satisfaction in the Juan Parra del Riego Health Center, Huancayo 2022. The scientific method was used as a general method and the inductive method, the type of The research was basic, the level of correlational research, the study population was 2780 users, the sample was 338 patients. The survey technique was used, and the questionnaire as an instrument, to obtain information. Microsoft Excel and SPSS 25 were used for data processing and analysis. And the Rho Spearman coefficient was used to contrast hypotheses. It is determined that there is a significant relationship between the variables Quality of service according to the SERVQUAL model and satisfaction at the Juan Parra del Riego Health Center, Huancayo 2022. Spearman's Rho coefficient is used for data processing. The degree obtained is 0.662, which implies a moderate positive relationship. The null hypothesis (H_0) is rejected and the alternative hypothesis (H_a) is accepted, because the calculated t is higher than the theoretical t ($16.017 > 1.9670$), in this sense the null hypothesis (H_0) is rejected and accepted the alternative hypothesis (H_a). It is recommended to strengthen the quality of service offered to users of the Juan Parra del Riego health center through talks and/or training, so that they feel satisfied with the treatment received by both nurses and doctors before and during care.

Keywords: Service quality, SERVQUAL model, satisfaction.

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

La calidad de servicio es un factor de gran importancia en todas las empresas, debido a que cada día la competencia en el mercado se vuelve más grande y el cliente siempre elegirá aquella empresa donde se sienta más cómodo, satisfecho y obtenga un mejor servicio. Transformándose así, en un factor decisivo para obtener la lealtad de nuestros clientes, consumidores y/o usuarios, y ser reconocidos por los mismos.

Los servicios de salud pública no son la excepción, y al ser una necesidad básica, contar con el acceso a salud física y mental y un derecho humano fundamental, se desea adquirir un servicio idóneo.

Así como los clientes buscan calidad de servicio en empresas privadas, esperan que los organismos públicos ofrezcan un servicio de calidad, que se cuente con personal calificado, instalaciones adecuadas, procesos ágiles, empatía, etc.

En 2018, la Contraloría General de la República realizó una valoración de la calidad de atención en los establecimientos de salud públicos de segundo y tercer nivel de atención, y de los diversos componentes del Sistema Nacional de Salud, como el Minsa, Essalud, los gobiernos regionales, las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional. Los resultados muestran que en estos establecimientos existe un elevado incumplimiento de Normas Técnicas de Salud, lo cual muestra que existe riesgo a brindar servicios de atención al paciente inadecuados. “Evidencias de la situación descrita se observan, entre otros, a través del incumplimiento de las horas de atención y facilidades de acceso a los pacientes, alta dotación de equipos sin el mantenimiento requerido, elevados niveles de sobrestock de algunos medicamentos que conviven con

substock de otros, alta exposición a deterioro de los medicamentos por incumplimiento de buenas prácticas de almacenamiento, así como déficit de recursos humanos en los servicios visitados” (Contraloría General de la República, 2018, p.55)

El Centro de Salud Juan Parra del riego es un establecimiento perteneciente a la Microred de Salud El Tambo, encargado de ofrecer servicios de salud, como cuidados del niño, evaluaciones del desarrollo, diagnósticos de enfermedades, vacunas, exámenes físicos, servicios psicológicos, entre otros a la población aledaña al centro de salud.

La Microred de Salud El Tambo, es el órgano competente, que por delegación de la Dirección de Red de Salud Valle del Mantaro, ejerce autoridad de salud en su ámbito jurisdiccional de gestión sanitaria básica y de prestación de servicios de salud a la población.

En el centro de Salud Juan Parra del Riego se evidencia una deficiente calidad de servicio a los usuarios, generando un ambiente de molestia e insatisfacción en los pacientes. Ya que, para los pacientes es incomodo conseguir una cita para atenderse en el centro de salud, muchos pacientes hacen largas colas inclusive dos horas antes de abrir el establecimiento, esperando por horas para ser atendidos, exponiéndose a bajas temperaturas durante la madrugada, altas temperaturas a mediodía y arriesgándose al contagio de Covid -19, pues el establecimiento para tratar el coronavirus se encuentra a unos pasos. Muchas de las personas que se encuentran haciendo filas se quejan por el excesivo tiempo de espera, pues tienen otros deberes con su trabajo o familia, y cuentan con tiempo limitado para poder atenderse.

Figura 1***Filas para atención al centro de salud***

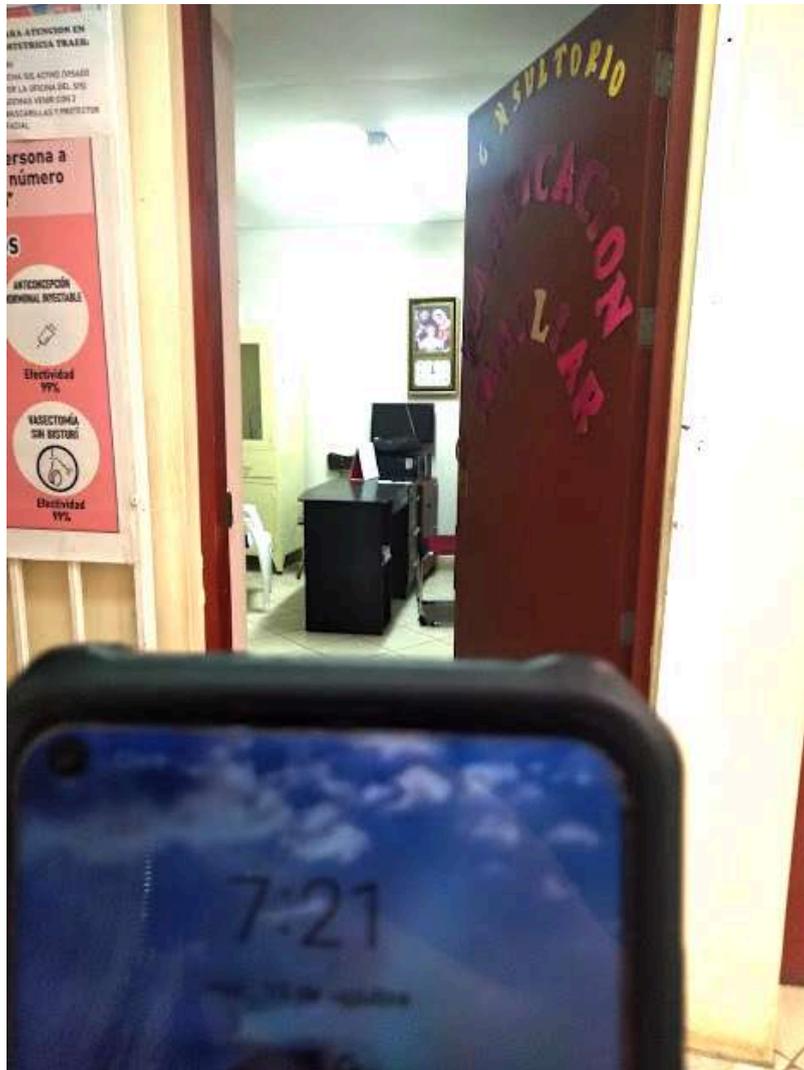
Nota: Los pacientes se forman en fila desde las 5 de la mañana para poder alcanzar los cupos diarios.

Los pacientes tienen desconocimiento de la cantidad de cupos que se atenderán, por ende, esperan en las colas hasta medio día, desconociendo si serán atendidos el mismo día, o solo lo harán aquellas personas que hicieron colas desde las primeras horas de la mañana, puesto a que se dan cupos limitados por turno y dependiendo de la cantidad de médicos que se encuentran laborando en el turno (10 cupos x médico).

Figura 2***Pacientes que no alcanzaron los cupos diarios***

Nota: Los pacientes se retiran del Centro de Salud debido a que no alcanzaron los cupos diarios.

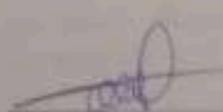
En ocasiones los médicos no anticipan sus inasistencias o demoras al centro de salud, lo cual genera que realicen las colas, generando incertidumbre a los pacientes frente a la cantidad de cupos.

Figura 3***Consultorios vacíos en horarios de trabajo***

Los médicos no siempre atienden las consultas programadas, ya sea por problemas personales, laborales, desmotivación o fatiga, lo cual perjudica su desempeño en el trabajo. Este hecho provoca que se disminuya el número de pacientes atendidos establecidos (10 x turno), además de no existir un control adecuado de este cumplimiento. Por ello, muchos pacientes muestran su disconformidad realizando reclamos.

Figura 4

Queja en el libro de reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACION	
FECHA	DIA	MES	AÑO	Nº 000031 - 20
	24	JUNIO	2022	
RED DE SALUD VALLE DEL MANTARO MICRO RED DE SALUD EL TAMBO CENTRO DE SALUD JUAN PARRA DEL RIEGO R.U.C. 20486391279				
SUC. DR. OSWALDO BARRETO 1867 - W 252038 - EL TAMBO - HUANCAYO - JUNIN PRINCIPAL AV. GARCILAZO V° 286 - HUANCAYO - HUANCAYO - JUNIN				
1. IDENTIFICACIÓN DEL / LA RECURRENTE				
NOMBRE	Dña. Eralda Arqui JAVIERA			
DIRECCIÓN	C/ MANEJAL N. 110			
DIRECCIÓN	483FBG42			
TELÉFONO	918933396 EMAIL			
2. DETALLE DE LA RECLAMACION				
Unidad Orgánica Involucrada:	Planificación familiar			
No hubo atención el día viernes porque estaban haciendo de bité los módulos cerrados y el personal manifestado fue la actividad esta normado por el MINISTERIO DE SALUD. siendo 11.20 AM.				
				 FIRMA DEL / LA RECURRENTE

Debido a la demora en la atención los pacientes y/o acompañantes acuden a las enfermeras para obtener apoyo, realizar consultas o informar su incomodidad. Esto genera mayor desorden y confusión. Cuando el cliente realiza sus consultas a distintas enfermeras, cada una le da una información diferente.

Figura 5***Atención deficiente por parte del personal asistencial***

El centro de salud no cuenta con el flujo permanente de agua, en cambio, optan por juntar agua en cilindros de plástico. Ya que el agua es un requerimiento sumamente importante para este tipo de instituciones médicas, puesto que es necesario para el lavado, de instrumentos médicos y la conservación de los mismos, también para la higiene del personal y los usuarios. Por ende los servicios higiénicos no están disponibles para el uso público.

Figura 6

El centro de salud no cuenta con el flujo permanente de agua



Nota: El servicio higiénico no está disponible por falta de agua.

1.2 Delimitación de la Investigación

1.2.1. Delimitación Espacial

El presente trabajo de investigación se aplica a los usuarios del Centro de Salud Juan Parra del Riego ubicado en el distrito del Tambo, provincia de Huancayo, departamento Junín.

1.2.2. Delimitación temporal

Se llevó a cabo desde el 05 de mayo del año 2023 hasta el 04 de mayo del 2024.

1.2.3. Delimitación de contenido

La investigación tratará sobre:

La variable 1, calidad de servicio según el modelo SERVQUAL definido por Berry, Parasuraman y Zeithaml (1993) señalan que “La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (p. 21) Estableciendo las dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Y la Variable 2 Satisfacción del usuario, definido por Fernández y Campiña (2015) mencionan que la satisfacción es “ un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente del cliente y por consiguiente en el mercado meta” (p.91) Estableciendo las dimensiones: rendimiento percibido, las expectativas y niveles de satisfacción.

1.2.4. Delimitación de universo

Se realizará a los usuarios del Centro de Salud Juan Parra del Riego

1.3. Formulación Del Problema de investigación

1.3.1 Problema General

P: ¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción en el Centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022?

1.3.2. Problemas Específicos

P1: ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y satisfacción en el Centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022?

P2: ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y satisfacción en el Centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022?

P3: ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y satisfacción en el Centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022?

P4: ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción en el Centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022?

P5: ¿Cuál es la relación que existe entre la tangibilidad y satisfacción en el Centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022?

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Social

La realización de esta investigación tiene el propósito de servir como base para futuras investigaciones relacionadas con el campo de Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción. Y beneficiar a los usuarios del centro de salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022, puesto que permitirá mejorar la calidad de servicio.

1.4.2. Teórica

Con la presente investigación, se planea aportar conocimiento para futuras investigaciones que se manejan en el marco de las ciencias administrativas, de tal manera que se contribuya con el crecimiento de las investigaciones referentes a la calidad de servicio y satisfacción.

1.4.3. Metodológica

Este presente trabajo se basa en un diseño correlacional, el cual tiene como fin determinar la relación existente entre ambas variables calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y la satisfacción, para ello se va a seguir el proceso que obedece al método científico, así como también el empleo de las técnicas e instrumentos de investigación, para luego procesar los datos en un software especializado, el cual proporcionará los resultados de la relación de las variables mencionadas.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo General

O: Determinar la relación que existe entre la Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022.

1.5.2. Objetivos Específicos

O1: Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022.

O2: Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022.

O3: Determinar la relación que existe entre la seguridad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022.

O4: Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022.

O5: Determinar la relación que existe entre la tangibilidad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Alvarez A. (2022) en su investigación titulada “*Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Moyobamba*” (Tesis pregrado). Universidad César Vallejo. Cuyo problema general fue: ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba? (p.22). El objetivo fue determinar la relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba (p.3). Estudio de enfoque cuantitativo, básico, de alcance correlacional, el diseño del estudio corresponde al no experimental – transversal (p.11). La población fue conformada por 15600 usuarios de la institución. La muestra fue de 194 usuarios. (p.13). La técnica de estudio fue la encuesta, y como instrumento se usó el cuestionario (p.13). Concluye que: Se determinó que existe relación moderada directa entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba ($Rho=0,669$ $p=0,000$). Y se decidió rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_a). (p.25)

Castillo L. (2018) en su investigación titulada “*Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de*

Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018.” (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Cuyo problema general fue: ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima – 2018? (p.42). El objetivo fue determinar la relación existente entre la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán 2018. (p.45). En la investigación de estudio se tomó como muestra a todos los colaboradores en su totalidad 45 usuarios (p.53), en la técnica de investigación se empleó la encuesta, como instrumento se usó el cuestionario, el tipo de investigación es no experimental y el nivel es correlacional. El tipo de investigación fue aplicada. En definitiva, concluye que en esta investigación existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018; con un coeficiente de correlación de 0.757 lo cual indica una correlación positiva considerable (p.95).

Gonzales L. y Huanca D. (2018) en su investigación titulada “*La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018*” (Tesis de pregrado).

Universidad Tecnológica del Perú. Cuyo problema general fue: ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018? (p.2). El objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad del servicio con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano

Melgar, Arequipa 2018 (p.3). La metodología que se utilizó para esta investigación fue un estudio cuantitativo, el diseño fue no experimental del tipo descriptivo – correlacional, siendo la población infinita, y la muestra de 384 consumidores (p.4). Se concluye en esta investigación, que de acuerdo lo encuestado a los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, la calidad de servicio y satisfacción están relacionadas de manera positiva. El coeficiente de Rho Spearman indica que la relación es de 0.504 siendo positiva moderada(p.80).

Lopez L., Lopez E. y Agapito V. (2022) en su investigación titulada *“Empatía del personal de salud relacionada a la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022”* (Tesis Pregrado). Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Cuyo problema general fue: ¿Cuál es la relación entre la empatía del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología del hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022? (p.14). El objetivo fue Analizar la relación entre la empatía del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2022. La población de estudio estuvo conformada por 150 pacientes ingresados durante 3 meses. La investigación corresponde al tipo prospectivo, transversal, observacional y correlacional, el método utilizado es cuantitativo. Concluye que: La relación entre la empatía del personal de salud y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano; el valor calculado de Rho fue de 0.811 con un nivel de significancia o p valor de 0.000; por lo que con una probabilidad de error de

5% la empatía del personal de salud se relaciona con la satisfacción del paciente y se evidencia la existencia de relación positiva alta. aceptando la hipótesis de investigación.

Matta M. (2018) en su investigación titulada “*Calidad del servicio percibida a través de la escala SERVQUAL frente a la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de río Tambo 2017*”. (Tesis Pregrado). Universidad Peruana los Andes. En el cual el problema general fue: ¿En qué medida la calidad de servicio percibida a través de la escala SERVQUAL se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017 ? (p.4). El objetivo fue determinar la calidad de servicio percibida a través de la escala SERVQUAL y su relación con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017 (p.5). En este estudio la población fueron 400 usuarios de los servicios en general de la Municipalidad Distrital de Río Tambo de la provincia de Satipo, la muestra fue 196 usuarios del municipio Distrital de Río Tambo (p.37). El tipo de investigación fue aplicada, la técnica de investigación se empleó la encuesta y la herramienta fue el cuestionario (p.38). Concluye que en este estudio la calidad de servicio medida través de la escala SERVQUAL y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo, 2017 están relacionadas significativamente, entonces el nivel de calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Tambo son directamente proporcionales (p.82).

Gavino B. (2020) en su investigación titulada “*Nivel de satisfacción de la calidad de servicio al cliente basado en el modelo SERVQUAL en el Mercado*

Central Ciudad Universitaria, Huancayo - 2020 ". (Tesis de Bachiller)

Universidad Continental. Cuyo problema general fue: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la calidad de servicio al cliente basado en el modelo SERVQUAL en el mercado central Ciudad Universitaria, Huancayo 2020? (p.4). El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de la calidad de servicio al cliente basado en el modelo SERVQUAL en el mercado central Ciudad Universitaria, Huancayo- 2020 (p.4). Se empleó en la investigación el método científico, el diseño de investigación empleado experimental (p.27). Concluye que: “La percepción de los clientes sobre la dimensión de elementos tangibles, no fue calificado con un nivel alto de aceptación por parte de los clientes produciéndose una insatisfacción durante la compra de sus productos dentro de las instalaciones del mercado” (p.73)

Chujandama H., Donayre C., Huamani D., Rojas C., (2020) en su investigación titulada “*Aplicación del Modelo SERVQUAL para Evaluar Calidad y Satisfacción Percibida de los Servicios Médicos Ambulatorios en la Red de Clínicas Privadas Los Álamos*” . (Tesis maestría) Universidad San Ignacio de Loyola. Cuyo problema general fue: ¿Es válida la teoría del modelo SERVQUAL en la medición de la calidad percibida del servicio en la Red de Clínicas Los Álamos? (p.4) El objetivo fue Validar y evaluar el modelo SERVQUAL para medir la satisfacción de los usuarios en consulta ambulatoria privada en Lima Metropolitana; particularmente, en la Red de Clínicas Los Álamos (p.4). Se empleó el tipo de investigación posee un enfoque cuantitativo de tipo correlacional, el diseño de esta investigación es de tipo no experimental y transversal (p.31). Concluye que: La investigación valida el modelo construido

por Parasuraman et al. (1985) donde existe correlación de todas las variables del modelo y por tanto un impacto significativo sobre la calidad percibida en la red de Clínicas Los Álamos de Lima Metropolitana. Por otro lado, y como resultado del estudio, se obtiene la ecuación de calidad percibida: $CP = 0.227$ (Fiabilidad) + 0.182 (Capacidad de Respuesta) + 0.182 (Seguridad) + 0.227 (Empatía) + 0.182 (Tangibilidad), donde observamos que fiabilidad y empatía son las dimensiones que obtuvieron mayor influencia sobre la calidad percibida (p.74)

Ramos Y. (2017) en su investigación titulada "*Calidad de servicio y satisfacción del cliente según el modelo SERVQUAL aplicado a la agencia de viajes y turismo cusu expeditions de la ciudad de puno periodo 2016*". (Tesis pregrado). Cuyo problema general fue: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la Agencia de Viajes y Turismo Cusi Expeditions según el modelo SERVQUAL en la ciudad de Puno - 2016? (p.3). El objetivo fue analizar la calidad de servicio y la satisfacción de acuerdo al modelo SERVQUAL en la Agencia de Viajes y Turismo Cusi Expeditions periodo 2016 (p.8). Se empleó el tipo de investigación descriptiva, para lo cual aplicó la herramienta: cuestionario (p.3). Concluye que: La calidad de servicio que se brinda en la Agencia de Viajes y Turismo Cusi Expeditions es alta gracias a la buena labor realizada por los servidores al momento de la realización de los distintos servicios que brinda esta empresa, como consecuencia se tiene la satisfacción de los clientes, sin embargo, y hay que tenerlo siempre en cuenta, aún hay errores que deben de ser corregidos para mantener a esta agencia como una de las pocas que brinda servicios de calidad en la ciudad de Puno (p.108).

Yrigoyen, L. (2019) en su investigación titulada “*La Calidad Del Servicio Y La Satisfacción Del Cliente En El Sector Ferretero Caso: Zona Denominada “Las Malvinas” .En Lima Metropolitana 2018*” (Tesis maestría) Universidad de San Martín de Porres. Cuyo problema general fue: ¿Existe relación de la gestión de calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en los negocios ferreteros ubicados de la zona denominada las Malvinas en la ciudad de Lima Metropolitana, en el año 2018? (p.105). El objetivo fue establecer la relación de la gestión de calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en los negocios ferreteros ubicados de la zona denominada las Malvinas en la ciudad de Lima Metropolitana, en el año 2018. (p.105). El tipo de investigación aplicada. La población fue de 2100 clientes y la muestra de 324. Se aplicó la herramienta: Encuesta (p.47). Concluye que: “Sí existe relación significativa entre la Seguridad en la gestión de calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en los negocios ferreteros ubicados en la zona denominada “Las Malvinas”. (p.94)

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Díaz M. (2018) en su investigación titulada “*Satisfacción de los usuarios/clientes respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de medicina y cirugía del instituto de gastroenterología boliviano japonés durante el 2017*”. (Tesis maestría). Universidad Mayor de San Andrés. cuyo problema general fue: ¿Cuál será la satisfacción de los usuarios/clientes respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en los Servicios de Medicina y Cirugía del Instituto de Gastroenterología Boliviano Japonés durante el 2017? (p.8). El objetivo fue determinar la satisfacción de los usuarios/clientes respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en los Servicios de

Medicina y Cirugía del Instituto de Gastroenterología Boliviano Japonés durante el 2017. (p.9). Se empleó el tipo de investigación analítica, para lo cual aplicó la herramienta: cuestionario (p.45). Concluye que: Se pudo cumplir con el objetivo general que decía Conocer la satisfacción de los usuarios/clientes respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en los Servicios de Medicina y Cirugía del Instituto de Gastroenterología Boliviano Japonés durante el 2017. Se pudo determinar que la satisfacción de los usuarios/clientes es buena en el 45%; y existe un 30% que no está totalmente satisfecho, porque cree que la atención es regular” (p.93).

Ortiz A.(2017) en su investigación titulada *“El modelo SERVQUAL de calidad en el servicio del sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria y el nivel de aceptación de los usuarios del servicio de pediatría del hospital José María Velasco Ibarra, de la ciudad de Tena”* . (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Cuyo problema general fue: ¿Cómo medir la calidad en el servicio del sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria de los usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la ciudad de Tena? (p.6). El objetivo fue aplicar el modelo SERVQUAL de calidad en el servicio del sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria y el nivel de aceptación de los usuarios del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la ciudad de Tena. (p.8) Se empleo en la investigación un enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo, la investigación tiene algunas modalidades en función tanto de la recolección de datos, como de las características de los mismos, iniciando por la investigación documental (p.33) Concluye que: Se ha identificado el nivel de aceptación o satisfacción de los

usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la ciudad de Tena, considerando a las percepciones obtenidas dentro del modelo SERVQUAL, obteniendo un puntaje de 3,64 puntos, que significa un nivel de satisfacción de entre normal y bueno, según la escala de Likert utilizada (p.72)

Rivera S. (2019) en su investigación titulada “*La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*”, (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago De Guayaquil. cuyo problema general fue: ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio y cómo influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador? (p.8). El objetivo fue evaluar la calidad del servicio ofrecido a través del Modelo Teórico SERVQUAL a fin de identificar la satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador. (p.13) Se empleó en la investigación un enfoque cuantitativo, la investigación de este proyecto tuvo un alcance descriptivo, el diseño de es no experimental transversal (p.57) Concluye que: p valor (sig. = .000) es menor que el nivel de significancia .05, por lo cual se aprueba la hipótesis planteada en este estudio, es decir que la calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis bajo el coeficiente de spearman cuyo resultado fue .0457, lo cual indica que existe una relación positiva moderada entre ambas variables” (p.116)

2.2 Bases teóricas o científicas

2.2.1. Calidad de servicio

Para Berry, et al. (1993) “ La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (p. 21). Donde se establece las dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía..

Sánchez y Sánchez (2016) definen que la calidad de servicio “es una métrica dentro las organizaciones que buscan la diferenciación y competitividad en el mercado” (p.111)

Álvarez (2006) menciona que la calidad de servicio son “Todos los productos, servicios que se hacen por profesionales y con los procedimientos técnicos correctos, que satisfacen las necesidades de los clientes, con unos costes adecuados, proporcionando éxito a la empresa, con valores y principios éticos y satisfacción de los trabajadores.” (p. 5).

Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL se publicó por primera vez en 1988 por Berry, Parasuraman y Zeithaml con la finalidad de conocer la calidad de servicio percibida por las empresas con un enfoque orientado a los comentarios de los clientes. Las dimensiones que en ese entonces consideraban eran 10 (confiabilidad, receptividad, competencia, acceso, cortesía, comunicación, credibilidad, seguridad, comprensión / conocimiento del cliente y tangibles).

Luego de su publicación , el modelo recibió muchas críticas, pues manifestaban que las dimensiones no eran estrictamente independientes una de la otra. Mediante estudios estadísticos se encontraron correlación entre ellas,

finalmente las redujeron a 5 (tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía).

El modelo SERVQUAL ayuda a las empresas a conocer la perspectiva de los clientes y/o usuarios respecto al servicio que esta les brinda y mediante estos datos poder llevar a cabo acciones de mejora y conseguir la satisfacción de los clientes. Para lograr esto se aplica un cuestionario de 22 preguntas desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, pero se pueden adecuar según el tipo de empresa o según los requerimientos de la misma.

Para Berry, et al. (1993) menciona que SERVQUAL es un instrumento de medición, con alta probabilidad de mostrar a la empresa su realidad por ello las organizaciones pueden usar el instrumento para entender mejor la satisfacción del cliente sobre el servicio que brindan.

Instrumento del modelo SERVQUAL

Para evaluar la calidad de servicio, Berry, Parasuraman y Zeithaml desarrollaron un instrumento que permitió recabar información distribuidas según las 5 dimensiones que identificaron Sandoval (2007)menciona que el modelo SERVQUAL, puede ser utilizado por todas las empresas ya que su flexibilidad permite a la organización adaptarse de acuerdo a su rubro. El éxito del modelo va a depender del ajuste al cuestionario de acuerdo a las características que requiere el servicio, de esa manera se puede conocer la situación actual de la empresa.

En el instrumento SERVQUAL “El cuestionario consta de 22 preguntas representativas de las cinco dimensiones, distribuidas de acuerdo a la importancia que cada dimensión tenga para la empresa” (Sandoval, 2007).

Para poder medir la calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL se realiza una encuesta en base a las 5 dimensiones y los siguientes ítems (atributos) que representan a continuación:

Figura 7

Dimensiones e ítems del modelo SERVQUAL

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

Nota: Elaborado por Bustamante M., Zerda E., Obando F. y Tello M. (2019) con base en el Modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml Y Berry en 1985.

Sobre la empatía Esquerda M., Yuguero O., Vinas J. y Pifarré J (2016) la definen como “la capacidad de entender las emociones de los pacientes, así como sus perspectivas y experiencias”. Por otra parte, referido al servicio al cliente Berry, Bennett, y Brown (1989) mencionan que “la empatía es algo que va más allá de la cortesía, tiene que ver con la disposición de entender las necesidades del cliente y encontrar formas para satisfacerlas. (Citados en Arenas C., Jaramillo N.,2017).

La fiabilidad “significa que la empresa cumple sus promesas acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios; es decir, si el personal cuenta con la habilidad en atender con calidad al cliente”. (Carrera M., Valenzuela K. y Gómez G, 2021).

Druker (1990) menciona que la seguridad es “el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. La seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción. (Citados en Duque O.,2005).

Schalkwyk (2016) “ La capacidad de respuesta se asocia con la inmediatez como las organizaciones se adaptan a los cambios del ambiente, desde el interior de la organización”

Martínez, Blanco y Castan (2013) mencionan que la tangibilidad “es aquella referida a la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicaciones”

Beneficios del modelo SERVQUAL

Debido a que actualmente las empresas son cada vez más competitivas, la aplicación del modelo SERVQUAL brindara a la institución como percibe el cliente nuestros servicios y como mejorarlos o comparar nuestras fortalezas y debilidades con nuestra competencia.

Bustamante M, et al (2019) indica que el método permite a las organizaciones a conocer las expectativas y las percepciones de los clientes comparando con otras, lograr saber las similitudes y diferencias, de esa forma realizar diagnósticos de la calidad de servicio. Este método es fácil de adaptar, ya que es flexible para todas empresas, asimismo permite evaluar las diferentes opiniones, percepciones y expectativas de los clientes sobre la calidad de servicio.

Ventajas del modelo SERVQUAL

Ortiz J. (2021) menciona que las ventajas de este modelo es que con este modelo se pueden realizar análisis por las diferentes áreas de la empresa, pues al poner un modelo orientado principalmente a la calidad del servicio, permite verificar con mayor detenimiento los elementos fundamentales de cada área. Es fácil adaptar el modelo SERVQUAL a diferentes empresas, ya que el cuestionario se adapta a las características particulares de cada una y de acuerdo de sus propias necesidades.

Desventajas del modelo SERVQUAL

Ortiz J. 2021 menciona que, las percepciones de los clientes pueden ser subjetivas, y varían de una persona a otra, dependiendo de sus experiencias, valores y expectativas.

Además, el modelo puede ser engañoso, debido a que puede indicar que un servicio es de alta calidad cuando, cuando en realidad, no lo es, y eso se debe a que el modelo no tiene en cuenta si el servicio recibido cumple con los estándares establecidos por la empresa.

Así como también es posible que el cuestionario sea demasiado largo para aplicar o resulte tedioso para las personas encuestadas.

2.2.2. Satisfacción

La satisfacción del cliente permite conocer cómo los bienes o servicios que ofrecen las empresas, pueden afectar directamente en ellos ya sea de forma positiva o negativa. Asimismo saber si cumplen o no las expectativas del cliente.

Kotler y Keller (2012) mencionan que la satisfacción “ Es el conjunto de sentimientos que se genera en una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto (o resultado) contra las expectativas que se tenían”(p.128)

Para Farris, et al. (2010) la satisfacción es "La cantidad de clientes o el porcentaje del total de clientes que ha informado de que su experiencia con una marca, sus productos o sus servicios ha superado los objetivos de satisfacción especificados"

Las empresas hoy en día saben que para tener éxito, deben satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, debido a que los clientes tienen más opciones que nunca. Por ello, López (2019) menciona que "El cliente actual no se conforma con un buen producto o precio, ahora el cliente compra una emoción, una experiencia, sensaciones, ya que los clientes cuando compran están en contacto con sus emociones, son las precursoras de cualquier toma de decisión racional que el cliente toma en 2,5 segundos"

Sin embargo, hay que tener precaución, ya que el sentido de satisfacer al cliente no es buscar complacer por encima de todo o cueste lo que cueste, tal como indica Vilagínés (2000) "Una orientación puramente en satisfacer las necesidades del cliente llevará a la empresa al fracaso, debido a que las recompensas obtenidas no son equilibradas al costo de realizarlo"

Por ello, es inevitable saber las necesidades actuales y potenciales de los clientes, mediante una relación directa, frecuente y profunda con los clientes para así llegar a conocer sus preferencias.

Fernández y Campiña (2015) mencionan que la satisfacción es "Un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente del cliente y por consiguiente en el mercado meta" (p.91)

Según Fernández y Campiña (2015) la satisfacción está conformada por tres dimensiones:

1. El rendimiento percibido: Se refiere al resultado (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Es decir, cuando el cliente evalúa un producto o servicio, en términos de cómo cumple con sus expectativas.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- Está basado en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- Se basa en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.

Se puede decir que es una medida subjetiva, ya que se basa en la percepción del cliente, no en la realidad.

2. Las expectativas: Las expectativas son las “esperanzas” que los clientes tienen por conseguir algo.

Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio. Es decir, las expectativas son suposiciones que el cliente tiene sobre lo que pueden esperar de un producto o servicio, su expectativa se va a basar de acuerdo a sus experiencias anteriores o de las reseñas que lee o escucha.

3. Los niveles de satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción.
 - Insatisfacción: Es un sentimiento que se produce cuando las expectativas del cliente no se cumplen de acuerdo con sus perspectivas.
 - Satisfacción: Se produce cuando las expectativas del cliente se cumplen de acuerdo a lo esperado.

- Satisfacción total: Se produce cuando el resultado percibido excede las expectativas del cliente.

Factores fundamentales de satisfacción

León (2009) menciona que existen 4 factores básicos y fundamentales para obtener la satisfacción de los clientes, los cuales son los siguientes:

- Variables vinculadas con el producto: Trata sobre el diseño básico del producto, la familiaridad de los diseñadores con las necesidades del consumidor y sus motivaciones.
- Variables vinculadas con las actividades de ventas: Hace referencia a la manera de cómo seleccionar y controlar a la fuerza de venta y a los intermediarios, y la actitud que reflejan ante los clientes.
- Variables vinculadas con los servicios postventa: Son las garantías, repuestos y servicios, retroalimentación, atención de quejas y las maneras de cómo tratar los problemas de los clientes.
- Variables vinculadas a la cultura de la empresa: Se refieren a los valores, las creencias de la empresa, que la empresa se encarga de transmitir a todos sus empleados.

Elementos de la satisfacción del cliente

Según Gonzales (2017) cuatro elementos fundamentales que forman parte de la satisfacción del cliente, los cuales son los siguientes

- Experiencia: Determina el punto de vista del cliente, el cual puede estar influenciado por cómo ha sido la experiencia de un amigo suyo o un conocido.

- **Opinión:** La opinión de los clientes es importante para que la satisfacción sea excelente, ya que permite conocer lo que piensan los clientes acerca del producto que ofrece la empresa.
- **Expectativas:** Es la esperanza que tiene un cliente de lo que va a recibir, estas expectativas se generan en base a promesas que la propia empresa hace al comprador.
- **Valor percibido:** Se refiere si lo que se recibe, ya sea un bien o un servicio, vale la pena su precio.

Beneficios de lograr satisfacer al cliente

Según American Marketing Association (2019) las empresas deben buscar satisfacer a sus clientes, debido a distintas razones, entre ellas:

- Se producen 25 nuevos clientes de 100 clientes satisfechos.
- Cuando 1 cliente se queja, existen otros 20 clientes que tienen la misma opinión pero que no se molestan en presentar la queja.
- El coste de conseguir un nuevo cliente equivale a cinco veces el de mantener satisfecho al que ya está ganado.

Asimismo, cuando los clientes que se encuentran más satisfechos son los más leales a las empresas, en cambio los clientes insatisfechos no son leales, Además los clientes satisfechos están más inclinados a repetir compras de los productos consumidos, como también a querer probar otros productos de la empresa.

Control de la satisfacción

Kotler y Keller (2012) mencionan que las empresas inteligentes miden de forma regular la satisfacción de sus clientes ya que es un factor clave para retenerlos. Así mismo que un cliente satisfecho suele ser más perdurable, suele comprar a menudo, habla bien a otros sobre la empresa.

A continuación se mencionan tres pasos que las empresas de servicios pueden poner en práctica para aumentar su control.

- A. Invertir en buenas prácticas de contratación y capacitación: Reclutar a los empleados correctos y darles una capacitación de excelencia es de la mayor importancia.

El personal mejor capacitado muestra seis características:

- competencia
- cortesía
- credibilidad
- fiabilidad
- capacidad de respuesta
- habilidad de comunicación.

- B. Estandarizar el proceso servicio-desempeño en toda la organización. Un diagrama de servicio puede trazar el flujo del proceso del servicio, los puntos de contacto con el cliente y la evidencia del servicio desde el punto de vista del cliente.

- C. Supervisar la satisfacción del cliente. Utilice sistemas de sugerencias y quejas, encuestas a los clientes y comparaciones de compras. Las necesidades de los clientes pueden variar en diferentes áreas, lo cual

permite que las empresas desarrollen programas de satisfacción al cliente específicos por la región. Asimismo, las organizaciones pueden desarrollar sistemas y bases de datos con información de los clientes, para darles un servicio más personalizado.

Quejas de los clientes

Kotler y Keller (2012) mencionan que los procedimientos siguientes pueden ayudar a recuperar los clientes.

- Establecer un mecanismo gratuito (por teléfono, fax o correo electrónico) que brinde atención los siete días de la semana, 24 horas al día, para recibir las quejas de los clientes e implementar las acciones correctivas pertinentes.
- Contactar al cliente quejoso lo antes posible. Cuanto más lenta sea la empresa para responder, mayor será la insatisfacción y el riesgo de enfrentar mala publicidad.
- Aceptar la responsabilidad por la insatisfacción del cliente; no culpar al cliente.
- Contratar personal empático para el servicio al cliente.
- Resolver la queja con rapidez y a satisfacción del cliente. Algunos clientes quejosos no buscan compensaciones; se conforman con un gesto de que le importa a la empresa.

Satisfacción de los empleados y de los clientes

Kotler y Keller (2012) mencionan que las compañías de servicios que alcanzan la excelencia saben que las actitudes positivas de los empleados promueven una mayor lealtad de los clientes.

También mencionan que los empleados se sienten mejor en puestos en constante contacto con el cliente cuando tienen un impulso interno para:

- consentir a los clientes
- interpretar con exactitud las necesidades de los consumidores
- desarrollar una relación personal con sus clientes
- entregar un servicio de calidad para resolver los problemas de los clientes.

Debido a la importancia de la actitud positiva de los colaboradores para la satisfacción de los clientes, las empresas de servicios deben atraer a la mejor fuerza laboral.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Variable 01: Calidad de servicio

Para Berry, et al. (1993) “La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (p. 21) Estableciendo las dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

2.3.2. Dimensiones de Calidad de servicio

Confianza o empatía

Según Berry, et al. (1993) la empatía es “Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores.” (p.30).

Fiabilidad

Berry, et al. (1993) define la fiabilidad como “Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.” (p.29).

Seguridad

Según Berry, et al. (1993) la seguridad sucede cuando los “Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.” (p.29).

Capacidad de respuesta

Berry, et al. (1993) define la capacidad de respuesta como la “Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.” (p.29).

Tangibilidad

Berry, et al. (1993) menciona que la tangibilidad es la “Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.” (p.29).

2.3.3. Variable 02: Satisfacción

Fernández y Campiña (2015) mencionan que la satisfacción es “Un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente del cliente y por consiguiente en el mercado meta” (p.91)

2.3.4. Dimensiones Satisfacción

El rendimiento percibido

Fernández y Campiña (2015) “Se refiere al resultado (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio.” (p.92)

Expectativas

Fernández y Campiña (2015) define que “Las expectativas son las “esperanzas” que los clientes tienen por conseguir algo.” (p.92)

Los niveles de satisfacción

Fernández y Campiña (2015) afirman que “Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción: insatisfacción, satisfacción y satisfacción total.” (p.93)

Capítulo III

Hipótesis

3.1. Hipótesis general

H: Existe una relación positiva y significativa entre la Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022

3.2. Hipótesis específica(s)

H1: Existe una relación positiva y significativa entre la empatía y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022

H2: Existe una relación positiva y significativa entre la fiabilidad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022

H3: Existe una relación positiva y significativa entre la seguridad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022

H4: Existe una relación positiva y significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022

H5: Existe una relación positiva y significativa entre la tangibilidad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022.

3.3. Variables de la investigación

Variable 01: Calidad de servicio

Definición conceptual

Para Berry, et al. (1993) “La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (p. 21) Estableciendo las siguientes dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Definición operacional

Para efectos del presente estudio la variable “Calidad de servicio” se mencionan las siguientes dimensiones: Confianza o empatía, Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de respuesta, Tangibilidad.

Variable 02: Satisfacción

Definición conceptual

Fernández y Campiña (2015) mencionan que la satisfacción es “Un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente del cliente y por consiguiente en el mercado meta” (p.91)

Definición operacional

La variable satisfacción tiene tres dimensiones: rendimiento percibido, expectativas y niveles de satisfacción.

3.4. Operacionalización de las variables

Variable	Tipo de variable	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento de investigación	Escala de medición
V1: Calidad de servicio	Por su posición en la Hipótesis VI	Para Berry, et al. (1993) “La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (p. 21)	Empatía	El personal de salud ofrece atención individualizada.	¿Los doctores y enfermeras lo atendieron con paciencia? ¿Los doctores me preguntan sobre lo que sucede en mi vida?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Ordinal: 1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
				El personal de salud comprende las necesidades del usuario.	¿El doctor que lo atendió, comprendió sus necesidades? ¿El doctor y las enfermeras comprenden sus emociones y sentimientos?		
			Fiabilidad	El personal de salud cumple con el servicio prometido en su totalidad.	¿El médico atendió todas sus consultas? ¿Encontró en la farmacia todos sus medicamentos recetados?		
				El personal de salud realiza el servicio correctamente desde la primera vez.	¿Se sintió satisfecho desde la primera consulta? ¿Se siente satisfecho con el trato de las enfermeras en triaje?		
			Seguridad	El personal de salud tiene un comportamiento confiable.	¿Los doctores y enfermeras le generan confianza?		
				El personal de salud es amable	¿Los doctores y enfermeras lo tratan amablemente?		
				El personal de salud tiene conocimiento suficiente para atender	¿Considera que el doctor tiene los conocimientos necesarios para atenderlo?		
			Capacidad de respuesta	El centro de salud le ofrece un servicio rápido y preciso.	¿El tiempo de espera se le hace muy largo?		
				El personal de salud siempre está dispuesto a ayudar.	¿Los doctores y las enfermeras están dispuestas a ayudar?		
			Tangibilidad	El centro de salud cuenta con equipos de apariencia moderna.	¿Considera que los equipos que se usan en el centro de salud son modernos?		
				Las instalaciones son visualmente atractivas.	¿Le agrada la apariencia del centro de salud? ¿Le agrada la decoración de las instalaciones?		
				El personal de salud mantiene una apariencia pulcra en todo momento.	¿Los doctores y enfermeras mantienen su uniforme limpio?		

V2: Satisfacción	Por su posición en la Hipótesis V2	Fernández y Campiña (2015) mencionan que la satisfacción es “ un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente del cliente y por consiguiente en el mercado meta” (p.91)	Rendimiento percibido	El cliente valora los beneficios del servicio	¿Usted encuentra los servicios que busca en el centro de salud? ¿Adquiere el servicio con gran facilidad?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Ordinal: 1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
				Percepción del cliente ante la atención	¿Usted piensa que la atención recibida es apropiada?		
			Las expectativas	El usuario valora los beneficios del servicio brindado	¿Usted valora los beneficios que le brinda el servicio ofrecido? ¿Usted recibe una buena experiencia durante el servicio brindado?		
				Experiencias de compras anteriores	¿Considera que hay un buen trato por parte del personal? ¿Usted considera que el servicio brindado fue lo que esperaba?		
			Niveles de satisfacción	Insatisfacción	¿Usted ha escuchado comentarios negativos sobre el servicio que ofrece el centro de salud Juan Parra del Riego ? ¿Usted tuvo algún problema para adquirir el servicio en el centro de salud Juan Parra del Riego? ¿Usted se siente disgustado con el servicio brindado?		
				Satisfacción	¿Se siente seguro al adquirir el servicio del centro de salud Juan Parra del Riego? ¿Usted se siente cómodo al usar el servicio de este centro de salud?		
				Satisfacción total	¿Usted al adquirir el servicio de este centro de salud se siente orgulloso? ¿Usted recomendaría los servicios de este centro de salud a sus conocidos?		

Capítulo IV

Metodología

4.1. Método de investigación

En la presente investigación se usa como método general el método científico y como método específico el método inductivo.

Arias (2006) menciona que el método científico soluciona problemas comprobando la hipótesis planteada, mediante procedimientos y/o pasos.

Ruiz (2007) menciona que el método inductivo se refiere “al movimiento del pensamiento que va de los hechos particulares a afirmaciones de carácter general. Esto implica pasar de los resultados obtenidos de observaciones o experimentos al planteamiento de hipótesis, leyes y teorías” (p.17)

4.2. Tipo de investigación

Se determinó como investigación aplicada, puesto que se busca detallar los resultados de la Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL frente a la satisfacción en el centro de salud Juan Parra del Riego.

Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018) indican que la investigación aplicada “es aquella que basándose en los resultados de la investigación básica, pura o fundamental está orientada a resolver los problemas sociales de una comunidad.

4.3. Nivel de investigación

Se determinó que el nivel de investigación es correlacional, puesto que se busca conocer el nivel de relación entre las variables calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y la satisfacción.

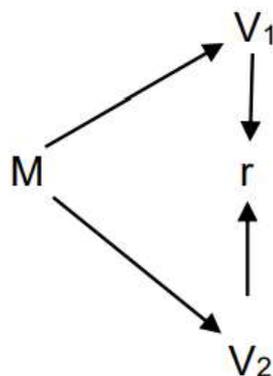
Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, Pilar. (2010) mencionan que el nivel de investigación correlacional es un tipo de estudio que da a conocer la intensidad con la que dos o más variables se asocian en un entorno característico.

4.4 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación empleada es no experimental y de corte transversal. Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) definen la investigación no experimental como el estudio donde se observa y analiza los fenómenos en su entorno sin la manipulación de las variables.

Hernandez, et al. (2014) menciona que el corte transversal describe y analiza la interacción de variable a estudiar en un momento específico.

La simbología del diseño de investigación correlacional es el siguiente:



Dónde:

V_1 : Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL

V_2 : Satisfacción

M: Usuarios de Centro de Salud Juan Parra del Riego

r: Coeficiente de correlación

4.5 Población y muestra

4.5.1. Población

Según Tamayo (2012) la población son todos los elementos cuantificados que componen un fenómeno y mantienen características comunes.

La población de estudio está conformada por todos los pacientes de ambos sexos, mayores de 18 años de edad, que hacen uso de los servicios del Centro de Salud Juan Parra del Riego.

Durante el trimestre del año 2022 se pudo observar que en el mes de julio se atendió a 3016 pacientes, en el mes de agosto se atendieron 2543 pacientes y en el mes de septiembre se atendió 1464 pacientes.

Para efectos del estudio se sacó un promedio de estos meses del tercer trimestre, obteniendo como población un total de 2780 pacientes atendidos.

4.5.2. Muestra

La muestra es una determinada parte de la población que cumple con los requisitos y características mínimas para poder ser objeto de estudio en la investigación.

Para hallar la muestra de la población de estudio, los pacientes que hacen uso de los servicios del Centro de Salud Juan Parra del Riego, se utiliza la siguiente fórmula para población pequeña o conocida:

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

Donde:

$$N=2780$$

$$Z= 95\% = 1.96$$

$$p= 50\%$$

$$q= 50\%$$

$$e= 5\%$$

Aplicación de la fórmula:

$$n = \frac{2780 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(2780-1) \times 0.05^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} = 338$$

Parella, S. y Martins, F. (2008) definen que la muestra es “una parte o el subconjunto de la población dentro de la cual deben poseer características de la manera más exacta posible” (p.93).

Se consideró el total de 338 pacientes que hacen uso de los servicios del Centro de Salud Juan Parra del Riego.

4.5.3. Muestreo

El muestreo empleado fue el muestreo probabilístico por conglomerado.

Según Ñaupás, et al.(2018) En los muestreos probabilísticos interviene el azar, partiendo del principio de que todos los componentes de una población están en posibilidad de ser elegidos.

Criterios de selección

Para la determinación de los criterios de selección se consideró lo siguiente.

Criterios de inclusión:

Usuarios que se hallaban en la fila de espera de atención

Usuarios que completaron correctamente el cuestionario entregado.

Usuarios mayores de edad de género femenino y masculino.

Criterios de exclusión:

Acompañantes menores de 18 años.

Usuarios que presentan algún tipo de incapacidad por lo que no puedan expresar su opinión.

Usuarios o familiares que no deseen colaborar en el estudio.

En el caso de que un usuario no otorgue su consentimiento.

Familiares acompañantes

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica que se usó para la investigación fue la encuesta. Ya que esta técnica permite conocer las características de un grupo de personas y recolectar datos.

Arias (2006) menciona que “la encuesta por muestreo o simplemente encuesta es una estrategia (oral o escrita) cuyo propósito es obtener información acerca de un grupo o muestra de individuos o en relación con la opinión de estos sobre un tema específico” (p.33).

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado en este trabajo es un cuestionario de encuesta, ya que estos se basan en un conjunto de preguntas respecto a las variables de estudio.

La primera variable “Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL” está conformada por 17 ítems y la segunda variable “satisfacción” por 14 ítems; que dieron lugar a cinco opciones de respuesta por cada uno, opciones de selección simple (escala tipo Likert), donde: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.

Arias (2006) menciona que el cuestionario es un instrumento que se desarrolla de forma escrita mediante una serie de preguntas” (p.74).

Para el recojo de datos, se aplicó el cuestionario referido a la calidad del servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción, por un periodo de 5 minutos aproximadamente a cada paciente.

Validación de los Instrumentos.

La validación, es un proceso de evaluación del instrumento ejecutado por un experto en metodología o en el área de estudio de la investigación, el cual opina sobre el contenido del instrumento, además de emitir una opinión sobre la misma y una calificación declarando válida para su aplicación.

Según American Educational Research Association et al. (2018) la validez se define como el grado en que la evidencia y teoría respaldan la interpretación del puntaje de una prueba para usos propuestos de las pruebas” (p.11).

Dentro de la investigación se optó por la validación por juicio de expertos, los cuales emitieron su calificación en escala de calificación centesimal, basándose en criterios de claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia. Los juicios de expertos se hallan adjuntas en el Anexo 05, el resultado se presenta en el siguiente cuadro:

Tabla 1

Juicio de expertos

Opinante	Promedio de valoración	Opinión de aplicabilidad
Mg. Miguel Anibal Cerrón Aliaga	80	Buena
Mg. Elmer Yuri Cajahuanca Espinal	90	Muy Buena
Mg. Jose Luis Rodríguez Casas	85	Muy Buena

Nivel de Confiabilidad de los Instrumentos.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) explican que para determinar la confiabilidad de un instrumento se realiza mediante diversas técnicas, las cuales se comentarán brevemente después de revisar los conceptos de validez y objetividad.” (p. 200).

Para medir la confiabilidad se usó el Alfa de Cronbach como medida estadística para medir el nivel de confiabilidad del instrumento.

Meneses, Barrios, Bonillo, Cosculluela, Lozano, Turbany y Valero (2013) nos mencionan que en un contexto aplicado, como el escolar o el clínico, es necesario que la fiabilidad sea más elevada, situándose por encima de 0,80 o 0,90. (p.79)

Tabla 2

Criterios Interpretación del Coeficiente del Alfa de Cronbach.

Rango	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Se realizó una prueba piloto en la cual participaron 30 usuarios del centro de salud para poder estimar el nivel de confiabilidad de los instrumentos, posteriormente fue procesado en SPSS 25.

Tabla 3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	30	100,0

Confiabilidad de Instrumento sobre Calidad de servicio. A continuación, se indica el puntaje obtenido sobre la fiabilidad del instrumento de calidad de servicio.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	17

El puntaje obtenido es $\alpha=0.878$ encontrándose entre (0.81 a 1.00), lo cual señala que el nivel de confiabilidad es muy alto, por el cual se considera como un nivel de confiabilidad aceptable para la aplicación del instrumento.

Confiabilidad del Instrumento sobre Satisfacción. A continuación, se indica el puntaje obtenido sobre la fiabilidad del instrumento de satisfacción.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	14

El puntaje obtenido es $\alpha=0.825$ encontrándose entre (0.81 a 1.00) lo cual señala que el nivel de confiabilidad, es muy alto y aceptable para su aplicación.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los datos recogidos fueron procesados mediante el software SPSS24 y Excel, y luego se elaboraron las tablas de frecuencias para datos, medidos en escala ordinal.

Se usó del programa Excel y el SPSS24, ya que tienen funciones y herramientas para el análisis estadístico, y es muy usado para realizar tareas contables y financieras gracias a sus funciones, también facilita la recogida y organización de los datos, el cual permite un fácil análisis como también la toma de decisiones, permitiéndonos adoptar la mejor estrategia.

4.8. Aspectos éticos de la Investigación

En la investigación se considera la ética como valor fundamental para su desarrollo, por ello se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones expedidas en el código de ética para la investigación científica en la Universidad.

Como bachilleres de la Universidad Peruana Los Andes, se realizaron las actividades y toma de decisiones con ética, bajo los principios y normas de las actividades investigadoras. Siendo primordial la protección de la persona, su grupo étnico y sociocultural, dignidad humana e identidad mediante el consentimiento, confidencialidad y la privacidad de su participación. Las actividades se desempeñaron asegurando la transparencia en cada una de las etapas de desarrollo de la investigación. Asegurando la validez, la fiabilidad y credibilidad de sus métodos, fuentes y datos.

Capítulo V

Resultados

5.1. Descripción de resultados

5.1.1. Resultados de la variable 1: Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL

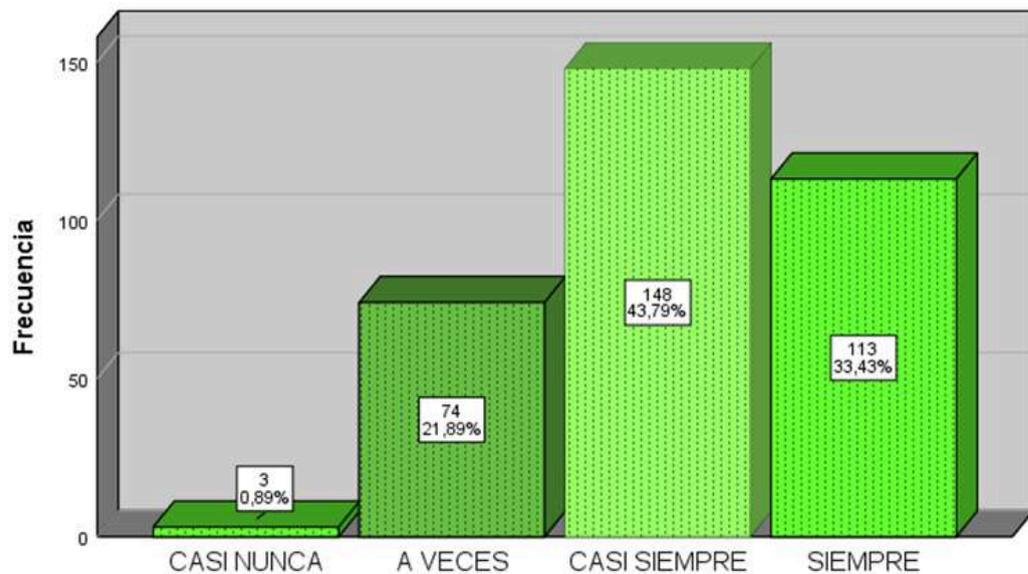
Tabla 4

Tabla de frecuencias - Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0	0	0
CASI NUNCA	3	,9	,9	,9
A VECES	74	21,9	21,9	22,8
CASI SIEMPRE	148	43,8	43,8	66,6
SIEMPRE	113	33,4	33,4	100,0
Total	338	100,0	100,0	

Figura 8

Histograma de barras - Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL



Descripción e Interpretación. Como se visualiza en la tabla 4 y figura 8, se observa lo siguiente:

Como se observa en la variable 1, Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL, de los 338 pacientes que fueron encuestados, en los ítems del 1 al 17 representada 5746 respuestas, se obtuvieron: El 43.79% de pacientes considera que casi siempre se ofrece calidad de servicio en el Centro de Salud Juan Parra del Riego y el 0.89% consideran que casi nunca se ofrece calidad de servicio

En base a estos resultados, se infiere que, la mayoría de pacientes del Centro de Salud Juan Parra del Riego considera que existe calidad de servicio durante la atención, la cual, según el modelo SERVQUAL se constituye de la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que percibida por el cliente.

5.1.2. Resultados de las dimensiones de la variable 1 - Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL.

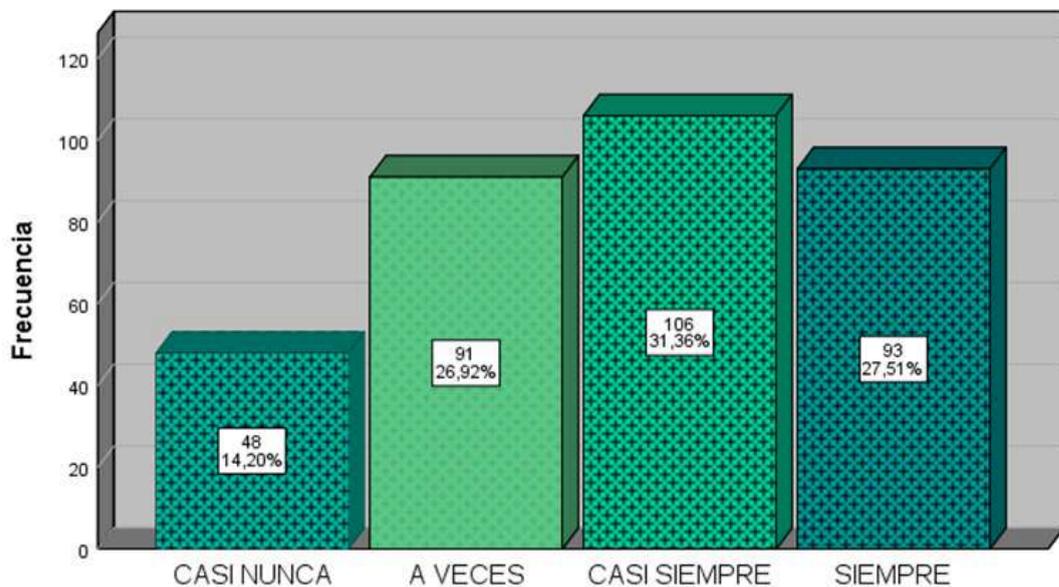
a. Dimensión 1: Empatía.

Tabla 5

Tabla de frecuencias - Empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	NUNCA	0	0	0
	CASI NUNCA	48	14,2	14,2
	A VECES	91	26,9	41,1
Válido	CASI SIEMPRE	106	31,4	72,5
	SIEMPRE	93	27,5	100,0
	Total	338	100,0	100,0

Figura 9

Histograma de barras - Empatía

Descripción e Interpretación. Se visualiza lo siguiente en la tabla 5 y figura 9:

Se puede evidenciar que ante la dimensión 1, Empatía, de los 338 pacientes que fueron encuestados. El 31.36% de pacientes considera que casi siempre los médicos y enfermeras muestran empatía en el Centro de Salud Juan Parra del Riego y el 14.20% consideran que casi nunca se evidencia empatía.

En base a estos resultados, se deduce que, la mayor parte de los pacientes del Centro de Salud Juan Parra del Riego considera que existe empatía durante la atención recibida por parte del personal asistencial, la cual, según el modelo SERVQUAL consta de ofrecer atención individualizada y personalizada, horarios convenientes para los clientes, preocupación y comprensión de las necesidades de los clientes.

b. Dimensión 2: Fiabilidad.

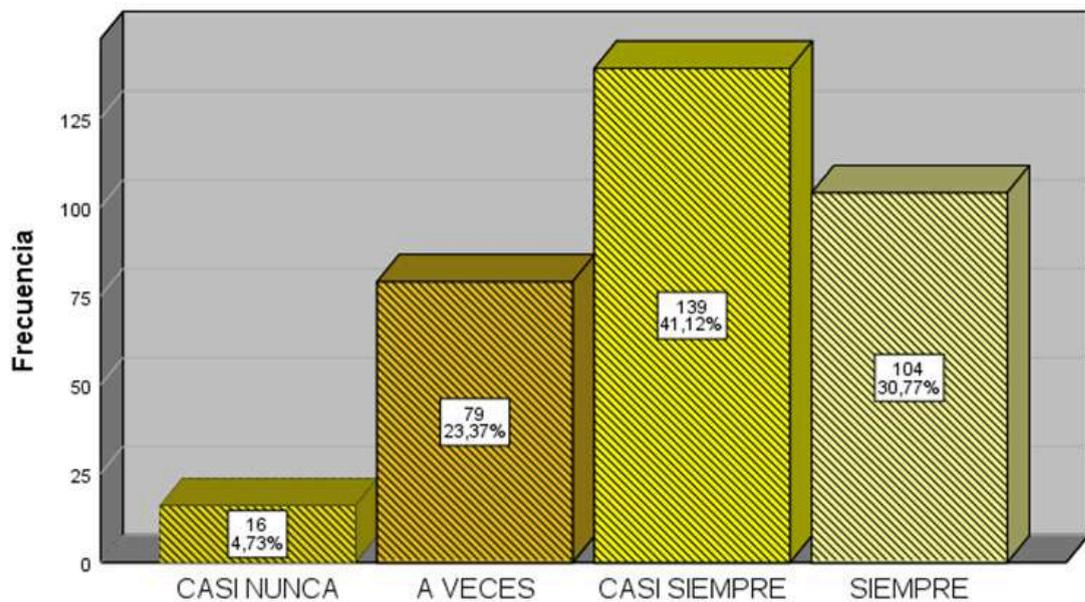
Tabla 6

Tabla de frecuencias - Fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0	0	0
CASI NUNCA	16	4,7	4,7	4,7
A VECES	79	23,4	23,4	28,1
CASI SIEMPRE	139	41,1	41,1	69,2
SIEMPRE	104	30,8	30,8	100,0
Total	338	100,0	100,0	

Figura 10

Histograma de barras - Fiabilidad



Descripción e Interpretación. La tabla 6 y figura 10, indican lo siguiente:

Para la dimensión 2, Fiabilidad, de los 338 pacientes que participaron en la encuesta. El 41.12% de pacientes considera que casi siempre los médicos y enfermeras les generan fiabilidad en el Centro de Salud Juan Parra del Riego y el 4.73% consideran que casi nunca se evidencia fiabilidad.

En base a estos resultados, podemos decir que, la mayoría de pacientes del Centro de Salud Juan Parra del Riego considera que existe fiabilidad en el servicio que se ofrece, la cual, según el modelo SERVQUAL, comprende el brindar el servicio prometido, mostrar interés en los problemas de usuario y brindar buen servicio desde la primera visita.

c. Dimensión 3: Seguridad.

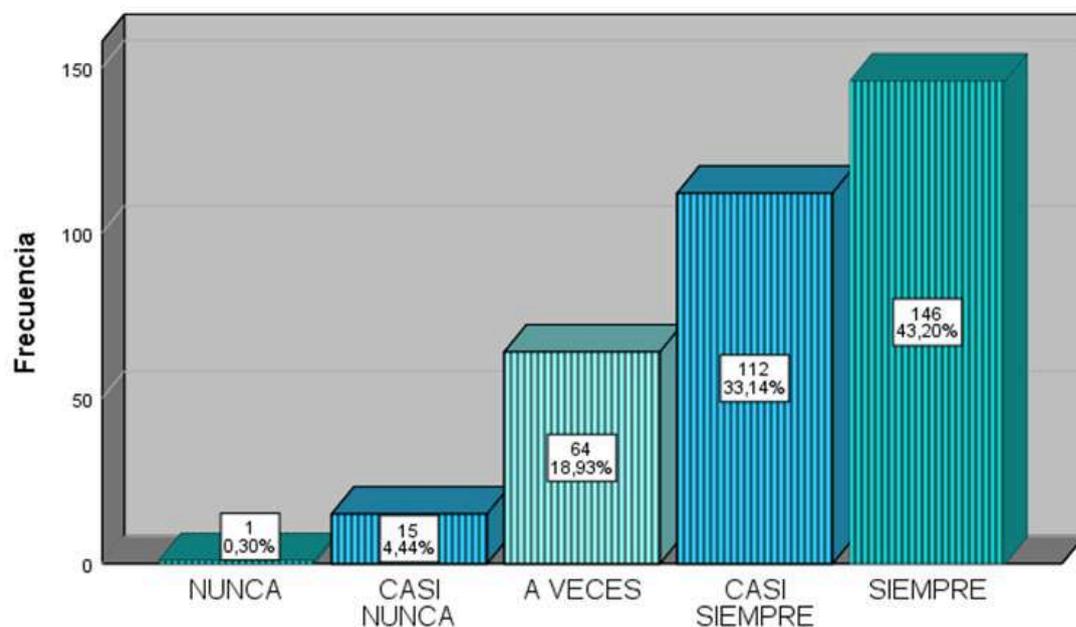
Tabla 7

Tabla de frecuencias - Seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	,3	,3	,3
CASI NUNCA	15	4,4	4,4	4,7
A VECES	64	18,9	18,9	23,7
Válido CASI SIEMPRE	112	33,1	33,1	56,8
SIEMPRE	146	43,2	43,2	100,0
Total	338	100,0	100,0	

Figura 11

Histograma de barras - Seguridad



Descripción e Interpretación. Con la tabla 7 y figura 11, manifestar lo siguiente:

En la dimensión 3, Seguridad, de los 338 pacientes que fueron encuestados. El 43.20% de pacientes considera que siempre los médicos y enfermeras que laboran en el Centro de Salud Juan Parra del Riego les generan seguridad y el 0.30% consideran que nunca se sienten seguros con el servicio.

A partir de estos resultados, podemos manifestar que la mayoría de pacientes del Centro de Salud Juan Parra del Riego considera que sienten seguridad durante la atención, la cual, según el modelo SERVQUAL, comprende el comportamiento confiable de los trabajadores, sensación de seguridad, amabilidad con los pacientes y conocimientos suficientes por parte del trabajador.

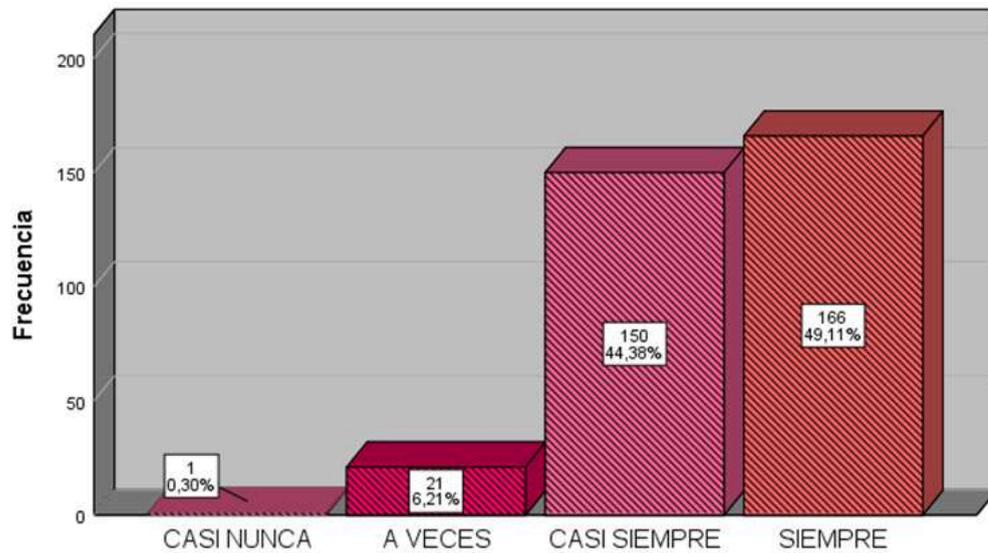
d. Dimensión 4: Capacidad De Respuesta.

Tabla 8

Tabla de frecuencias - Capacidad De Respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	NUNCA	0	0	0
	CASI NUNCA	1	,3	,3
	A VECES	21	6,2	6,5
Válido	CASI SIEMPRE	150	44,4	50,9
	SIEMPRE	166	49,1	100,0
	Total	338	100,0	

Figura 12

Histograma de barras - Capacidad De Respuesta

Descripción e Interpretación. A partir de la tabla 8 y figura 12:

Se puede evidenciar que ante la dimensión 4, Capacidad de respuesta, de los 338 pacientes que fueron encuestados. El 49.11% de pacientes considera que siempre sienten una buena capacidad de respuesta por parte de los médicos y enfermeras y el 0.30% consideran que no existe buena capacidad de respuesta, brindada por los médicos y enfermeras

En base a estos resultados, se deduce que, la mayoría de pacientes del Centro de Salud Juan Parra del Riego considera que existe buena capacidad de respuesta durante la atención, la cual, según el modelo SERVQUAL, consiste en ofrecer un servicio rápido y disponibilidad para ayudar

e. Dimensión 5: Tangibilidad.

Tabla 9

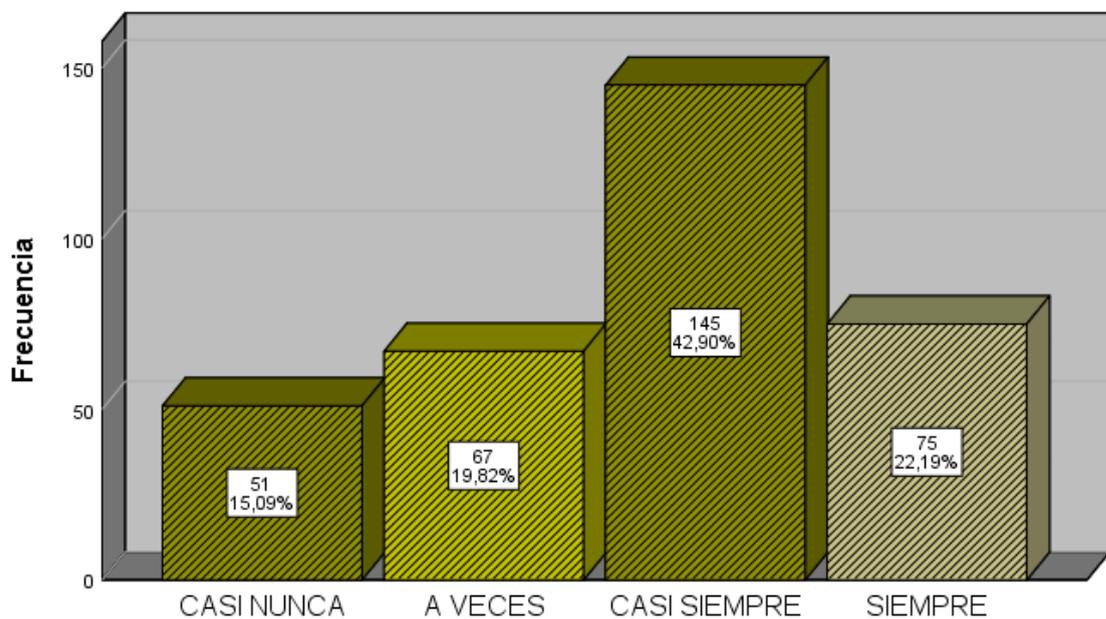
Tabla de frecuencias - Tangibilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0	0	0
CASI NUNCA	51	15,1	15,1	15,1
A VECES	67	19,8	19,8	34,9
CASI SIEMPRE	145	42,9	42,9	77,8
SIEMPRE	75	22,2	22,2	100,0
Total	338	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia con la IBM SPSS

Figura 13

Histograma de barras - Tangibilidad



Descripción e Interpretación. La tabla 9 y figura 13 nos indican lo siguiente:

En la dimensión 5, Tangibilidad, de los 338 pacientes encuestados. El 42.90% de pacientes mencionan que casi siempre les agrada la apariencia del Centro de

Salud Juan Parra del Riego y el 15.09% consideran que no es agradable la apariencia del Centro de Salud.

En base a estos resultados, podemos deducir que, la mayoría de pacientes del Centro de Salud Juan Parra del Riego consideran que ven la tangibilidad durante la atención; la cual, según el modelo SERVQUAL, consiste en la apariencia de las instalaciones físicas del local de atención, equipos que se usan, personal, y materiales de comunicación.

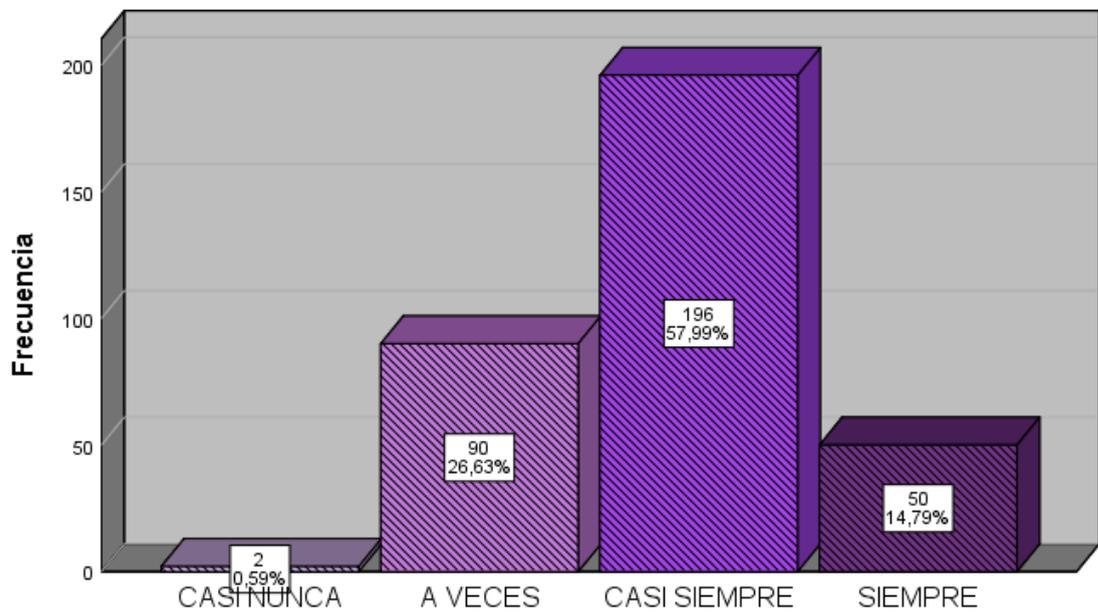
5.1.3. Resultados de la variable 2: Satisfacción

Tabla 10

Tabla de frecuencias - Satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	0	0	0
	CASI NUNCA	2	,6	,6
	A VECES	90	26,6	27,2
	CASI SIEMPRE	196	58,0	85,2
	SIEMPRE	50	14,8	100,0
	Total	338	100,0	100,0

Figura 14

Histograma de barras - Satisfacción

Descripción e Interpretación. Como se observa en la tabla 10 y figura 14, se obtuvo lo siguiente:

Se puede evidenciar que ante la Variable, Satisfacción, de los 338 pacientes que fueron encuestados. El 57.99% de pacientes considera que casi siempre se sienten satisfechos con el servicio que brinda el Centro de Salud Juan Parra del Riego y el 0.59% consideran que casi nunca se sienten satisfechos con la atención del Centro de Salud.

De acuerdo a los resultados, gran parte de los pacientes del Centro de Salud Juan Parra del Riego se sienten satisfechos con el servicio brindado, por lo que se puede decir que un buen porcentaje de los pacientes obtuvieron la satisfacción que posiblemente esperaban, ya sea por la buena atención médica, trato del personal médico, por la seguridad y confianza que pueda percibir, así como también con rapidez que recibe la atención médica.

5.1.4. Resultados de las dimensiones de la variable 2 - Satisfacción.

a. Dimensión 1: Rendimiento percibido

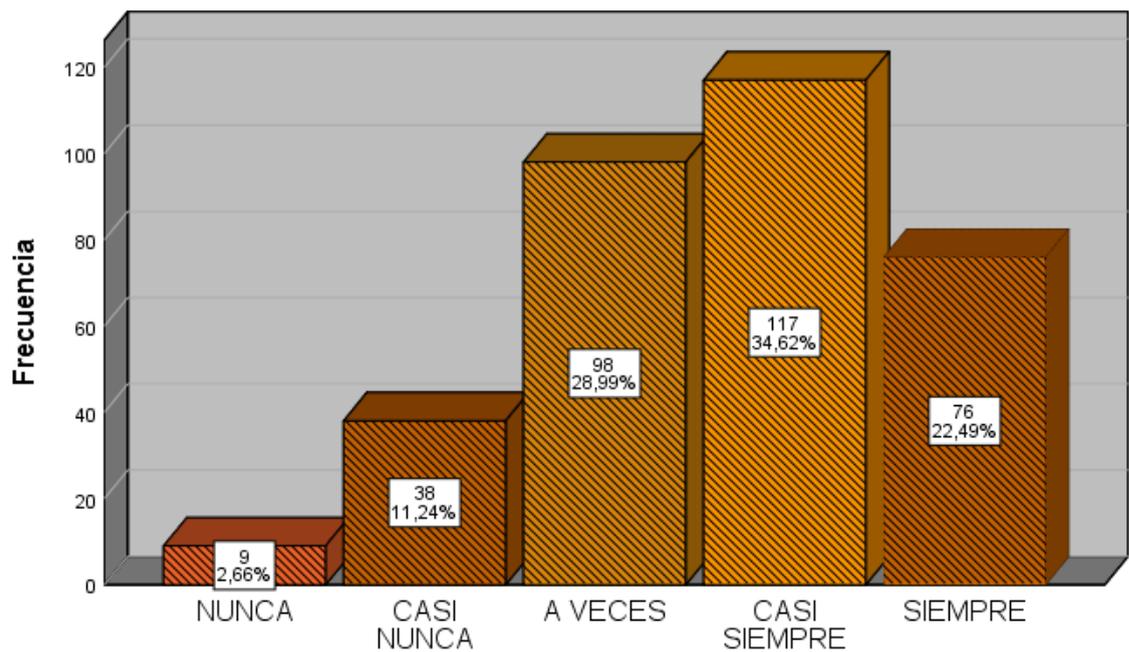
Tabla 11

Tabla de frecuencias - Rendimiento percibido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	9	2,7	2,7	2,7
CASI NUNCA	38	11,2	11,2	13,9
A VECES	98	29,0	29,0	42,9
Válido CASI SIEMPRE	117	34,6	34,6	77,5
SIEMPRE	76	22,5	22,5	100,0
Total	338	100,0	100,0	

Figura 15

Histograma de barras -Rendimiento percibido



Descripción e Interpretación. En la tabla 11 y figura 15, se obtuvo lo siguiente:

Se puede evidenciar que ante la dimensión 1, Rendimiento percibido, de los 338 pacientes que fueron encuestados. El 34,62% de pacientes consideran que casi siempre obtienen el resultado que esperaban antes de ser atendidos y el 2,66% consideran que nunca obtienen el resultado que esperaban.

De acuerdo a estos resultados, señala que gran parte de los pacientes del Centro de Salud Juan Parra del Riego perciben la atención que van recibir, la cual, se refiere al resultado (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio.

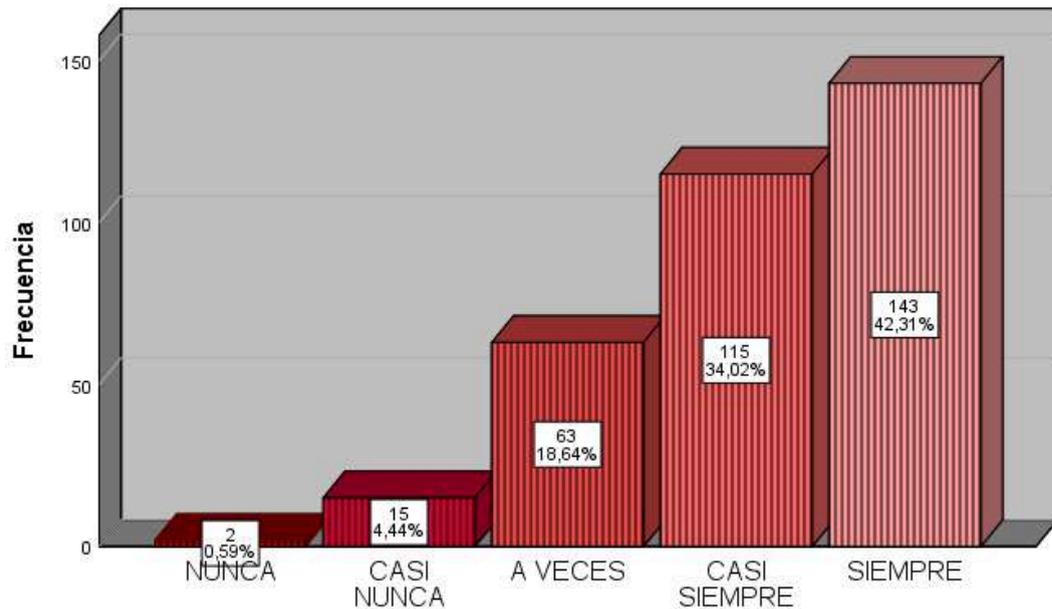
b. Dimensión 2: Las expectativas

Tabla 12

Tabla de frecuencias - Las expectativas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	NUNCA	2	4,4	5,0
	CASI NUNCA	15	4,4	5,0
	A VECES	63	18,6	23,7
Válido	CASI SIEMPRE	115	34,0	57,7
	SIEMPRE	143	42,3	100,0
	Total	338	100,0	100,0

Figura 16

Histograma de barras - Las expectativas

Descripción e Interpretación. En la tabla 12 y figura 16, se obtuvo lo siguiente:

Se puede evidenciar que ante la dimensión 2, Las expectativas, de los 338 pacientes que fueron encuestados. El 42.31% de pacientes considera que siempre cumplen con sus expectativas y el 0.59% consideran que no cumplen con sus expectativas.

De acuerdo a estos resultados, se puede decir que gran parte de los pacientes del Centro de Salud Juan Parra del Riego consideran que en gran parte cumplen con las expectativas de los clientes, y esa situación se puede reflejar en sí la atención recibida en el centro de salud fue lo que esperaba, así como también sí sus experiencias anteriores influyen en sus expectativas.

c. Dimensión 3: Niveles de satisfacción

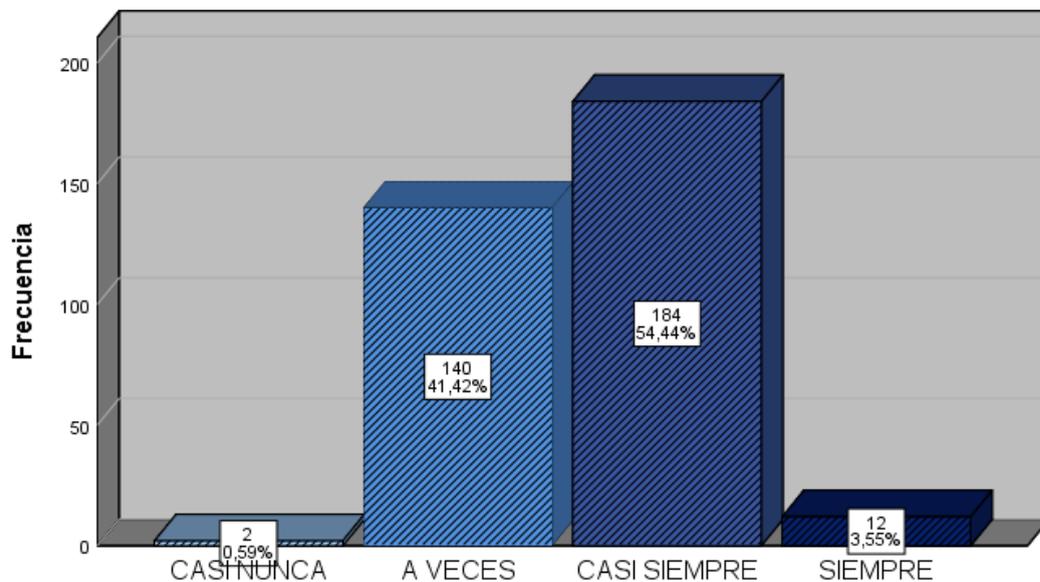
Tabla 13

Tabla de frecuencias - Niveles de satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0	0	0
CASI NUNCA	2	,6	,6	,6
Válido A VECES	140	41,4	41,4	42,0
CASI SIEMPRE	184	54,4	54,4	96,4
SIEMPRE	12	3,6	3,6	100,0
Total	338	100,0	100,0	

Figura 17

Histograma de barras - Niveles de satisfacción



Descripción e Interpretación. Observando la tabla 13 y figura 17, se obtuvo lo siguiente:

Se puede evidenciar que ante la dimensión 3, Niveles de satisfacción, de los 338 pacientes que fueron encuestados. El 54.44% de pacientes considera que casi siempre se sienten satisfechos con el servicio brindado y el 0.59% consideran que

casi nunca está satisfecho con la atención que recibe en Centro de Salud Juan Parra del Riego.

En base a los resultados, gran parte de los pacientes del Centro de Salud Juan Parra del Riego se sienten satisfechos con el servicio brindado, y los niveles de satisfacción se puede contemplar cuando el paciente tiene algún problema con la atención que recibe, así como también puede suceder en el momento en que el paciente se siente cómodo al usar los servicios del Centro de salud, así asimismo se sabe el nivel de satisfacción del paciente cuando recomienda a sus conocidos y familiares.

5.2 Contratación de hipótesis

Se usó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, para verificar las hipótesis, que se logra a través del uso de la prueba de valor “p” y el baremo de interpretación para el coeficiente.

a. Contraste De La Hipótesis General.

Existe una relación positiva y significativa entre la Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022.

Tabla 14**Correlación entre Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción**

		Calidad de servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de servicio	1,000	,658**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	338	338
	Satisfacción	,658**	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	338	338

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

Interpretación. Del resultado de la tabla 14, el coeficiente Rho de Spearman es 0.658, como indica la tabla 15, existe una correlación positiva moderada entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción en el Centro de Salud Juan Parra del Riego.

Tabla 15**Baremo de correlación de Rho de Spearman**

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,90 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,70 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,40 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,20 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,20 a 0,39	Correlación positiva baja
0,40 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,70 a 0,89	Correlación positiva alta
0,90 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Hernández, Fernández y Baptista (2010)

Prueba Estadística “p” Valor.

a) Planteamiento de la Hipótesis Estadística.

Ho: No existe una relación positiva y significativa entre la Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022.

Ha: Existe una relación positiva y significativa entre la Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022.

b) Nivel de Significancia.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: t_c

Grados de libertad: $gl = 338 - 2 = 336$

Región de aceptación y rechazo: $t(\alpha; gl) = t(0.025; 336) = 1.9670$

c) Prueba de hipótesis

Aceptar Ho si: $-1.9670 < t_c < 1.9670$

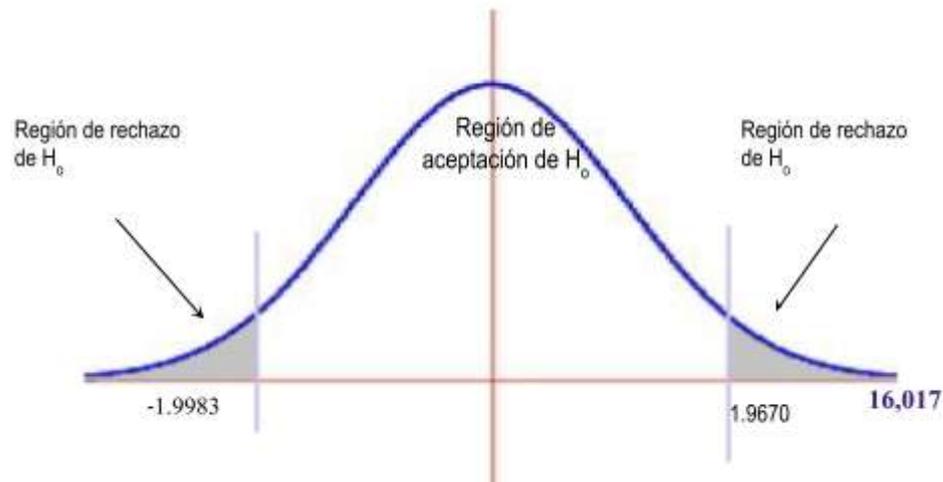
Rechazar Ho si: $-1.9670 \geq t_c \geq 1.9670$

Reemplazando se tiene:

$$N = 338$$

$$r = 0.658$$

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}} = 16,017$$

Figura 18***Estimación de la prueba de hipótesis general******d) Decisión Estadística.***

Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), dado que el valor de t calculada es superior a t teórica ($16,017 > 1.9670$).

e) Conclusión Estadística.

Se concluye que si existe una relación positiva y significativa entre la Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022.

b. Contraste De La Hipótesis Específica 1.

Existe una relación positiva y significativa entre la empatía y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022

Tabla 16***Correlación entre empatía y satisfacción***

			Empatía	Satisfacción
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,567**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	338	338
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,567**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	338	338

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

Interpretación. Del resultado de la tabla 16, el coeficiente Rho de Spearman es 0.567, como indica la tabla 15, existe una correlación positiva moderada entre la dimensión de empatía y la variable satisfacción en el Centro de Salud Juan Parra del Riego.

Prueba Estadística “p” Valor.***c) Planteamiento de la Hipótesis Estadística.***

Ho: No existe una relación positiva y significativa entre la empatía y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022.

Ha: Existe una relación positiva y significativa entre la empatía y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022.

d) Nivel de Significancia.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: t_c

Grados de libertad: $gl = 338 - 2 = 336$

Región de aceptación y rechazo: $t(\alpha; gl) = t(0.025; 336) = 1.9670$

c) Prueba de hipótesis

Aceptar H_0 si: $-1.9670 < t_c < 1.9670$

Rechazar H_0 si: $-1.9670 \geq t_c \geq 1.9670$

Reemplazando se tiene:

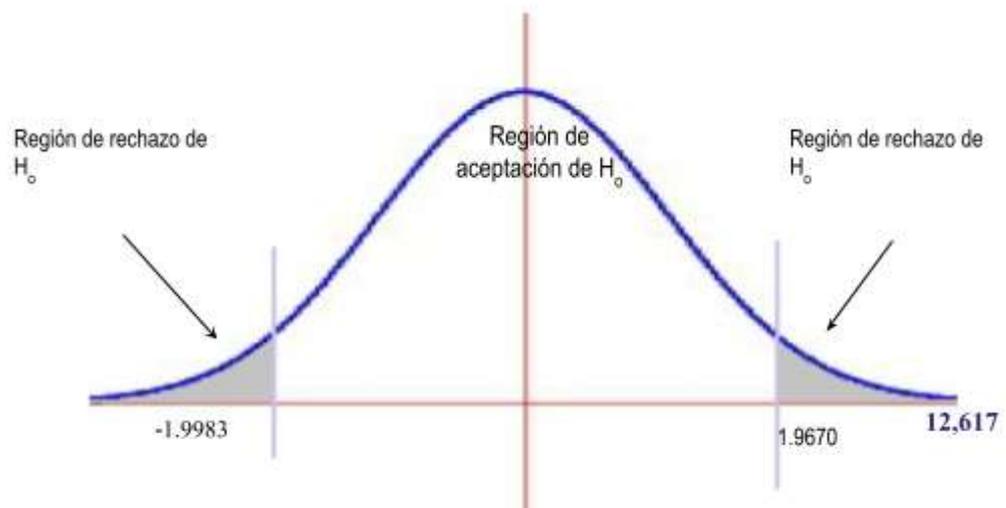
$$N = 338$$

$$r = 0.567$$

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}} = 12,617$$

Figura 19

Estimación de la prueba de hipótesis específica 1



d) Decisión Estadística.

Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), dado que el valor de t calculada es superior a t teórica ($12,617 > 1.9670$).

e) Conclusión Estadística.

Se concluye que si existe una relación positiva y significativa entre la empatía y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022.

c. Contraste De La Hipótesis Específica 2.

Existe una relación positiva y significativa entre la fiabilidad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022

Tabla 17

Correlación entre la fiabilidad y satisfacción

			Fiabilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,559**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	338	338
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,559**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	338	338

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

Interpretación. Del resultado de la tabla 17, el coeficiente Rho de Spearman es 0.559, como indica la tabla 15, existe una correlación positiva moderada entre la dimensión de fiabilidad y la variable satisfacción en el Centro de Salud Juan Parra del Riego.

Prueba Estadística “p” Valor.

e) Planteamiento de la Hipótesis Estadística.

Ho: No existe una relación positiva y significativa entre la fiabilidad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022.

Ha: Existe una relación positiva y significativa entre la fiabilidad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022.

f) Nivel de Significancia.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: t_c

Grados de libertad: $gl = 338 - 2 = 336$

Región de aceptación y rechazo: $t(\alpha; gl) = t(0.025; 336) = 1.9670$

c) Prueba de hipótesis

Aceptar H_0 si: $-1.9670 < t_c < 1.9670$

Rechazar H_0 si: $-1.9670 \geq t_c \geq 1.9670$

Reemplazando se tiene:

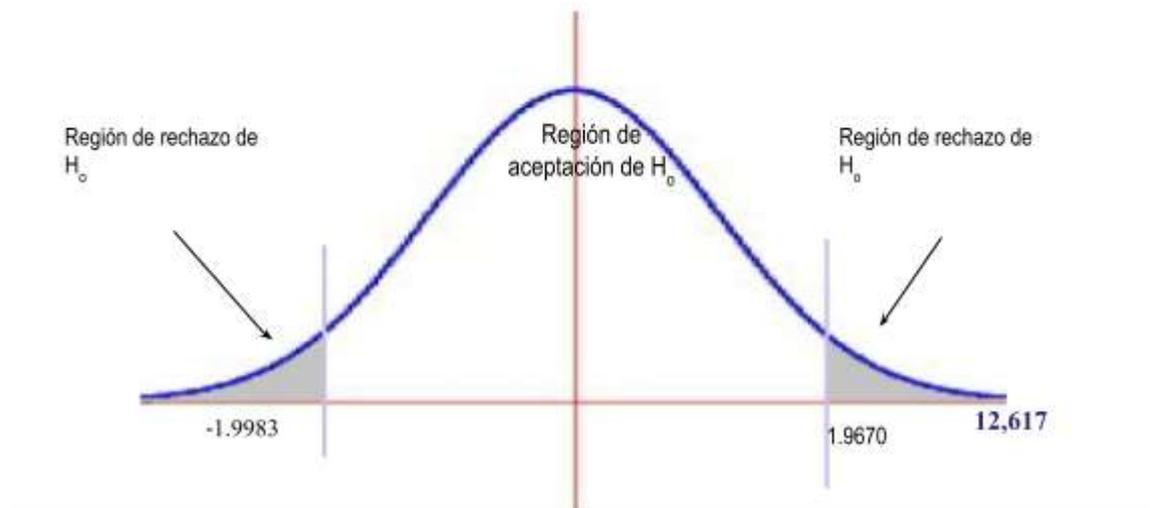
$$N = 338$$

$$r = 0.559$$

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}} = 12,357$$

Figura 20

Estimación de la prueba de hipótesis específica 2



d) Decisión Estadística.

Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), dado que el valor de t calculada es superior a t teórica ($12,357 > 1.9670$).

e) Conclusión Estadística.

Se concluye que si existe una relación positiva y significativa entre la fiabilidad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022.

d. Contraste De La Hipótesis Específica 3.

Existe una relación positiva y significativa entre la seguridad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022

Tabla 18

Correlación entre la seguridad y satisfacción

			Seguridad	Satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,577**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	338	338
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,577**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	338	338

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

Interpretación. Del resultado de la tabla 18, el coeficiente rho de Spearman es 0.557, como indica la tabla 15, existe una correlación positiva moderada entre la dimensión de seguridad y la variable satisfacción en el Centro de Salud Juan Parra del Riego.

Prueba Estadística “p” Valor.

a) Planteamiento de la Hipótesis Estadística.

Ho: No existe una relación positiva y significativa entre la seguridad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022.

Ha: Existe una relación positiva y significativa entre la seguridad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022.

b) Nivel de Significancia.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: t_c

Grados de libertad: $gl = 338 - 2 = 336$

Región de aceptación y rechazo: $t(\alpha; gl) = t(0.025; 336) = 1.9670$

c) Prueba de hipótesis

Aceptar H_0 si: $-1.9670 < t_c < 1.9670$

Rechazar H_0 si: $-1.9670 \geq t_c \geq 1.9670$

Reemplazando se tiene:

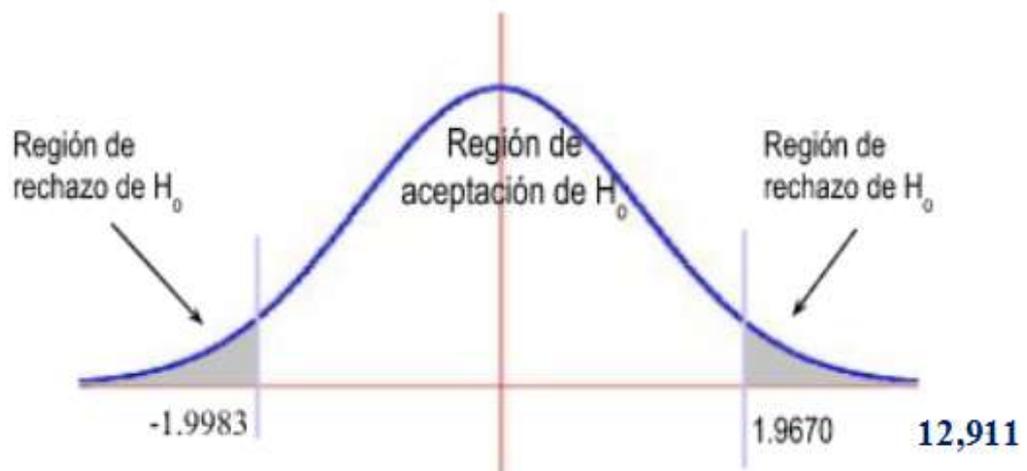
$$N = 338$$

$$r = 0.577$$

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}} = 12.911$$

Figura 21

Estimación de la prueba de hipótesis específica 3



d) Decisión Estadística.

Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), debido a que el resultado de t calculada es superior que la t teórica ($12,911 > 1.9670$).

e) Conclusión Estadística.

Se concluye que si existe una relación positiva y significativa entre la seguridad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022.

e. Contraste De La Hipótesis Específica 4.

Existe una relación positiva y significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022.

Tabla 19**Correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción**

			Capacidad de respuesta	Satisfacción
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,297** ,000
		N	338	338
	Satisfacción	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,297** ,000	1,000 .
		N	338	338

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

Interpretación. Del resultado de la tabla 19, el coeficiente rho de Spearman es 0.297, como indica la tabla 15, existe una correlación positiva baja entre la dimensión de capacidad de respuesta y la variable satisfacción en el Centro de Salud Juan Parra del Riego.

Prueba Estadística “p” Valor.

a) Planteamiento de la Hipótesis Estadística.

Ho: No existe una relación positiva y significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022.

Ha: Existe una relación positiva y significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022.

b) Nivel de Significancia.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: t_c

Grados de libertad: $gl = 338 - 2 = 336$

Región de aceptación y rechazo: $t(\alpha; gl) = t(0.025; 336) = 1.9670$

c) Prueba de hipótesis

Aceptar Ho si: $-1.9670 < t_c < 1.9670$

Rechazar Ho si: $-1.9670 \geq t_c \geq 1.9670$

Reemplazando se tiene:

$$N = 338$$

$$r = 0.297$$

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}} = 5,684$$

Figura 22

Estimación de la prueba de hipótesis específica 4*d) Decisión Estadística.*

Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), debido a que el resultado de t calculada es mayor que la t teórica ($5,684 > 1.9670$).

e) Conclusión Estadística.

Se concluye que si existe una relación positiva y significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022.

f. Contraste De La Hipótesis Específica 5.

Existe una relación positiva y significativa entre la tangibilidad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022

Tabla 20***Correlación entre la tangibilidad y satisfacción***

			Tangibilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,451**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	338	338
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,451**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	338	338

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

Interpretación: Del resultado de la tabla 20, el coeficiente rho de Spearman es 0.451, como indica la tabla 15, existe una correlación positiva moderada entre la dimensión de tangibilidad y la variable satisfacción en el Centro de Salud Juan Parra del Riego.

Prueba Estadística “p” Valor.***a) Planteamiento de la Hipótesis Estadística.***

Ho: No existe una relación positiva y significativa entre la tangibilidad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022.

Ha: Existe una relación positiva y significativa entre la tangibilidad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022.

b) Nivel de Significancia.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: t_c

Grados de libertad: $gl = 338 - 2 = 336$

Región de aceptación y rechazo: $t(\alpha; gl) = t(0.025; 336) = 1.9670$

c) Prueba de hipótesis

Aceptar H_0 si: $-1.9670 < t_c < 1.9670$

Rechazar H_0 si: $-1.9670 \geq t_c \geq 1.9670$

Reemplazando se tiene:

$$N = 338$$

$$r = 0.451$$

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}} = 9.235$$

Figura 23

Estimación de la prueba de hipótesis específica 5



d) Decisión Estadística.

Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), debido a que el resultado de t calculada es mayor que la t teórica ($9.235 > 1.9670$).

e) Conclusión Estadística.

Se concluye que si existe una relación positiva y significativa entre la tangibilidad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados del estudio, con respecto al objetivo general: Determina la relación que existe entre la Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022. Determinan que la relación que existe entre las variables, Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción es una relación positiva, con Rho de Spearman de 0.662, relación permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Para aseverar el resultado obtenido en el estudio, se cita a Castillo L. (2018) en su investigación titulada “Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018.” Obtiene una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima con el coeficiente de correlación de 0.757.

Los resultados presentados inicialmente sobre el objetivo general de la presente tesis, muestran un nivel de semejanza con el resultado presentado por Castillo, L. que obtiene un coeficiente Rho de Spearman positivo de 0,757, al igual que los resultados obtenidos en la presente investigación con rho de Spearman de 0.662 el cual expresa una relación positiva moderada. Este nivel de correlación permite manifestar, que brindar mejor la calidad servicio según el modelo SERVQUAL, aumenta la satisfacción del paciente que se atiende en estas instituciones.

Para Berry, et al. (1993) “La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (p.21) Estableciendo las dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y

empatía. Es una métrica dentro las organizaciones que buscan la diferenciación y competitividad en el mercado. (Sánchez y Sánchez, 2016)

También, Kotler y Keller (2012) mencionan que la satisfacción “ Es el conjunto de sentimientos que se genera en una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto (o resultado) contra las expectativas que se tenían”.

Los resultados del estudio, con respecto al objetivo específico 1: Determina la relación que existe entre la empatía y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022. Se determina que existe una relación positiva moderada entre la dimensión empatía y la variable satisfacción, con Rho de Spearman de 0.567, relación permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Para aseverar el resultado obtenido en el estudio, se cita a Lopez L., Lopez E. y Agapito V. (2022) en su investigación titulada “Empatía del personal de salud relacionada a la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2022” Se obtiene una relación positiva alta entre la empatía del personal y satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán Lima con el coeficiente de correlación de 0.811.

Los resultados presentados inicialmente sobre el objetivo específico 1 de la presente tesis, muestran un nivel de semejanza con los resultados presentados por Lopez L., Lopez E. y Agapito V. , que obtiene un coeficiente Rho de Spearman positivo de 0.811, al igual que los resultados obtenidos en la presente investigación con rho de Spearman de 0.567. Este nivel de correlación permite expresar que, brindar atención al paciente, con empatía, aumenta la satisfacción del paciente que se atiende en estas instituciones.

Al respecto, Esquerda M., Yuguero O., Vinas J. y Pifarré J (2016) definen la empatía como “la capacidad de entender las emociones de los pacientes, así como sus perspectivas y experiencias”. Por otra parte, referido al servicio al cliente Berry, Bennett, y Brown (1989)

mencionan que “la empatía es algo que va más allá de la cortesía, tiene que ver con la disposición de entender las necesidades del cliente y encontrar formas para satisfacerlas. (Citados en Arenas C., Jaramillo N.,2017).

Los resultados del estudio, con respecto al objetivo específico 2: Determina la relación que existe entre la fiabilidad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022. Se determina que existe una relación positiva moderada entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción, con Rho de Spearman de 0.599, relación permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Para aseverar el resultado obtenido en el estudio, se cita a Gonzales L. y Huanca E. (2018) en su investigación titulada “La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018” menciona que la relación entre la fiabilidad y satisfacción es positiva baja con un coeficiente de correlación de 0.185.

Los resultados presentados inicialmente sobre el objetivo específico 2 de la presente tesis, muestran un nivel de disparidad con los resultados presentados por Gonzales L. y Huanca D. que obtiene un coeficiente positivo de 0.185, mientras que en la presente investigación se obtiene un coeficiente de 0.599. Este nivel de correlación permite expresar, que en el centro de Salud Juan Parra del Riego la relación que existe entre la fiabilidad y satisfacción es muy importante en la calidad de servicio, demostrar mayor fiabilidad aumenta la satisfacción del paciente que se atiende en estas instituciones.

Frente a esto, Carrera M., Valenzuela K. y Gómez G (2021) mencionan que la fiabilidad “significa que la empresa cumple sus promesas acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios; es decir, si el personal cuenta con la habilidad en atender con calidad al cliente”.

Los resultados del estudio, con respecto al objetivo específico 3: Determina la relación que existe entre la seguridad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022. Se determina que existe una relación positiva moderada entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción, con Rho de Spearman de 0.557, relación permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Para contrastar el resultado obtenido en el estudio, se cita a Yrigoyen, L. (2019) en su investigación titulada “La Calidad Del Servicio Y La Satisfacción Del Cliente En El Sector Ferretero Caso: Zona Denominada “Las Malvinas” .En Lima Metropolitana 2018”, que obtiene un coeficiente positivo de 0,632, por el cual menciona que sí existe relación significativa entre la Seguridad en la gestión de calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en los negocios ferreteros ubicados en la zona denominada “Las Malvinas”.

Los resultados presentados inicialmente sobre el objetivo específico 3 de la presente tesis, muestran un nivel de semejanza con el resultado presentado por Yrigoyen,L. que obtiene un coeficiente Rho de Spearman positivo de 0,632, al igual que los resultados obtenidos en la presente investigación con rho de Spearman de 0.577 el cual expresa una relación positiva moderada. Este nivel de correlación permite expresar, que demostrar mayor seguridad aumenta la satisfacción del paciente que se atiende en estas instituciones.

Al respecto Druker (1990) nos menciona que la seguridad es “el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. La seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción. (Citado en Duque O.,2005).

Los resultados del estudio, con respecto al objetivo específico 4: Determina la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del

Riego, Huancayo 2022. Se determina que existe una relación positiva baja entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción, con Rho de Spearman de 0.297, relación permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Para contrastar el resultado obtenido en el estudio, se cita a Alvarez A. (2022) en su investigación titulada “Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Moyobamba” determinó que existe relación moderada directa entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba (Rho=0,669 p=0,000). Se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Los resultados presentados inicialmente sobre el objetivo específico 4 de la presente tesis, muestran un nivel de disparidad con el resultado presentado por Alvarez, A. que obtiene un coeficiente positivo de 0.669, al igual que los resultados obtenidos en la presente investigación con rho de Spearman de 0.297. Este nivel de correlación permite expresar, que demostrar mayor capacidad de respuesta aumenta la satisfacción del paciente que se atiende en estas instituciones.

Al respecto Schalkwyk, (2016) menciona que la capacidad de respuesta se asocia con la inmediatez como las organizaciones se adaptan a los cambios del ambiente, desde el interior de la organización.

Los resultados del estudio, con respecto al objetivo específico 5: Determina la relación que existe entre la tangibilidad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022. Se determina que existe una relación positiva moderada entre la dimensión tangibilidad y la variable satisfacción, con el coeficiente de Spearman de 0.451, relación permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Para contrastar el resultado obtenido en el estudio, se cita a Rivera, S. (2019) en su investigación titulada "La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa

Greenandes Ecuador”. Se obtiene un coeficiente de correlación de 0.457, lo cual indica que la relación entre las variables es positiva moderada, es decir que la calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador.

Los resultados presentados inicialmente sobre el objetivo específico 5 de la presente tesis, muestran un nivel de semejanza con el resultado presentado por Rivera, S. que obtiene un coeficiente Rho de Spearman positivo de 0.457 , al igual que los resultados obtenidos en la presente investigación con rho de Spearman de 0.451 el cual expresa una relación positiva moderada. Este nivel de correlación permite expresar, que demostrar mayor tangibilidad aumenta la satisfacción del paciente que se atiende en estas instituciones.

Martínez, Blanco y Castan (2013) mencionan que la tangibilidad “es aquella referida a la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicaciones”

Conclusiones

1. En relación al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022. Se utilizó el coeficiente Rho de Spearman para el procesamiento de los datos. El grado obtenido es de 0.658 implica una relación positiva moderada. Se determinó que si existe una relación positiva y significativa entre las variables Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022. Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), dado que el valor de t calculada es superior a t teórica ($16,017 > 1.9670$)
2. En relación al objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022. Se utilizó el coeficiente Rho de Spearman para el procesamiento de los datos. El grado obtenido es de 0.567 implica una relación positiva moderada. Se determinó que existe una relación positiva y significativa entre la empatía y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022. Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), dado que el valor de t calculada es superior a t teórica ($12,617 > 1.9670$).
3. En relación al objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022. Se utilizó el coeficiente Rho de Spearman para el procesamiento de los datos. El grado obtenido es de 0.559 implica una relación positiva moderada. Se determinó que existe una relación positiva y significativa entre la fiabilidad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022. Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), dado que el valor de t calculada es superior a t teórica ($12,357 > 1.9670$).

4. En relación al objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre la seguridad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022. Se utilizó el coeficiente rho de Spearman para el procesamiento de los datos. El grado obtenido es de 0.577 implica una relación positiva moderada. Se determinó que si existe una relación positiva y significativa entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción. Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), debido a que el resultado de t calculada es superior que la t teórica ($12,911 > 1.9670$).
5. En relación al objetivo específico 4: Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego. Se utilizó el coeficiente rho de Spearman para el procesamiento de los datos. El grado obtenido es de 0.297 implica una relación positiva baja. Se determinó que si existe una relación positiva y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción. Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), debido a que el resultado de t calculada es mayor que la t teórica ($5,684 > 1.9670$).
6. En relación al objetivo específico 5: Determinar la relación que existe entre la tangibilidad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022. Se utilizó el coeficiente rho de Spearman para el procesamiento de los datos. El grado obtenido es de 0.451 implica una relación positiva moderada. Se determinó que si existe una relación positiva y significativa entre la dimensión tangibilidad y la variable satisfacción. Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), debido a que el resultado de t calculada es mayor que la t teórica ($9.235 > 1.9670$).

Recomendaciones

1. Se sugiere fortalecer la calidad de servicio que se ofrece a los pacientes del centro de salud Juan Parra del Riego mediante charlas y/o capacitaciones, para que los pacientes se sientan satisfechos con el trato recibido tanto por las enfermeras como los doctores antes y durante la atención. Así mismo, realizar evaluaciones constantes para identificar mejoras en la atención al usuario, dando a conocer el resultado de dichos estudios, para conocimiento público.
2. Impulsar y fomentar el trato empático a los pacientes que acuden a este establecimiento. A través de talleres y programas dirigidos al personal asistencial con atención personalizada que permita una comunicación abierta entre médico y paciente
3. Mejorar la comunicación entre médico y paciente durante la evaluación y los resultados del diagnóstico, asegurándose de que el paciente reciba la misma calidad de atención desde la primera visita, respondiendo a todas sus consultas.
4. Formar al personal asistencial y administrativo para dirigirse adecuadamente al paciente, inspirando confianza y siempre brindando un trato cordial y amable, implementando programas de capacitación y entrenamiento de buen trato al paciente y al usuario del servicio.
5. Implementar procesos que permitan responder rápidamente a las necesidades y consultas de los pacientes, ya sea de forma presencial o por teléfono, a pacientes adultos mayores y mujeres embarazadas.
6. Mantener las salas de atención, salas de espera, los baños, y pasillos limpios y ordenados, buscando siempre la mayor comodidad para los usuarios del centro de salud Juan Parra del

Riego y llevar un programa de mantenimiento de la infraestructura del centro de salud y sus equipos de manera semestral.

Referencias Bibliográficas

Alvarez,A. (2022). Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Moyobamba.Universidad César Vallejo.

Alvarez, I. (2006). Introducción a la calidad: aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad. España, Ideas propias editorial.

https://www.academia.edu/13639200/INTRODUCCI%C3%93N_A_LA_CALIDAD_Aproximaci%C3%B3n_a_los_Sistemas_de_Gesti%C3%B3n_y_Herramientas_de_Calidad

American Educational Research Association, American Psychological Association, & National Council on Measurement in Education. (2018). Estándares para pruebas educativas y psicológicas (M. Lieve, Trans.). Washington, DC: American Educational Research Association. (Original work published 2014)

https://www.testingstandards.net/uploads/7/6/6/4/76643089/9780935302745_web.pdf

American Marketing Association (2019).Customer Satisfaction. Estados Unidos.

Arenas C., Jaramillo N. (2017). Concepciones de la empatía a nivel general, psicológico y a partir de sus instrumentos de medición. Revista electrónica Psyconex 9(15), p.4.

<https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/330991>

Arias (2006) El proyecto de investigación. Venezuela: EDITORIAL EPISTEME

Berry, Parasuraman y Zeithaml (1993). Calidad total en la gestión de servicio. Editorial Díaz de Santos. Madrid, España.

<https://dokumen.tips/documents/calidad-total-gestion-de-servicios-valarie-zeithaml.html?page=1>

- Bustamante M., Zerda E., Obando F. y Tello M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual.
- Carrera M., Valenzuela K. y Gómez G. (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. 593 Digital Publisher CEIT, 6(6-1), 219-232.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886>
- Castillo L. (2018) Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018. [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Chujandama H., Donayre C., Huamani D., Rojas C., (2020) Aplicación del Modelo SERVQUAL para Evaluar Calidad y Satisfacción Percibida de los Servicios Médicos Ambulatorios en la Red de Clínicas Privadas Los Álamos. [Tesis de Maestría]. Pontificia Universidad Católica del Perú
- Cívicos, A. y Hernández, M. (2007). Algunas reflexiones y aportaciones en torno a los enfoques teóricos y prácticos de la investigación en trabajo social. Revista Acciones e investigaciones sociales, 23, 25-55.
- Contraloría General de la República (2018). Operativo de control “por una salud de calidad”
- Díaz M. (2018) Satisfacción de los usuarios/clientes respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de medicina y cirugía del instituto de gastroenterología boliviano japonés durante el 2017. Universidad Mayor De San Andrés.
- Duque O. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 15(25), 64-80.
- Esquerda, M.; Yuguero, O.; Vinas, J. y Pifarré, J. (2016) La empatía médica, ¿nace o se hace? Evolución de la empatía en estudiantes de medicina. Aten Primaria; 48(1):8---14

Recuperado:

https://www.researchgate.net/publication/277338419_La_empatia_medica_nace_o_se_hace_Evolucion_de_la_empatia_en_estudiantes_de_medicina

Farris, P., Bendle, N., Pfeifer, P., Reibstein, D. (2010). Marketing Metrics. Estados Unidos. Pearson

Fernández, H., Campiña, D. (2015). Atención básica al cliente. Madrid: Paraninfo.

Gavino B. (2020) Nivel de satisfacción de la calidad de servicio al cliente basado en el modelo SERVQUAL en el Mercado Central Ciudad Universitaria, Huancayo - 2020". Universidad Continental.

Gonzales J. (2017). Calidad total en la gestión de servicios. España

Gonzales L. y Huanca E. (2018) La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018. [Tesis de pregrado]. Universidad Tecnológica del Perú.

Hernández C. (2017) Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México D. F.: McGraw-Hill. Interamericana Editores, S. A.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, Pilar. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.

Kotler, P., Keller, K. (2012) Dirección de marketing. México. Pearson Educación.

León, L. (2009). Satisfacción del consumidor. Ecuador. El Cid Editor

Lopez L., Lopez E. y Agapito V. (2022) Empatía del personal de salud relacionada a la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología, Hospital Regional Hermilio

- Valdizan Medrano Huánuco 2022. [Tesis Pregrado]. Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Lopez, R. (2019). Satisfacción de los clientes. España. Instasent.
- Martinez, M., Blanco, M. y Castan, J.(2013). Las dimensiones de la calidad del servicio percibida en entornos virtuales de formación superior. Revista Científica de América
- Matta M. (2018) Calidad del servicio percibida a través de la escala servqual frente a la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de río tambo 2017. [Tesis de Maestría]. Universidad Peruana Los Andes.
- Meneses, Barrios, Bonillo, Cosculluela, Lozano, Turbany y Valero (2013). Psicometría.
https://www.researchgate.net/profile/Julio-Meneses-2/publication/293121344_Psicometria/links/584a694408ae5038263d9532/Psicometria.pdf
- Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018). Metodología de la investigación. Ediciones de la U.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Ortiz A. (2017) El modelo servqual de calidad en el servicio del sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria y el nivel de aceptación de los usuarios del servicio de pediatría del hospital José María Velasco Ibarra, de la ciudad de Tena. [Tesis de Maestría]. Universidad Técnica de Ambato.
- Ortiz J. (2021, 06 de julio). SERVQUAL: guía básica sobre el modelo de calidad.
<https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>
- Otzen,T.y Manterola, C. (2017).Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio.Chile. Int. J. Morphol [Tesis de postgrado]. Reflexiones teóricas. Universidad del Zulia.

Palella, S. y Martins, F. (2008). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Caracas: FEDUPEL.

Ramos Y. (2017) Calidad de servicio y satisfacción del cliente según el modelo servqual aplicado a la agencia de viajes y turismo cusi expeditions de la ciudad de puno periodo 2016. Universidad Nacional Del Altiplano.

Resolución N° 1750-2019-CU-Vrinv.[Universidad Peruana Los Andes]. Código de ética para la investigación científica en la Universidad Peruana Los Andes. 13 de setiembre de 2019.

Ruiz R. (2007) El método científico y sus etapas. México.

Sánchez y Sánchez (2016) Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones (110-117).

Sandoval (2007) Evaluación de la calidad del servicio a través del método servqual y propuestas de mejora. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Técnica Federico Santa María

Schalkwyk, F. (2016). GRIN - Responsiveness and its Institutionalisation in HigherEducation. <https://www.grin.com/document/189879>

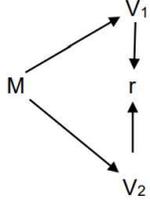
Vilagínés J. (2000). Marketing relacional: cómo obtener clientes leales y rentables. Gestión 2000 Tamayo, M.(2012) El proceso de la investigación científica. México. Limusa.

Yrigoyen, L. (2019) La Calidad Del Servicio Y La Satisfacción Del Cliente En El Sector Ferretero Caso: Zona Denominada “Las Malvinas” En Lima Metropolitana 2018.Universidad de San Martín de Porres

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Marco teórico	Metodología
<p>General ¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022?</p>	<p>General Medir la relación que existe entre la Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022.</p>	<p>General Existe una relación positiva y significativa entre la Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022</p>	<p>Variable 1: Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Fiabilidad • Seguridad • Capacidad de respuesta • Tangibilidad 	<p>Para Berry, et al. (1993) “La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (p. 21). Estableciendo las dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.</p>	<p>1.Método: General: Método científico Específico: Método inductivo</p> <p>2.Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>3.Nivel de Investigación: Correlacional</p> <p>4.Diseño de la Investigación: No experimental y transversal</p>
<p>Específicos P1: ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022? P2: ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022? P3: ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022? P4: ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022? P5: ¿Cuál es la relación que existe entre la tangibilidad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022?</p>	<p>Específicos O1: Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022. O2: Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022. O3: Determinar la relación que existe entre la seguridad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022. O4: Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022. O5: Determinar la relación que existe entre la tangibilidad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022.</p>	<p>Específicos H1: Existe una relación positiva y significativa entre la empatía y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022 H2: Existe una relación positiva y significativa entre la fiabilidad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022 H3: Existe una relación positiva y significativa entre la seguridad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022 H4: Existe una relación positiva y significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022 H5: Existe una relación positiva y significativa entre la tangibilidad y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022.</p>	<p>Variable 2: Satisfacción</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento percibido • Las expectativas • Niveles de satisfacción 	<p>Fernández y Campiña (2015) mencionan que la satisfacción es “ un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente del cliente y por consiguiente en el mercado meta” (p.91) Según Fernández y Campiña La satisfacción al cliente está conformada por tres dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento percibido • Las expectativas • Niveles de satisfacción 	 <p>5.Población y muestra Población = 2780 Muestra= 338</p> <p>6.Técnica e instrumento Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>7.Análisis de datos Excel, SPSS25</p>

Anexo 02: Matriz de operacionalización de las variables

Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022

Variable	Tipo de variable	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento de investigación	Escala de medición
V1 : Calidad de servicio	Por su posición en la Hipótesis V1	Para Berry, et al. (1993) “La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (p. 21)	Empatía	El personal de salud ofrece atención individualizada.	¿Los doctores y enfermeras lo atendieron con paciencia? ¿Los doctores me preguntan sobre lo que sucede en mi vida?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Ordinal: 1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
				El personal de salud comprende las necesidades del usuario.	¿El doctor que lo atendió, comprendió sus necesidades? ¿El doctor y las enfermeras comprenden sus emociones y sentimientos?		
			Fiabilidad	El personal de salud cumple con el servicio prometido en su totalidad.	¿El médico atendió todas sus consultas? ¿Encontró en la farmacia todos sus medicamentos recetados?		
				El personal de salud realiza el servicio correctamente desde la primera vez.	¿Se sintió satisfecho desde la primera consulta? ¿Se siente satisfecho con el trato de las enfermeras en triaje?		
			Seguridad	El personal de salud tiene un comportamiento confiable.	¿Los doctores y enfermeras le generan confianza?		
				El personal de salud es amable	¿Los doctores y enfermeras lo tratan amablemente?		
				El personal de salud tiene conocimiento suficiente para atender	¿Considera que el doctor tiene los conocimientos necesarios para atenderlo?		
			Capacidad de respuesta	El centro de salud le ofrece un servicio rápido y preciso.	¿El tiempo de espera se le hace muy largo?		
				El personal de salud siempre está dispuesto a ayudar.	¿Los doctores y las enfermeras están dispuestas a ayudar?		

			Tangibilidad	El centro de salud cuenta con equipos de apariencia moderna.	¿Considera que los equipos que se usan en el centro de salud son modernos?		
				Las instalaciones son visualmente atractivas.	¿Le agrada la apariencia del centro de salud? ¿Le agrada la decoración de las instalaciones?		
				El personal de salud mantiene una apariencia pulcra en todo momento.	¿Los doctores y enfermeras mantienen su uniforme limpio?		
V2: Satisfacción	Por su posición en la Hipótesis V2	Fernández y Campiña (2015) mencionan que la satisfacción es “un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente del cliente y por consiguiente en el mercado meta” (p.91)	Rendimiento percibido	El cliente valora los beneficios del servicio	¿Usted encuentra los servicios que busca en el centro de salud? ¿Adquiere el servicio con gran facilidad?		
				Percepción del cliente ante la atención	¿Usted piensa que la atención recibida es apropiada?		
			Las expectativas	El usuario valora los beneficios del servicio brindado	¿Usted valora los beneficios que le brinda el servicio ofrecido? ¿Usted recibe una buena experiencia durante el servicio brindado?		
				Experiencias de compras anteriores	¿Considera que hay un buen trato por parte del personal? ¿Usted considera que el servicio brindado fue lo que esperaba?	Técnica: Encuesta	
			Niveles de satisfacción	Insatisfacción	¿Usted ha escuchado comentarios negativos sobre el servicio que ofrece el centro de salud Juan Parra del Riego ? ¿Usted tuvo algún problema para adquirir el servicio en el centro de salud Juan Parra del Riego? ¿Usted se siente disgustado con el servicio brindado?	Instrumento: Cuestionario	Ordinal: 1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
				Satisfacción	¿Se siente seguro al adquirir el servicio del centro de salud Juan Parra del Riego? ¿Usted se siente cómodo al usar el servicio de este centro de salud?		
				Satisfacción total	¿Usted al adquirir el servicio de este centro de salud se siente orgulloso? ¿Usted recomendaría los servicios de este centro de salud a sus conocidos?		

Anexo 03: Matriz de operacionalización del instrumento.

Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	RESPUESTA
VI Calidad de servicio	Empatía	El personal de salud ofrece atención individualizada.	¿Los doctores y enfermeras lo atendieron con paciencia? ¿Los doctores me preguntan sobre lo que sucede en mi vida?	Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5
		El personal de salud comprende las necesidades del usuario.	¿El doctor que lo atendió, comprendió sus necesidades? ¿El doctor y las enfermeras comprenden sus emociones y sentimientos?	
	Fiabilidad	El personal de salud cumple con el servicio prometido en su totalidad.	¿El médico atendió todas sus consultas? ¿Encontró en la farmacia todos sus medicamentos recetados?	
		El personal de salud realiza el servicio correctamente desde la primera vez.	¿Se sintió satisfecho desde la primera consulta? ¿Se siente satisfecho con el trato de las enfermeras en triaje?	
	Seguridad	El personal de salud tiene un comportamiento confiable.	¿Los doctores y enfermeras le generan confianza?	
		El personal de salud es amable	¿Los doctores y enfermeras lo tratan amablemente?	
		El personal de salud tiene conocimiento suficiente para atender	¿Considera que el doctor tiene los conocimientos necesarios para atenderlo?	
	Capacidad de respuesta	El centro de salud le ofrece un servicio rápido y preciso.	¿El tiempo de espera se le hace muy largo?	
		El personal de salud siempre está dispuesto a ayudar.	¿Los doctores y las enfermeras están dispuestas a ayudar?	
	Tangibilidad	El centro de salud cuenta con equipos de apariencia moderna.	¿Considera que los equipos que se usan en el centro de salud son modernos?	
		Las instalaciones son visualmente atractivas.	¿Le agrada la apariencia del centro de salud? ¿Le agrada la decoración de las instalaciones?	
		El personal de salud mantiene una apariencia pulcra en todo momento.	¿Los doctores y enfermeras mantienen su uniforme limpio?	

V2 Satisfacción	Rendimiento percibido	El cliente valora los beneficios del servicio	¿Usted encuentra los servicios que busca en el centro de salud? ¿Adquiere el servicio con gran facilidad?	Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5
		Percepción del cliente ante la atención	¿Usted piensa que la atención recibida es apropiada?	
	Las expectativas	El usuario valora los beneficios del servicio brindado	¿Usted valora los beneficios que le brinda el servicio ofrecido? ¿Usted recibe una buena experiencia durante el servicio brindado?	
		Experiencias de compras anteriores	¿Considera que hay un buen trato por parte del personal? ¿Usted considera que el servicio brindado fue lo que esperaba?	
	Niveles de satisfacción	Insatisfacción	¿Usted ha escuchado comentarios negativos sobre el servicio que ofrece el centro de salud Juan Parra del Riego ? ¿Usted tuvo algún problema para adquirir el servicio en el centro de salud Juan Parra del Riego? ¿Usted se siente disgustado con el servicio brindado?	
		Satisfacción	¿Se siente seguro al adquirir el servicio del centro de salud Juan Parra del Riego? ¿Usted se siente cómodo al usar el servicio de este centro de salud?	
		Satisfacción total	¿Usted al adquirir el servicio de este centro de salud se siente orgulloso? ¿Usted recomendaría los servicios de este centro de salud a sus conocidos?	

Anexo 04: El instrumento de investigación



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas
Cuestionario

Objetivo: Conocer la “Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022”

Señor (a, ita): Se le suplica y se le pide el favor a usted que nos responda a las preguntas que se le formula con respecto a la Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego y que sus respuestas son confidenciales y anónimas que no le comprometen.

Instrucción: Lea usted con atención y conteste a las preguntas marcando con una “X” en una sola alternativa.

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

Variable 1: Calidad de servicio		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión 1: Empatía		1	2	3	4	5
	¿Los doctores y enfermeras lo atendieron con paciencia?					
	¿Los doctores me preguntan sobre lo que sucede en mi vida?					
	¿El doctor que lo atendió, comprendió sus necesidades?					
	¿El doctor y las enfermeras comprenden sus emociones y sentimientos?					
Dimensión 2: Fiabilidad		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	¿El médico atendió todas sus consultas?					
	¿Encontró en la farmacia todos sus medicamentos recetados?					
	¿Se sintió satisfecho desde la primera consulta?					
	¿Se siente satisfecho con el trato de las enfermeras en triaje?					
Dimensión 3: Seguridad		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	¿Los doctores y enfermeras le generan confianza?					
	¿Los doctores y enfermeras lo tratan amablemente?					
	¿Considera que el doctor tiene los conocimientos necesarios para atenderlo?					
Dimensión 4: Capacidad de respuesta		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	¿El tiempo de espera se le hace muy largo?					
	¿Los doctores y las enfermeras están dispuestas a ayudar?					

Dimensión 5: Tangibilidad		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	¿Considera que los equipos que se usan en el centro de salud son modernos?					
	¿Le agrada la apariencia del centro de salud?					
	¿Le agrada la decoración de las instalaciones?					
	¿Los doctores y enfermeras mantienen su uniforme limpio?					
Variable 2: Satisfacción		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión 1: Rendimiento percibido		1	2	3	4	5
	¿Usted encuentra los servicios que busca en el centro de salud?					
	¿Adquiere el servicio con gran facilidad?					
	¿Usted piensa que la atención recibida es apropiada?					
Dimensión 2: Las expectativas		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	¿Usted valora los beneficios que le brinda el servicio ofrecido?					
	¿Usted recibe una buena experiencia durante el servicio brindado?					
	¿Considera que hay un buen trato por parte del personal?					
	¿Usted considera que el servicio brindado fue lo que esperaba?					
Dimensión 3: Niveles de satisfacción		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	¿Usted ha escuchado comentarios negativos sobre el servicio que ofrece el centro de salud Juan Parra del Riego ?					
	¿Usted tuvo algún problema para adquirir el servicio en el centro de salud Juan Parra del Riego?					
	¿Usted se siente disgustado con el servicio brindado?					
	¿Se siente seguro al adquirir el servicio del centro de salud Juan Parra del Riego?					
	¿Usted se siente cómodo al usar el servicio de este centro de salud?					
	¿Usted al adquirir el servicio de este centro de salud se siente orgulloso?					
	¿Usted recomendaría los servicios de este centro de salud a sus conocidos?					

Observaciones:

.....

Gracias por su colaboración

Anexo 05: Validación de expertos

FICHAS DE VALIDACIÓN INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. "Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022"

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno				
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																	X				
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																	X				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																	X				
4. Organización	Existe una organización lógica.																	X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																	X				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																	X				
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																	X				
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																	X				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																	X				

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular **d) Buena** e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Miguel Anibal Cerrón Aliaga	DNI N°	19807450
Dirección domiciliaria:	Jr. Libertad N° 1049 - Huancayo	Teléfono/Celular:	964828700
Título Profesional	Licenciado en Administración		
Grado Académico:	Magíster		
Mención:	Gestión Pública		



Miguel Anibal Cerrón Aliaga
Mg. Miguel Anibal Cerrón Aliaga
 Reg. CLAD N° 03606

FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. "Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022"

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica.																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		X		
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) **Muy buena**

Nombres y Apellidos:	Elmer Yuri Cajahuanca Espinal	DNI N°	19964294
Dirección domiciliaria:	Av. Carretera Central N° 1259, San Jeronimo	Teléfono/Celular:	964056049
Título Profesional	Licenciado en Administración de Empresas		
Grado Académico:	Magister		
Mención:	Gestión Pública		



Elmer Yuri Cajahuanca Espinal

FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. "Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022"

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																		√			
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																		√			
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			√		
4. Organización	Existe una organización lógica.																			√		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		√			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			√		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																		√			
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																		√			
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		√			
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			√		

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena **e) Muy buena**

Nombres y Apellidos:	JOSE LUIS RODRIGUEZ CASAS	DNI N°	41262622
Dirección domiciliaria:	JR. OSWALDO BARRETO 731	Teléfono/Celular:	923781176
Título Profesional	INGENIERO DE SISTEMAS		
Grado Académico:	MAGISTER		
Mención:	GERENCIA DE SISTEMAS EMPRESARIALES		



José Luis Rodríguez Casas

Anexo 06: Consentimiento informado



"Año del fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Por medio del presente se autoriza a las estudiantes DAISSY STEFANI CAYETANO EUFRACIO; identificada con DNI N° 71497657, código de matrícula M00847D y MAGDALENA SOTO HUARCAYA, identificada con DNI N° 72176423, código de matrícula M00976G de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, carrera profesional de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana Los Andes.

Para la realización del trabajo de investigación, que lleva por título "Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL y satisfacción en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022"

Se expide el presente consentimiento informado a las interesadas, para los fines que consideren pertinentes.

El tambo, 16 de Agosto de 2022


 GOBIERNO REGIONAL - JUNÍN
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN
 RED DE SALUD VALLE DEL MANTARO
 Lic. Madison L. Ayalas Cabrampoma
 C.P.: 23674 - R.N.E.E. 7078
 JEFE DE LA RED EL TAMBO

Anexo 07: Base de datos

DATOS DE ENCUESTA																																
	Calidad de servicio															Satisfacción																
	Empatía				Fidabilidad				Seguridad			Capacidad de respuesta				Tangibilidad	Rendimiento percibido		Las expectativas			Niveles de satisfacción										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	5	3	5	5	4	1	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	3	1	1	1	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	4	2	3	5	5	2	3	5	5	5	3	3	1	1	1	5	5	5	5	
3	4	3	5	2	5	3	3	2	3	4	5	5	3	2	3	3	5	3	2	3	5	3	3	3	3	4	5	3	3	3	2	
4	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
5	1	3	3	1	3	1	1	1	1	3	2	5	3	1	1	1	3	1	1	3	2	2	2	2	1	5	3	1	3	3	2	
6	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	4	2	5	4	1	4	5	5	5	4	1	3	1	5	5	5	5	
7	3	1	1	1	3	1	1	5	2	1	3	5	3	1	1	1	5	2	5	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1	
8	2	5	5	2	5	4	5	2	3	3	5	5	3	1	3	2	5	3	2	1	5	1	3	2	2	4	4	4	1	1	1	
9	1	3	2	1	3	2	1	1	1	3	2	5	3	1	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	3	5	4	5	3	1	1	
10	3	1	3	3	5	5	5	1	5	3	3	5	5	3	1	4	5	5	5	1	5	5	5	3	4	4	3	5	5	2	5	
11	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	5	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	4	5	3	4	2	3	4	
12	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	2	1	5	5	5	5	
13	4	1	3	1	5	3	4	4	3	4	4	5	4	1	5	3	5	1	1	1	5	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	
14	4	2	2	5	5	5	2	5	5	5	3	5	5	1	4	5	5	2	2	3	4	3	5	3	3	3	2	3	4	4	4	
15	4	5	1	3	3	1	4	2	2	4	2	5	2	2	1	1	3	1	1	3	5	2	1	5	4	2	2	3	2	1	1	
16	3	2	1	1	5	3	1	5	1	3	3	5	3	1	1	1	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	2	2	2	1	
17	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	4	5	2	3	1	1	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	2	2	1	3	
18	5	2	5	5	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	
19	1	3	3	1	3	2	1	1	2	3	3	2	3	1	1	1	3	2	2	3	2	2	2	3	2	5	3	2	3	3	2	
20	2	2	5	2	4	2	3	3	2	3	4	5	2	1	1	2	5	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	2	2	2	3	
21	4	3	4	4	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	4	2	5	4	3	4	5	5	5	5	2	3	2	2	3	3	3	
22	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	3	4	2	5	4	2	4	5	5	5	4	1	3	1	5	5	4	3	
23	3	2	1	1	3	1	1	5	2	1	3	5	3	2	1	3	5	2	5	5	5	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	
24	4	5	4	3	4	2	3	1	3	3	4	3	2	1	1	1	5	3	4	2	5	1	2	1	5	3	4	1	2	1	1	
25	2	4	4	2	5	4	5	2	3	3	5	5	3	2	3	2	5	3	2	1	4	3	3	2	2	4	4	4	3	2	2	
26	2	1	3	3	3	2	1	1	1	3	2	5	3	2	2	1	4	1	1	1	2	1	2	3	5	4	5	3	2	2	2	
27	3	1	3	3	5	5	5	5	4	3	3	5	5	3	2	4	5	5	5	1	5	5	5	3	4	4	3	5	5	2	3	
28	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4
29	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	3	2	2	5	5	5	4	
30	3	1	3	1	5	3	4	4	3	4	4	5	4	2	2	3	5	2	2	2	5	2	2	1	1	4	4	4	4	4	2	
31	3	2	2	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	2	2	5	5	2	2	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	
32	4	5	1	3	3	2	4	3	3	4	3	5	3	2	1	1	3	1	1	2	5	2	2	1	5	4	3	2	3	2	2	
33	3	2	1	1	5	3	1	5	2	3	3	5	3	1	2	1	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	2	1	
34	5	2	4	5	3	4	2	3	3	3	3	4	4	2	1	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3	
35	5	1	3	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	3	4	4	5	2	2	3	5	5	4	4	1	1	1	5	4	3	5	
36	3	1	3	2	5	1	3	1	3	3	3	5	3	2	3	3	5	3	2	1	3	1	3	3	5	5	5	3	3	3	5	
37	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	2	4	2	5	
38	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	2	5	5	5	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	4	2	3	
39	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	
40	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	5	
41	3	1	3	3	4	3	2	5	2	3	3	5	3	2	4	4	5	2	4	5	5	4	4	3	2	2	3	3	2	5	5	
42	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	2	2	2	4	4	3	5	
43	5	5	5	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	1	1	2	5	5	5	5	
44	5	1	5	1	5	3	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	1	1	1	4	5	5	5	
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	2	2	3	5	5	5	5	
46	3	1	4	3	5	2	3	3	4	3	3	5	3	2	1	1	5	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	
47	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	
48	5	1	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	3	2	5	3	5	5	5	4	3	1	1	5	5	4	5	
49	5	1	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	3	2	5	3	5	5	5	4	3	1	1	5	4	3	5	
50	5	3	2	2	5	1	5	5	2	5	2	5	2	3	1	1	1	1	5	5	5	5	3	5	1	1	1	4	4	4	4	
51	5	3	2	2	4	2	5	5	2	5	2	5	2	3	1	1	1	1	5	4	4	4	3	5	1	1	1	4	3	2	4	
52	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	1	1	1	5	4	4	5	5	
53	3	1	3	3	3	3	2	5	2	3	3	5	3	1	4	4	5	2	2	4	5	3	3	2	4	1	4	1	4	2	5	
54	3	1	3	3	5	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	2	1	3	1	3	3	5	5	5	3	3	3	5	
55	5	1	3	5	5	5	5	3	3	3	3	5	2	3	5	4	5	2	2	3	5	5	3	3	1	1	1	5	5	3	5	
56	3	2	1	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	2	5	1	3	1	1	1	2	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	
57	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5	
58	5	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	3	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	3	5	
59	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	5	5	5	5	
60	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	3	2	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	3					

DATOS DE ENCUESTA																																
	Calidad de servicio																	Satisfacción														
	Empatía				Fiabilidad				Seguridad			Capacidad de respuesta		Tangibilidad				Rendimiento percibido			Las expectativas			Niveles de satisfacción								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
69	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	5	
70	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	2	2	
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	5	5	5	5	
72	3	1	3	1	3	1	2	3	2	3	3	5	3	3	3	4	5	3	4	2	5	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	
73	3	1	1	2	1	1	3	2	4	4	1	5	5	2	3	3	5	2	1	3	5	4	4	3	1	1	3	5	5	3	5	
74	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	1	1	4	5	4	5	
75	3	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	2	5	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	
76	2	3	3	3	4	4	2	1	3	2	3	5	3	3	3	3	5	3	2	1	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	
77	2	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	5	3	3	3	3	5	2	3	2	1	3	3	3	3	5	4	3	3	2	3	
78	3	1	1	1	2	1	1	5	2	4	1	5	5	1	4	3	4	5	2	1	3	5	4	4	3	1	1	3	5	3	5	
79	5	1	5	2	5	5	5	5	5	4	5	3	5	1	3	4	5	5	3	3	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	
80	5	1	5	2	4	3	3	3	4	4	5	3	3	2	2	5	5	2	2	5	5	5	5	1	2	1	5	5	4	4	1	
81	2	1	3	3	3	1	3	5	2	2	3	5	3	1	3	1	5	2	3	3	3	1	3	3	3	1	4	3	3	1	1	
82	2	1	3	3	3	2	3	5	2	2	3	5	2	2	3	2	5	2	3	3	3	1	3	3	3	1	4	3	3	1	1	
83	4	1	4	1	4	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	3	5	3	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	3	3	
84	4	1	4	1	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	5	3	1	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	3	3	
85	4	1	4	1	4	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	3	3	
86	5	1	2	2	3	2	5	5	5	5	4	4	5	2	2	4	1	2	4	5	5	5	4	1	1	1	5	4	3	5	5	
87	5	1	2	3	4	2	5	5	5	4	4	5	1	3	3	5	1	2	4	5	5	5	5	4	1	1	1	5	4	3	5	
88	1	1	1	3	3	1	3	3	3	3	5	5	5	3	1	1	3	3	2	3	5	3	3	1	1	5	1	5	3	2	4	
89	5	2	3	1	3	3	3	3	4	4	4	5	4	1	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1	
90	5	1	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	4	2	5	5	4	3	4	4	4	4	3	1	1	5	5	3	5	
91	3	1	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	2	1	5	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	
92	1	1	4	1	4	3	2	3	3	3	5	5	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3
93	3	1	4	1	5	3	1	5	3	3	3	5	3	1	1	1	5	1	1	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
94	3	1	1	1	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	1	1	4	3	1	2	1	5	5	1	5	5	5	3	3	1	4	
95	2	1	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	3	5	1	3	3	4	3	5	
96	4	1	4	1	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	1	1	4	5	4	4	
97	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	2	2	5	5	4	3	5	5	5	5	1	2	2	5	5	5	5	5	
98	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5	2	5	
99	5	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	5	3	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	
100	1	1	1	3	3	1	1	5	3	3	1	5	3	1	1	3	4	3	2	3	5	3	1	1	5	1	5	1	3	3	5	
101	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	5	5	3	3	1	1	5	2	3	3	5	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	
102	5	1	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	3	3	5	5	5	5	3	1	1	5	5	3	5	
103	5	2	3	1	5	3	3	3	3	4	5	4	1	3	3	5	3	2	2	5	3	3	3	1	1	3	5	1	1	1	1	
104	1	1	4	1	5	3	2	3	3	3	5	5	3	3	1	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
105	3	1	4	1	5	3	1	5	3	3	2	5	3	1	1	1	5	1	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
106	3	1	1	1	3	3	1	3	3	3	3	5	3	1	1	1	5	3	1	2	1	5	5	1	5	5	5	3	3	1	5	
107	3	1	3	3	5	5	3	3	5	3	5	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	1	3	3	5	3	5	
108	4	1	4	1	5	3	4	5	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	1	1	4	5	4	5		
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	4	3	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	
110	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	2	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2	1	2	
111	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	4	3	4	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	
112	5	1	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	3	2	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	
113	5	1	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	1	1	3	1	2	3	5	3	3	3	1	1	3	3	3	4	5	
114	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	5	5	
115	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	5	1	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	5	
116	2	1	1	1	2	5	2	5	2	2	2	5	5	2	5	5	5	3	1	1	5	1	5	2	1	1	4	3	3	3	1	
117	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	5	5	3	2	2	5	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	
118	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	2	2	2	
119	2	1	1	1	2	2	3	3	3	4	4	5	4	2	2	2	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	4	
120	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	3	5	4	4	4	3	3	2	2	2	2	5	
121	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	5	
122	2	1	1	1	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	3	1	1	5	1	5	3	3	4	3	3	3	3	
123	2	1	1	1	2	5	2	5	2	2	2	5	5	2	5	5	5	3	2	2	4	3	1	3	1	1	4	3	3	3	1	
124	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	2	2	2	4	3	3	3	2	2	
125	2	1	1	1	2	4	2	4	2	2	2	5	4	2	3	3	4	3	2	2	5	3	3	3	2	2	4	3	3	3	1	
126	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	5	4	2	1	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	1	
127	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	5	4	2	4	4	5	3	3	3	5	5	5	5	2	1	1	3	3	3	3	
128	4	1	1	3	3	5	3	3	3	5	4	5	5	3	3	2	5	2	1	3	5	3	3	3	3	1	3	3	3	3	5	

DATOS DE ENCUESTA																																
	Calidad de servicio																	Satisfacción														
	Empatía				Fiabilidad				Seguridad			Capacidad de respuesta		Tangibilidad				Rendimiento percibido		Las expectativas				Niveles de satisfacción								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
137	3	1	1	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2	4	
138	4	1	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	5	3	2	2	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	1	3	3	3	3	
139	3	1	3	3	5	3	3	2	4	3	3	5	5	1	1	1	3	3	1	3	5	3	3	2	1	1	2	5	3	3	5	
140	3	1	3	3	4	3	4	3	3	4	3	5	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	
141	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	
142	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	5	4	1	1	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	1	2	3	2	3	
143	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	4	
144	3	3	3	3	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	
145	3	1	3	3	4	3	3	2	3	3	3	5	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	1	1	2	3	3	
146	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	3	5	3	5	3	3	5	
147	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	
148	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	3	5	3	2	3	2	1	
149	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	
150	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	3	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	
151	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
152	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	
153	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	1	3	3	5	5	5	4	4	4	5	
154	5	1	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	2	5	3	
155	5	3	5	5	3	5	5	2	4	4	5	5	4	2	3	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	3	3	4	
156	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	1	1	1	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
157	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	
158	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	3	3	
159	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	
160	5	3	5	5	4	1	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	1	4	5	5	
161	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	2	3	5	5	2	3	5	5	5	3	3	1	1	1	5	5	5	
162	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	2	5	3	5	5	3	1	1	1	1	5	5	3	5	
163	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	4	1	5	5	5	5	5	3	1	1	5	5	5	5	
164	3	5	4	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	3	2	5	2	2	3	3	3	5	2	4	3	2	3	3	2	2	
165	5	1	4	5	4	2	5	4	5	5	4	5	4	2	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	1	3	1	4	5	5	5	
166	5	1	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	1	1	2	5	5	5	5	
167	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	5	5	
168	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	1	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	2	3	3	5	5	5	5	
169	1	5	5	1	5	1	1	1	5	3	5	5	1	1	3	1	5	1	1	1	5	3	3	3	1	4	1	3	3	3	5	
170	4	3	3	3	5	2	3	4	3	3	3	5	4	3	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	
171	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	4	4	
172	2	4	3	1	4	3	3	5	3	3	4	5	3	1	3	1	2	3	1	3	4	3	4	3	1	2	1	5	4	2	5	
173	2	2	3	2	5	2	1	3	3	2	3	5	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	
174	5	1	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	1	5	5	5	
175	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4	4	
176	4	3	3	3	5	2	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	
177	5	1	5	3	4	1	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	5	1	3	3	3	3	3	
178	3	4	3	3	4	5	2	2	2	1	3	5	3	3	3	4	5	3	1	3	4	2	3	3	5	5	3	3	3	3	2	
179	5	2	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	3	4	5	5	5	4	4	1	1	5	5	4	5	
180	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	5	5	5
181	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	3	3	4	3	5	5	3	3	5	4	5	5	4	1	2	4	3	3	3	
182	5	4	5	2	5	5	5	4	5	5	4	2	5	1	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	1	1	1	3	4	4	4	
183	5	4	5	2	5	5	5	4	5	5	4	2	5	1	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	1	1	1	3	4	4	4	
184	5	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	1	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	
185	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	1	2	1	4	4	4	4	
186	5	2	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4
187	5	1	5	4	3	1	3	3	4	3	5	5	3	4	4	5	4	1	3	5	3	3	3	4	2	2	2	3	2	3	2	3
188	2	2	3	3	5	3	3	5	1	3	3	5	3	1	1	1	5	2	1	1	3	3	3	1	5	4	4	2	2	2	2	2
189	4	2	5	1	5	2	1	5	5	5	4	5	5	2	1	1	4	1	2	5	5	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	
190	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5
191	5	3	3	1	3	3	5	5	3	3	3	5	3	3	4	3	5	2	1	1	5	3	3	2	3	3	4	5	5	3	5	5
192	3	1	1	1	4	1	2	2	3	3	3	5	5	1	5	5	5	1	1	4	5	3	3	1	1	1	1	3	3	3	4	4
193	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	1	1	1	5	5	4	5	5
194	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	2	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	1	1	1	5	5	4	5	5
195	1	3	2	1	3	5	2	5	3	3	5	5	2	3	3	3	5	2	3	5	5	5	5	3	3	1	1	3	3	2	5	5
196	5	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5																

DATOS DE ENCUESTA																																
	Calidad de servicio											Satisfacción																				
	Empatía				Fiabilidad				Seguridad			Capacidad de respuesta	Tangibilidad				Rendimiento percibido		Las expectativas				Niveles de satisfacción									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
205	3	2	2	2	2	3	1	1	2	3	2	5	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	
206	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	5	3	3	3	4	5	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
207	4	5	4	2	4	2	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	1	2	3	3		
208	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	3	2	3	5	3	4	4	3	2	2	5	4	5	4	
209	4	5	5	4	3	1	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	2	2	1	3	4	3	4		
210	5	2	5	5	5	3	5	5	4	4	4	2	5	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	3	1	1	3	3	3	4	
211	1	1	5	1	3	1	1	1	3	2	2	5	2	1	1	1	4	2	2	1	1	1	1	1	3	4	4	1	1	1	1	
212	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	3	3	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	2	1	1	5	5	4	5
213	5	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	1	1	1	4	4	4	4	
214	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	5	5	4	4	
215	6	5	5	5	4	3	3	2	5	4	5	5	5	2	5	5	5	3	2	3	4	3	2	4	4	4	3	2	1	2	4	
216	4	4	4	1	5	1	3	4	3	3	5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	
217	4	4	4	2	5	2	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	3	
218	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	4	4	4	4	
219	5	5	5	3	4	3	4	4	2	4	5	5	4	2	4	2	5	5	2	3	4	1	1	1	4	3	4	4	2	3	3	
220	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	4	5	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	2	2	2	4	3	3	4	
221	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	4	4	5	1	1	3	4	3	4	5	
222	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	5	5	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	
223	5	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	1	1	1	4	4	4	5	
224	5	5	3	3	4	5	2	1	3	5	4	5	4	1	2	2	4	2	2	5	3	3	3	5	5	5	3	2	2	2	2	
225	5	1	5	5	5	2	3	4	5	5	4	4	5	2	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	3	4	
226	1	1	3	1	4	1	1	2	1	1	1	5	1	1	4	4	4	3	2	3	1	1	2	2	3	4	3	2	3	3	2	
227	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	3	3	5	5	4	5	
228	4	2	5	4	5	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	
229	5	1	5	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
230	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	1	5	5	4	5	
231	3	1	3	2	5	3	3	1	3	3	5	3	3	1	1	2	5	2	1	1	5	3	3	1	5	3	3	3	4	3	5	
232	3	3	3	5	4	1	5	1	3	3	4	5	3	1	3	2	3	2	1	1	5	3	3	2	4	3	3	3	2	1	4	
233	3	2	5	1	5	1	1	5	1	3	3	4	3	3	3	3	5	3	1	3	3	1	3	3	1	5	5	5	1	3	3	
234	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	3	4	5	2	5	4	4	1	3	3	5	4	5	
235	1	1	3	1	2	3	2	4	4	4	4	5	2	1	2	1	3	4	4	5	5	2	3	2	5	5	5	5	4	4	4	
236	4	3	5	2	3	3	4	5	3	4	5	4	4	2	1	1	3	4	2	1	5	4	2	3	5	4	5	4	4	4	4	
237	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	1	1	2	5	5	4	5	
238	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	1	1	2	5	4	4	
239	3	5	4	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	3	2	5	2	1	1	3	1	3	1	5	4	5	4	4	4	4	
240	5	2	5	1	4	2	3	3	3	4	5	5	3	3	5	4	5	3	3	4	5	5	4	4	1	2	2	4	5	4	5	
241	4	1	2	2	1	4	2	3	3	3	4	5	4	2	4	3	5	4	2	3	4	4	3	3	2	4	2	4	3	3	4	
242	3	1	3	3	5	3	3	1	3	3	5	3	3	1	1	1	5	1	1	1	5	3	3	1	5	3	3	3	3	3	5	
243	4	4	4	5	3	1	5	1	4	3	5	5	3	1	3	1	3	2	1	1	5	3	3	1	4	3	3	3	1	1	4	
244	3	1	5	1	5	1	1	5	1	3	3	5	3	3	3	3	5	3	1	3	1	3	3	1	5	5	5	1	3	3	3	
245	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	1	2	1	5	4	4	5	
246	5	2	3	5	4	3	5	5	4	4	3	5	5	4	2	4	4	4	5	3	5	3	4	4	3	1	1	4	4	4	4	
247	4	3	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	1	3	3	4	4	4	4	
248	4	3	3	3	5	2	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
249	4	3	4	4	5	2	4	4	5	4	3	3	4	2	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	1	2	3	2	3	4	
250	4	3	4	4	5	2	4	5	4	4	2	4	4	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	1	2	3	2	4	5	
251	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
252	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	1	3	3	5	5	5	5	
253	4	1	4	3	5	5	1	5	1	4	4	5	4	3	2	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	1	4	5	4	5	5	
254	5	2	3	5	5	2	5	5	3	3	1	5	5	4	3	5	5	5	2	3	5	3	2	5	4	4	4	5	5	4	3	
255	5	5	5	3	5	3	5	4	2	4	5	5	4	1	4	1	5	5	1	3	4	1	1	1	4	3	5	5	1	1	1	
256	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	5	5	5	5	
257	5	1	5	1	5	1	1	1	3	4	5	5	3	3	5	5	5	5	1	1	4	5	4	3	4	3	1	5	5	4	5	
258	4	4	4	4	5	2	4	5	4	4	2	4	4	2	3	4	5	5	4	5	4	4	4	3	1	2	2	3	4	4	5	
259	2	1	2	2	3	2	2	3	3	2	4	5	2	1	2	2	4	3	2	3	3	2	3	2	4	4	4	3	2	1	1	
260	5	1	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	2	4	1	5	5	5	5	
261	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	5	5	5	5	
262	5	5	5	5	5	5	3	2	5	4	5	5	5	1	5	5	5	3	2	3	4	5	1	4	4	4	3	2	2	5	5	
263	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	
264	5	1	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	1						

DATOS DE ENCUESTA

	Calidad de servicio																	Satisfacción														
	Empatía				Fiabilidad				Seguridad			Capacidad de respuesta		Tangibilidad				Rendimiento percibido		Las expectativas				Niveles de satisfacción								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
273	5	1	4	1	4	3	1	5	5	5	1	5	5	1	4	1	5	5	2	5	5	5	5	5	4	1	1	5	5	1	5	
274	1	5	1	1	5	2	1	1	1	2	1	5	2	1	4	4	5	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	2	
275	5	5	4	4	3	3	2	4	3	4	5	5	4	1	3	3	5	2	4	4	5	3	5	5	3	1	4	3	4	5	4	
276	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	2	3	5	3	4	4	4	1	3	1	5	5	4	5	
277	5	3	5	3	5	2	5	5	5	4	5	5	5	1	1	3	5	4	3	5	5	5	4	3	5	3	2	5	5	4	5	
278	4	2	4	4	5	2	4	5	4	4	2	4	4	2	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	1	2	3	3	4	4	4	
279	5	2	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	
280	5	1	5	5	3	1	3	3	4	3	5	5	3	4	5	4	5	4	1	3	5	3	3	3	4	2	3	3	4	1	5	
281	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	3	2	2	5	2	3	5	5	3	4	3	3	3	3	5	4	4	5	
282	5	5	4	5	3	3	3	4	3	4	5	5	4	2	3	3	5	2	4	4	5	3	5	5	3	2	4	3	4	4	5	
283	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	2	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	2	2	3	4	5	4	5	
284	3	5	5	5	5	2	4	4	5	5	4	5	4	2	3	3	5	2	2	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	4	
285	4	3	3	3	4	5	3	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	4	4	
286	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	1	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	1	1	1	1	5	5	5	
287	5	3	3	3	3	1	3	3	5	5	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	
288	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	
289	4	1	2	4	2	2	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	2	2	2	3	4	3	4	
290	3	1	1	1	5	4	4	3	4	3	2	5	4	2	2	2	4	2	5	3	5	5	5	5	1	3	3	4	4	4	4	
291	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	3	2	2	5	2	3	5	5	3	4	3	3	3	3	5	5	4	5	
292	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	1	1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	1	1	1	5	5	5	5	
293	1	5	1	1	4	2	1	1	1	2	1	5	2	1	3	3	5	3	3	2	2	2	2	2	3	4	4	2	3	2	2	
294	5	5	5	1	3	3	2	1	2	4	5	5	3	1	5	5	5	4	2	3	5	5	4	3	4	5	3	3	5	3	5	
295	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	5	5	5	5	
296	5	5	4	5	3	2	2	4	3	4	5	5	4	2	3	3	5	2	4	4	5	3	5	5	3	1	4	3	4	5	4	
297	3	2	4	4	2	3	3	2	4	4	4	3	4	2	3	4	5	4	3	3	5	3	3	4	1	3	3	2	2	2	4	
298	2	1	3	3	5	3	3	5	2	3	3	5	3	1	1	1	5	2	1	1	3	3	3	1	5	4	5	1	1	1	1	
299	5	1	5	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	1	1	5	5	5	3	1	5	1	5	5	3	1	3	
300	2	1	2	1	5	1	3	5	5	3	5	5	1	1	2	1	5	3	3	3	3	3	1	5	1	1	5	5	4	3	3	
301	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	4	5	
302	5	1	5	3	5	5	3	5	4	5	5	2	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	1	2	1	5	5	5	5	
303	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	5	5	
304	5	5	5	5	5	2	4	4	5	4	5	5	4	2	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	2	2	3	4	4	4	4	
305	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	
306	4	1	2	4	2	2	3	4	5	5	5	3	4	2	4	4	5	5	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
307	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	2	1	2	4	4	4	4	
308	4	1	2	4	2	2	4	5	4	5	3	5	4	2	4	4	5	4	2	3	5	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	
309	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	
310	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	2	2	2	3	5	4	4	
311	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	1	1	1	4	4	5	5
312	4	3	3	3	5	2	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	
313	3	1	1	1	5	3	3	2	5	3	1	5	5	1	1	1	5	1	5	3	5	5	5	5	1	3	5	5	3	3	5	
314	4	3	3	3	5	2	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	2	1	1	4	4	4	3	
315	4	3	3	3	5	4	3	2	5	5	2	2	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	1	1	2	5	5	4	5	
316	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	2	2	2	4	5	4	4
317	1	5	5	1	5	1	1	1	5	3	5	5	1	1	3	1	5	1	1	1	5	3	3	3	1	4	1	3	3	3	5	
318	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	4	4	
319	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	3	5	3	5	2	3	5	3	4	4	4	1	3	1	5	5	4	5	
320	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	2	1	1	5	5	5	5	
321	3	1	2	1	5	4	4	3	5	3	2	5	5	2	1	1	5	2	4	4	5	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	
322	4	1	2	2	1	4	2	3	3	3	4	5	4	2	4	3	5	4	2	3	4	4	3	3	2	4	2	4	3	3	4	
323	4	1	2	2	1	5	4	5	5	3	4	5	4	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	
324	4	1	4	3	5	4	2	5	2	4	4	5	4	4	3	5	4	5	2	4	5	3	2	5	4	3	3	5	5	4	4	
325	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	4	3	3	4	
326	5	4	5	3	4	2	5	5	5	5	3	4	4	2	2	4	5	4	3	4	5	5	5	3	2	3	3	4	4	4	5	
327	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
328	3	4	3	1	4	3	3	5	3	3	4	5	3	1	3	1	2	3	1	3	5	3	4	3	1	1	1	5	4	1	5	
329	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	5	3	1	1	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	
330	4	2	4	4	5	2	4	4	4	4	2	5	4	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	2	3	3	4	
331	5	5	5	5	3	2	2	3	5	5	5	5	3	1	1	5	2	3	5	5	3	1	3	3	3	3	3	5	5	5	5	
332	1	5	1	1	5	2	1	1	1	2	1	5	2	1	3	3	5	3	3	2	3	3										

Anexo 08: Evidencias fotográfica





