



ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE DOCTORADO EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Tesis

Modelo de calidad de servicio y satisfacción del usuario del Centro Médico Universitario de la UNSM

Para optar el Grado de Doctora en Gestión Empresarial

Autora:

Lady Diana Arévalo Aíva

<https://orcid.org/0000-0003-3093-689X>

Asesor:

Dr. Aníbal Quinteros García

<https://orcid.org/0000-0002-4631-5089>

Tarapoto, Perú

2022



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>





ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE DOCTORADO EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Tesis

Modelo de calidad de servicio y satisfacción del usuario del Centro Médico Universitario de la UNSM

Para optar el Grado Académico de Doctora en Gestión Empresarial

Autora:

Lady Diana Arévalo Alva
<https://orcid.org/0000-0003-3093-689X>

Asesor:

Dr. Aníbal Quinteros García
<https://orcid.org/0000-0002-4631-5089>

Tarapoto, Perú

2022



ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE DOCTORADO EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Tesis

**Modelo de calidad de servicio y satisfacción del
usuario del Centro Médico Universitario de la
UNSM**

Para optar el Grado Académico de Doctora en Gestión Empresarial

Autora:

Lady Diana Arévalo Alva

<https://orcid.org/0000-0003-3093-689X>

Asesor:

Dr. Aníbal Quinteros García

<https://orcid.org/0000-0002-4631-5089>

Tarapoto, Perú

2022



ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE DOCTORADO EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Tesis

Modelo de calidad de servicio y satisfacción del usuario del Centro Médico Universitario de la UNSM

Para optar el Grado Académico de Doctora en Gestión Empresarial

Autora:

Lady Diana Arévalo Alva

<https://orcid.org/0000-0003-3093-689X>

Sustentada y aprobada el 29 de diciembre del 2022, ante el honorable jurado:

Presidente de Jurado
Dr. Réniger Sousa Fernández

Secretario de Jurado
Dr. Fernando Ruiz Saavedra

Vocal de Jurado
Dr. Juan Zegarra Chung

Asesor
Dr. Aníbal Quinteros García

Tarapoto, Perú

2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-T



Escuela de Posgrado

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Los Miembros del Jurado que suscriben, reunidos para estudiar y escuchar la sustentación y defensa del Trabajo de Tesis, modo virtual, presentado por:

Lic. Mg. Lady Diana Arévalo Alva.

Con el asesoramiento del **Dr. Aníbal Quinteros García.**

“MODELO DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CENTRO MÉDICO UNIVERSITARIO DE LA UNSM”

Teniendo en consideración los méritos del referido trabajo, así como los conocimientos demostrados por el sustentante, lo declaramos:

APROBADO

Con el calificativo (*)

MUY BUENO / 18

En consecuencia, queda en condición de ser considerado APTO por el Consejo Universitario y recibir el Grado Académico de Doctora, de conformidad con lo estipulado en el Artículo 30° del Reglamento de Tesis de la Escuela de Posgrado de la UNSM.

Tarapoto, 29 de diciembre de 2022.

DR. RENIGER SUOSA FERNANDEZ
Presidente

DR. FERNANDO RUÍZ SAAVEDRA
Secretario

DR. JUAN ZEGARRA CHUNG
Miembro

Dr. ANÍBAL QUINTEROS GARCÍA
Asesor



ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE DOCTORADO EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Tesis

Modelo de calidad de servicio y satisfacción del usuario del Centro Médico Universitario de la UNSM

Para optar el Grado Académico de Doctora en Gestión Empresarial

Los suscritos declaran que el presente trabajo de tesis, es original en su contenido y forma.

.....
Lady Diana Arévalo Alva
Ejecutora

.....
Dr. Aníbal Quinteros García
Asesor

Declaratoria de autenticidad

Lady Diana Arévalo Alva, con DNI N° 43040028, egresada de la Escuela Posgrado, Programa de Doctorado en Gestión Empresarial de la Universidad Nacional de San Martín, autora de la tesis titulada: **Modelo de calidad de servicio y satisfacción del usuario del Centro Médico Universitario de la UNSM.**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumo bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 29 de diciembre del 2022.



.....
Lady Diana Arévalo Alva

DNI N° 43040028

Ficha de identificación

<p>Título del proyecto Modelo de calidad de servicio y satisfacción del usuario del Centro Médico Universitario de la UNSM</p>	<p>Línea de investigación: Socio diversidad Sublínea de investigación: Modernización de los procesos de gestión Tipo de investigación: Básica</p>
<p>Autor: Lady Diana Arévalo Alva https://orcid.org/0000-0003-3093-689X</p>	<p>Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Administración</p>
<p>Asesor: Dr. Aníbal Quinteros García https://orcid.org/0000-0002-4631-5089</p>	<p>Dependencia local de soporte: Facultad de Ingeniería Agroindustrial Escuela Profesional de Ingeniería Agroindustrial Unidad o Laboratorio Ingeniería Agroindustrial</p>

Dedicatoria

Esta investigación la dedico a mi querido esposo Luis Alan, por su paciencia y por los días que me ausente, a mi hijo Percy Ammir por su amor incondicional y ser mi motor y motivo para seguir adelante y siendo una buena profesional y buena madre.

Agradecimiento

En mi primer lugar agradecer a Dios por la vida y sobre todo por colocarme a personas integras como es mi asesor Dr. Aníbal Quinteros, a mi madrina la Dra. Rossana Hidalgo Pozzi y por último a mi asistente Delv Alexis por seguir conmigo apoyándome en todo este trayecto.

Índice general

Ficha de identificación	7
Dedicatoria	8
Agradecimiento.....	9
Índice general.....	10
Índice de tablas	12
Índice de figuras	13
RESUMEN	14
ABSTRACT	15
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.1. Marco general del problema	16
1.2. Formulación del problema de investigación	17
1.3. Hipótesis de investigación	18
1.4. Objetivos.....	18
1.4.1 Objetivo general	18
1.4.2 Objetivos específicos.....	18
1.5. Justificación de la investigación	17
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de la investigación.....	19
2.2. Fundamentos teóricos	21
2.3. Definición de Términos Básicos.....	27
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS.....	29
3.1. Ámbito y condiciones de la investigación.....	29
3.1.1. Ubicación política.....	29
3.1.2. Ubicación geográfica	29
3.2. Sistema de variables	30
3.3. Diseño de la investigación	31
3.3.1 Tipo y nivel de la investigación	31
3.3.2. Población y muestra	31
3.3.3. Diseño analítico, muestral y experimental.....	32
3.4. Procedimientos de la investigación.....	32
3.5. Cumplimiento de principios éticos.....	33

	11
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	34
4.1. Resultados.....	34
4.2. Discusión	41
CONCLUSIONES.....	43
RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45
ANEXOS	52

Índice de tablas

Tabla 1. Descripción de variables por objetivo específico	30
Tabla 2. Descripción de variables por objetivo específico	30
Tabla 3. Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio	34
Tabla 4. Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable calidad de servicio	35
Tabla 5. Análisis descriptivo de la variable satisfacción del usuario	36
Tabla 6. Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario	37

Índice de figuras

Figura 1. Ubicación geográfica del Centro Médico Universitario de la UNSM	29
Figura 2. Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio	34
Figura 3. Análisis descriptivo de la variable satisfacción del usuario.....	36
Figura 4. Modelo de calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario en el Centro Médico de la UNSM.....	40

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo diseñar un modelo de calidad de servicio que mejore la satisfacción del usuario del Centro Médico Universitario de la UNSM, donde se logró analizar mediante una encuesta a 135 usuarios del CMU, con respecto a la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario, al mismo tiempo se utilizó un tipo de investigación aplicada con un nivel descriptivo – propositivo, llegando así al resultado principal de realizar el diseño de calidad de servicio a partir de la escala de SERVQHOS, donde se evaluó la calidad de servicio en dos aspectos, calidad objetiva y subjetiva, dando como resultado la satisfacción y generando así la lealtad de los usuarios. Por su parte en cuanto a las conclusiones se logró analizar la calidad de servicio y la satisfacción donde ambas variables estudiadas se encuentran en un nivel regular, ello permitió también analizar en cada una de sus dimensiones llegando así a analizar que se encuentran en un nivel regular, por su parte es muy importante resaltar que el CMU, debería aplicar el modelo propuesto para que así pueda mejorar su servicio y permita la fidelización de los mismos.

Palabra clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, calidad objetiva, calidad subjetiva, Centro Médico Universitario.

ABSTRACT

The objective of this research was to design a service quality model to improve user satisfaction at the University Medical Center of the UNSM. A survey of 135 users of the CMU was carried out to analyze the variable service quality and user satisfaction, and at the same time an applied type of research with a descriptive-propositive level was used. The main result was the design of the service quality design based on the SERVQHOS scale, where the service quality was evaluated in two aspects, objective and subjective quality, which resulted in user satisfaction and thus generating user loyalty. Regarding the conclusions, it was possible to analyze the quality of service and satisfaction where both variables are at a regular level. This also allowed the analysis in each of their dimensions, reaching to the conclusion that they are at a regular level. It is very important to emphasize that the CMU should apply the proposed model so that it can improve its service and allow the loyalty of its customers.

Key words: Quality of service, user satisfaction, objective quality, subjective quality, University Medical Center.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

1.1. Marco general del problema

Las instituciones públicas prestan diversos servicios a la sociedad siendo una de las tareas más importantes brindarlos con calidad desarrollando estrategias para garantizarlo y producir en los usuarios una satisfacción completa. Como señala Izquierdo (2021) esta se construye en la mente de aquellos beneficiarios basándose en el entendimiento de sus requerimientos y en superar las expectativas que tienen acerca de una determinada prestación (p.423).

La calidad en los servicios sanitarios es un tema esencial que concierne a todos los participantes del procedimiento, pues los usuarios son aquellos que deben ser atendidos con eficiencia y oportunidad para poder satisfacerlos pues son ellos quienes determinan el grado de excelencia prestada por una organización u institución (Boada *et al.*, 2019, p.281). Por ello, las prestaciones salud han adoptado procesos de calidad como una herramienta que promueve condiciones competitivas entre los prestadores de servicio, garantizando así sostenibilidad y rentabilidad (Yépez *et al.*, 2018, p.98).

Internacionalmente, de acuerdo con el estudio realizado por Dávila y Casaro (2018) que analizaron a 3484 usuarios en siete hospitales de América Latina se encontró que el 42,3% de ellos se encuentran satisfechos mientras que el 57,7% se encuentra insatisfecho. Con respecto a las dimensiones, se evidenció que la fiabilidad obtuvo un valor de 32,5%, la capacidad de respuesta alcanzó un 24,52%, la seguridad un 34,9%, la empatía ostenta el 38,1%, mientras que los aspectos tangibles fueron de 32,7%. Además, el estudio de Yépez *et al.* (2018) en Colombia, identificaron una serie de limitantes respecto a la percepción de un servicio público de salud proporcionada por la municipalidad de Pasto como las dificultades de acceso, problemas en la atención y en el equipamiento de los servicios sanitarios, además, se halló que un adecuado tratamiento del personal es un punto importante que incide positivamente en la percepción de la calidad.

En el contexto nacional, se pudo evidenciar, en la región de Cajamarca, según el estudio de Bustamante y Gálvez (2017), que el nivel de satisfacción global de los individuos que utilizan de los servicios de farmacia fue del 54% satisfecho, mientras que para el 46% se mostró insatisfecho sobre la atención médica. Por otro lado, en la investigación realizada, en la región de Madre de Dios, por Montalvo *et al.* (2020) se ubicó que hay

una asociación entre la satisfacción y la calidad del servicio de traumatología con un valor de 0,590, asimismo, más del 65% de los pacientes consideran que la calidad del servicio es de nivel medio, por otro lado, casi el 46% de ellos se encuentran satisfechas de manera parcial.

En el Centro Médico de la Universidad Nacional de San Martín, según lo conversado con algunos usuarios se han observado que dicho establecimiento no cumpliría con brindar la información precisa sobre los trámites correspondientes a realizarse, además, la atención en la dispensación de medicamentos no es la más idóneas y el personal no comunica los protocolos de seguridad para realizar la atención médica, asimismo, suele encontrarse indispuerto a resolver sus dudas y a dedicar tiempo pertinente para satisfacer las expectativas del usuarios sobre la atención. También, los trabajadores no suelen presentar conocimiento sobre la realización de los procedimientos médicos ni de respetar la privacidad del paciente en el consultorio. Por último, el centro médico tiene horarios de atención inconvenientes y espacios sin aspecto moderno dado que no cuenta con instalaciones físicas idóneas.

Esta situación, probablemente, estaría asociado con una serie de factores que impiden un adecuado nivel de satisfacción de los usuarios como un personal médico que se interesa por el paciente y que se comprometa en cumplir el servicio que prometió. Además, los ambientes del centro no se encuentran en buene estado y el personal no transmite confianza ni realiza un trato personalizado, además, la preparación del personal no es la más eficiente y la indumentaria con la cual atienden es inadecuada. Finalmente, se tendría que mejorar el cumplimiento de las citas pactadas y de los horarios de atención, así como, del tiempo de espera para la atención. De mantenerse esta situación, los usuarios, tanto estudiantes universitarios como la población en general, vería afectada su protección del derecho a la salud, a la vida digna y su garantía, un asunto que requiere el compromiso de los actores que influyen en el servicio brindado para alcanzar la calidad y la seguridad en la atención médica proporcionada.

1.2. Formulación del problema de investigación

Problema general

¿Cómo diseñar un modelo de calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario del Centro Médico Universitario de la UNSM?

Problemas específicos

PE1: ¿Cómo es la calidad de servicio en el Centro Médico Universitario de la UNSM?

PE2: ¿Cómo es la satisfacción del usuario del Centro Médico Universitario de la UNSM?

1.3. Hipótesis de investigación

Hipótesis general

El modelo de calidad de servicio mejorará en la satisfacción del usuario del Centro Médico Universitario de la UNSM.

Hipótesis específicas

Hi1: La calidad de servicio en el Centro Médico Universitario de la UNSM, es malo.

Hi2: La satisfacción del usuario del Centro Médico Universitario de la UNSM, es bajo.

1.4. Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Diseñar un modelo de calidad de servicio que mejore la satisfacción del usuario del Centro Médico Universitario de la UNSM.

1.4.2 Objetivos específicos

OE1: Evaluar la calidad de servicio en el Centro Médico Universitario de la UNSM.

OE2: Evaluar la satisfacción del usuario del Centro Médico Universitario de la UNSM.

1.5. Justificación de la investigación

La presente investigación de tesis es de gran trascendencia, porque permitió elaborar un diseño de modelo de calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario en el Centro Médico Universitario de la UNSM. Asimismo, la tesis se justifica socialmente, pues benefició a la Universidad Nacional de San Martín, a sus estudiantes y al público en general que acude a este centro médico dado que a través de los resultados se identificó las falencias ayudando a establecer estrategias de mejoría, beneficiando el servicio brindado y la satisfacción de los usuarios. Además, la investigación se justifica teóricamente, porque se basó en teorías y autores a nivel nacional e internacional que brindan información confiable sobre las variables de investigación. Finalmente se justifica metodológicamente, pues el estudio empleó instrumentos de recolección de datos guiándose del método científico para la obtención de información, asimismo, pudo ser tomada como un modelo a seguir para futuros estudios de parecidas cualidades.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

En la investigación de Febres y Mercado (2020) titulado “Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú” determino el nivel de satisfacción del servicio en términos de calidad de este establecimiento de salud. A nivel metodológico fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de corte transversal, además, la técnica usada fue la encuesta mientras que el instrumento fue el cuestionario aplicado a muestra constituida por 292 usuarios. Se obtuvo como resultados una satisfacción global en el 60,3% de los encuestados, teniendo puntuaciones elevadas en insatisfacción hacia el aspecto tangible con 57,1 % y el 55,5% de la capacidad de respuesta. Se llegó a la conclusión que es necesario implementar mejoras en la atención médica para entregar un óptimo servicio en calidad.

Numpaquet et al. (2017) en su investigación “Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario” identificó la percepción de los pacientes respecto al nivel de calidad de la prestación de este servicio hospitalario. Fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de corte transversal con la técnica de la encuesta y los cuestionarios como instrumentos con una muestra de 276 usuarios. Dentro de los aspectos considerados hacia la calidad subjetiva destaca la amabilidad, confianza, trato personal, no obstante, la calidad objetiva pondera señalización, imagen del trabajador, e infraestructura. Se concluyó que existe la necesidad de considerar la percepción de calidad de los usuarios para optimizar las tareas administrativas de los centros que brindan servicios de salud.

Pérez *et al.* (2018), en su investigación “Satisfacción de los usuarios en 2 hospitales con diferente modelo de gestión” se planteó comparar el nivel de satisfacción de los pacientes de dos establecimientos médicos españoles. Fue un estudio de enfoque cuantitativo y de corte transversal, teniendo a la encuesta como técnica y los cuestionarios como instrumentos aplicados a una muestra de 75 usuarios. El 80% y 75% sintieron que la atención médica prestada superó las expectativas, mientras que el 97,1% y 97,5% se mostraron encontrarse complacidos con el trato recibido, y el 97,1% y 92,5% lo recomendarían sin dudar. Además, mostró el cuestionario de satisfacción global y SERVQHOS halló una correlación con un valor de 0,386. Se concluye que los niveles de satisfacción son altos, con poca desigualdad siendo importante los factores como tiempo, agilidad de los sistemas e información.

En la investigación de Ruiz et al. (2020) titulado “Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública” que tuvo como objetivo identificar el nivel de calidad del cuidado. A nivel metodológico, fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de corte transversal, el tamaño muestras estuvo compuesto por 90 colaboradores, aplicando encuesta y cuestionario que corresponde a técnica e instrumento. Además, se connotó que un 68% señalaron encontrarse satisfechos con los cuidados, seguida del 18,9% quienes manifestaron estar muy complacidos. La conclusión señaló que más del 50% de los pacientes evaluados percibieron una calidad buena en los cuidados.

Becerra y Condori (2019) en su estudio “Satisfacción de Usuarios en Hospitales Públicos: Experiencia del Plan «Cero Colas» en Ica, Perú” tuvo como objetivo hallar el nivel de satisfacción en los usuarios que asisten a consultorios externos en entidades hospitalarias estatales. El enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de corte transversal, con una muestra compuesta de 1067 pacientes, utilizando el cuestionario como instrumento. Se encontraron niveles de satisfacción global de satisfecho en los hospitales de Apoyo de Nazca, Santa María del Socorro de Ica, Regional de Ica y San Juan de Dios de Pisco con valores de 72,5%, 70,6%, 72,1% y 73,7%, respectivamente. Concluyó que la implementación del programa aumentó la satisfacción general, el buen trato, la adherencia a las citas médicas y la claridad e información sobre los estándares esperados.

Este estudio de Hurtado et al. (2020) titulado “Satisfacción de usuarios de las unidades de salud de Coari, Amazonas” evaluó la calidad de la atención brindada por estos centros sanitarios. Fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental, además, la técnica empleada fue la encuesta y los cuestionarios fueron los instrumentos, aplicada a 329 pacientes, obteniendo que la consideración de los servicios está en un buen nivel, sin embargo, el suministro de medicamentos es insuficiente, además, la limpieza del ambiente fue calificada, en su mayoría, como regular, y la estructura del establecimiento fue calificada como buena. Los autores concluyeron que los beneficiarios se sienten satisfechos hacia el servicio ofrecido por las unidades investigadas.

Zambrano y Vera (2020) en su estudio denominado “Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval” estableció el nivel de percepción de los pacientes acerca de la atención médica presta por profesionales enfermeros. Se trató de un estudio cuantitativo, de nivel descriptiva y de corte transversal, asimismo, como técnica e instrumento fueron aplicados la encuesta y los cuestionarios, teniendo como muestra a 167 usuarios. Se obtuvo que casi el 96%

visitó el centro de salud por primera vez en el año y el 94,6% de los encuestados se mostró muy satisfecho con la prestación recibida, por lo que se puede concluir que la opinión de la atención otorgada por este hospital desde la percepción de los pacientes es muy positiva.

2.2. Fundamentos teóricos

Variable 1. Modelo de calidad de servicio

Para Sotelo Asef & Figueroa González (2017) alude que un servicio constituye una variedad de cosas intangibles que particularmente no tienen un lugar hacia la interacción de los usuarios con el personal del proveedor del servicio y/o los activos tangibles de este que se brindan como una solución a los problemas del usuario (p.10). Del mismo modo, un servicio público se define como aquellas actividades o tareas administrativas en curso realizadas por un organismo público, que, en ocasiones, puede ser provistas por el sector privado cuando el estado no cuenta con la capacidad de hacerlo (Maizondo y Hidalgo, 2021, p.63).

Por su parte, la calidad del servicio se crea pensando en el usuario o consumidor del servicio, por lo que debe partir por comprender las necesidades del cliente y superar sus expectativas o deseos con respecto al servicio en específico (Izquierdo Espinoza, 2021, p.426). Es así que, la calidad puede repercutir hacia la satisfacción de los interesados que reciben los servicios permitiendo que una persona demuestre su lealtad al lugar o establecimiento donde recibió dicha atención (Napitupulu et al., 2018, p.2).

Por su parte, Morocho (2019), indica que las empresas buscan constantemente integrar una serie de cualidades en sus productos o servicios para complacer a los clientes conociendo y comprendiendo sus necesidades, así como, expectativas, a partir de ello, las instituciones desarrollan mejoras que permitan ofrecer a los clientes servicios disponibles, adecuados, ágiles, flexibles, medibles, oportunos, seguros y confiables (p.22).

Importancia de la calidad de servicio

La calidad de las prestaciones surge en el marco de la satisfacción hacia la necesidad e igualmente expectativa de los clientes o ciudadanos, y la nación lo hace mediante los diversos organismos y normativas existentes (Castillo et al., 2020, p.901). Con ello, la calidad es considerada de mucha relevancia para diversos sectores que brindan un servicio, porque permite que se llegue a satisfacer las necesidades de un cliente, en donde estos último valoran mucho la forma en cómo se les trata y el interés que

muestran hacia ellos (Alzaydi et al., 2018, pp.296-297). Así mismo, Budianto (2019) menciona que una adecuada calidad del servicio hace que los clientes sean fieles a dicha entidad que brindó el servicio (p.299).

Evaluación de la calidad de servicio

Para los fines de esta investigación se utilizará el modelo presentado SERVQHOS que, aplicado a un contexto del Centro Médico Universitario de la UNSM, Tarapoto, compuesta por dos dimensiones que son: calidad objetiva y calidad subjetiva.

Calidad objetiva

Es un grupo de características que establecen la calidad de bienes o prestaciones ofrecidas por una empresa, independientemente de las percepciones del comprador, es decir, la calidad se valora desde una perspectiva interna, el cual es el resultante del método de producción. La medida básica de este tipo de calidad es la eficiencia, por lo que se utiliza en actividades que permiten estandarizarla (Hernández *et al.*, 2018, p.183).

Mili (2017) señala que esta pueda medirse y compararse desde una perspectiva técnica, por lo que se debe utilizar como variable de decisión a la hora de elegir un bien o servicio, pero, cuando los consumidores carecen de la información precisa para analizar la calidad objetiva, deben emitir juicios basados en la calidad percibida (p.80).

- i. Interés por solucionar problemas: Según Paredes (2020), es la capacidad resolutoria del personal para la solución de problemas lo que influyen en la respuesta rápida frente a situaciones de riesgo, esto influye en la percepción del usuario (p.8).
- ii. Rapidez de respuesta: Es la aquella acción para prevenir la insatisfacción que se puede producir el retraso de citas, y la frustración que se produce cuando se espera un tiempo prolongado para recepcionar una prestación (Izquierdo, 2021, p.432).
- iii. Disposición a ayudar: Hace referencia a intención que tiene una persona brindar su apoyo a otras personas (Zeng et al., 2022, p.2).
- iv. Confianza y seguridad: La confianza es definida como una decisión que depende de una persona (Samaha & Denison, 2020, p.1). Así mismo, la confianza en sí mismo da seguridad en lo que una persona realiza (Gottlieb *et al.*, 2021, p.1).

- v. Amabilidad del personal: Se encuentra asociado de manera directa con el trato que realiza los colaboradores con los clientes por lo que es indispensable la amabilidad y la buena disposición (Izquierdo, 2021, p.431).
- vi. Preparación del personal: Para Gutiérrez y Arias (2018) analiza si el personal proporciona información suficiente acerca de los tramites y tratamiento realizados (p.39).
- vii. Interés del personal: Puede ser entendido como las ganas de tomar nuevas iniciativas (Fancsali et al., 2018, p.48).

Calidad subjetiva

Hernández et al. (2018), señala que, dado que las actividades de servicio están en gran parte relacionadas con la captación de clientes, la calidad subjetiva se logra identificando y satisfaciendo las necesidades, requisitos y expectativas de los usuarios (p.183). La diferencia entre la objetiva y la subjetiva reside precisamente en lo subjetivo, pues, el valor percibido es más personal, ya que depende del individuo que lo evalúa y no solo de la calidad de algún producto o servicio, es decir, los clientes suelen usar sus propios criterios para analizar la calidad recibida, pero, cuando los consumidores evalúan el valor, priorizan la información externa, por ejemplo, la obtenida a partir de comparaciones realizados con la competencia (Mili, 2017, p.52).

- i. Aspecto del personal: Hace referencia a la apariencia agradable que tiene una persona frente de sus clientes, es decir, debe estar bien vestido y arreglado (Uzunogullari & Brown, 2021, p.3).
- ii. Señalización: Según Guerrero et al. (2019) se trata de un grupo de estímulos que limita la conducta de los clientes ante situaciones específicas que se busca destacar (p.4).
- iii. Puntualidad de las consultas: La puntualidad es un reflejo de lo profesional que puede ser una persona, además hace que éste se gane la confianza de otras personas (Kishore *et al.*, 2020, p.2065).
- iv. Información dada por el personal: Alamo et al. (2020) señala que cuando los usuarios reciben prestaciones necesitan una información accesible, completa y coherente (p.247).
- v. Tiempo de espera: La disminución del tiempo de espera refleja la mejora en la participación que están realizando las personas dentro de su lugar de trabajo (Lewis et al., 2018, p.1).

Variable 2. Satisfacción del usuario

La satisfacción del servicio puede entenderse como la respuesta del cliente a la comparación entre el rendimiento real de las prestaciones brindadas y las expectativas que se tenía sobre la misma, por ende, la estimación de la satisfacción se considera como índice de calidad importante, ya que tiene un impacto sustancial en la lealtad del cliente, en ese sentido, este puede ser mejorado a partir de dos aspectos básicos: nivel de estandarización del servicio, asimismo la personalización, siendo el primero el más importante (Rodríguez et al., 2022, p.21).

Gómez *et al.* (2017) indica que la satisfacción con la salud se desarrolla en tres dimensiones: la organización, la atención recibida y su impacto en la condición de la población, además, es relevante el trato realizado por el personal correspondiente durante el proceso en el que se atiende a los pacientes; además, la realización de la calidad se refiere solamente al diseño, implementación y evaluación de procesos técnicos, si no también cambiar la percepción del usuario sobre si el producto satisface sus deseos o no (p.90).

Importancia de la satisfacción del usuario

Esta es importante dado que los clientes reciben correctamente lo ofrecido por las empresas u organizaciones, el cumplimiento de sus expectativas y la satisfacción general. La satisfacción de los usuarios manifiesta el juicio individual de la atención médica percibida, asimismo se adecúa relevante en diversos puntos, como es la capacidad de evaluar la calidad para determinar mejoras (Suárez et al., 2018, p.1004).

Modelo teórico de satisfacción del usuario

El SERVQUAL es uno de los modelos más usados para evaluar la calidad del servicio. Esta escala fue elaborada por Cronin y Taylor en la década de 1990, los resultados mostraron que la calidad de la prestación son un requisito previo para satisfacer a los consumidores, lo que a su vez tiene una mayor incidencia en la intención de compra. Las brechas propuestas por los autores señalan divergencias entre las características del servicio, como los requerimientos del cliente, la experiencia de la prestación en sí y las consideración de los trabajadores de la empresa (Coronel *et al.*, 2019, p.4).

Evaluación de la satisfacción del usuario

Para los fines de esta investigación se utilizará el modelo SERVQUAL que será aplicado a un contexto del Centro Médico Universitario de la UNSM, Tarapoto, compuesta por

cinco dimensiones que son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles.

Fiabilidad

Esta dimensión refiere a la habilidad para efectuar el servicio de modo adecuado y estable en el tiempo. Barrera y Ysuiza (2018) comprende el cumplimiento de sus promesas y expectativas, suministro del servicio de forma fiables y cuidadosa, solucionando problemas (p.41).

- i. Proceso de revisión: Comprende analizar si la prestación muestra preocupación por los asuntos de los clientes y por lo que pueda desear demostrando preocupación para remediar su problemas o dudas.
- ii. Análisis del paciente: Asociada a la percepción de los beneficiarios en cuanto a la atención recibida y que se encuentra asociada con las competencias del personal (Suárez Lima et al., 2019, p.158).
- iii. Abastecimiento de medicamentos: Para Larraín et al. (2018) este indicador comprende que los usuarios tengan un acceso a un medicamento que son esenciales a través una provisión adecuada, pertinente y constantes para prevenir y tratar las morbilidades prevalentes (p.8).

Capacidad de respuesta

Mejias et al. (2020) señala que, si el establecimiento comunica pertinentemente a los usuarios, asimismo, ofrece rapidez de respuesta otorgando una atención oportuna, de esta forma, se evalúa la habilidad que posee el personal para presar atención a los usuarios de manera eficaz incluyendo disponibilidad, velocidad y duración de ejecución (p.13).

- i. Comunicación oportuna: Mide la capacidad del establecimiento para poder comunicarse de manera eficiente con los usuarios, para Aldana & Piña (2017) la comunicación es importante para la transmisión de saberes siendo determinando para el éxito de las organizaciones (p.187).
- ii. Disposición: Es la disponibilidad de ayudar a los usuarios cuando se presentan inconvenientes, asimismo, cuando el personal atiende a las solicitudes, preguntas, quejas mostrando una disposición para colaborar y prestar el servicio con prontitud (Hernández *et al.*, 2017, p.135).

Seguridad

Esta dimensión comprende la seguridad para desarrollar la atención médica otorgada a los pacientes y a la capacidad de la plana laboral para transmitir seguridad y credibilidad, por ello Ganga *et al.*, (2019), señala que es el conocimiento con el que cuentan el personal, así como, sus aptitudes para inspirar confianza acerca de las actividades que realizan diariamente (p.671).

- i. Aptitud: Se basa en las diversas aptitudes con lo cuentan el personal del centro médico para diagnosticar, aplicar el tratamiento, determinar el pronóstico y desarrollar medidas de prevención que garanticen una atención adecuada (Gómez y Rosales, 2019, p.57).
- ii. Confianza: Es aquella habilidad que presenta el establecimiento para ejecutar los servicios prometidos, comprendiendo las necesidades realizando un buen servicio desde la primera vez (Mejias *et al.*, 2020, p.13).

Empatía

Supone, según Casapía (2018), la capacidad de las personas de captar información sobre otra, poniéndose en el lugar el otro y saber lo que sienten en diferentes situaciones. Para Davila y Flores (2017) es relevante dentro de la organización enseñar al personal la habilidad de la empatía para que puedan ofrecer una atención personalizada a los usuarios (p.51).

- i. Actitud: Una buena actitud permite que una persona se desempeñe correctamente en su labor (Mustafa & Nordin, 2020, p.5091).
- ii. Atención Cuidadosa: Es aquella capacidad del personal para poder proveer una atención pertinente en cada uno de los servicios brindados, para Pérez *et al.* (2020) los cuidados son una importante herramienta para otorgar atención controlando efectivamente síntomas y realizando un análisis integral de la salud (p.294).

Aspectos tangibles

Según Hernández *et al.*, (2017) comprende los aspectos de las instalaciones, suministros y staff del establecimiento transmitiendo a los usuarios una prestación de calidad, en otras palabras, son aquellos componente tangibles como instalaciones, y materiales utilizados para otorgar los servicios, así como, la apariencia del equipo médico (p.134).

- i. Ambiente físico: Es aquel entorno, espacio y condiciones del puesto en el cual se desarrolla el servicio por ello se toma en cuenta las instalaciones, infraestructura, vías de acceso, entre otros que influyen en el bienestar de los usuarios y su percepción de satisfacción por cumplir con sus actividades (Cueva y Ponce, 2019, p.48).
- ii. Estanterías y superficies: Es aquella capacidad de contar con lugares para el abastecimiento, así como, la realización del procedimiento que tiende a eliminar contaminantes presentes en las estanterías y superficies mediante el empleo de agentes desinfectantes (Ccencho y Quispe, 2021, p.8).
- iii. Limpieza de materiales y equipos: Para Ccencho y Quispe (2021) es aquella actividad realizada para erradicar la suciedad visible e invisible en los diversos materiales y equipos necesarios para brindar el servicio y la satisfacción del mismo (p.8).

2.3. Definición de Términos Básicos

Calidad: Es un juicio asignado por un individuo para satisfacer una necesidad, expectativa o deseo (Quintana, 2018, p.267).

Competencia: La capacidad de los profesionales de mejorar los conocimientos para garantizar atención y satisfacción del beneficiario (De la Cruz, 2018, p.32).

Expectativa: Es la consecuencia de la esperanza que tienen los usuarios para conseguir algo que les fue prometido (López, 2019, p.40).

Habilidad: Las acciones de carácter intelectual que realiza una persona a través de la ejecución normas, procesos y formular estrategias para la resolución de problemas (Huaranca, 2017, p.43).

Interés: Son aquellos manifiestos en las persona, en sus consideraciones, necesidades y requerimientos (Villacorta, 2018, p.21).

Percepción del usuario: Permite averiguar en qué nivel se encuentra un servicio brindado (Huo *et al.*, 2021, p.1)

Proceso: Es un grupo de tareas realizadas por personal sanitario con cierto nivel de habilidad y competencia en el campo de la enfermería (De la Cruz, 2018, p.21).

Satisfacción: Se refiere a la valoración fundada en la percepción del sujeto hacia las condiciones de espacio físico como también características de los servicios recibidos (Coaquira, 2019, p.37).

Servicio: Es el producto de un procedimiento o un conjunto de ellos realizados por una institución público o empresa privada (Urbina, 2017, p.33).

Usuario: Una persona que utiliza bienes os prestación para funciones determinadas con un fin lógico y breve (Nina, 2018, p.43).

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Ámbito y condiciones de la investigación

3.1.1. Ubicación política

El desarrollo de tesis se llevó a cabo en el Centro Médico Universitario de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, ubicada en la región de San Martín.

3.1.2. Ubicación geográfica

El Centro Médico Universitario de la Universidad Nacional de San Martín está localizado en el Jirón Callao, Tarapoto 22201 en el distrito de Tarapoto, provincia de San Martín en la región de San Martín.

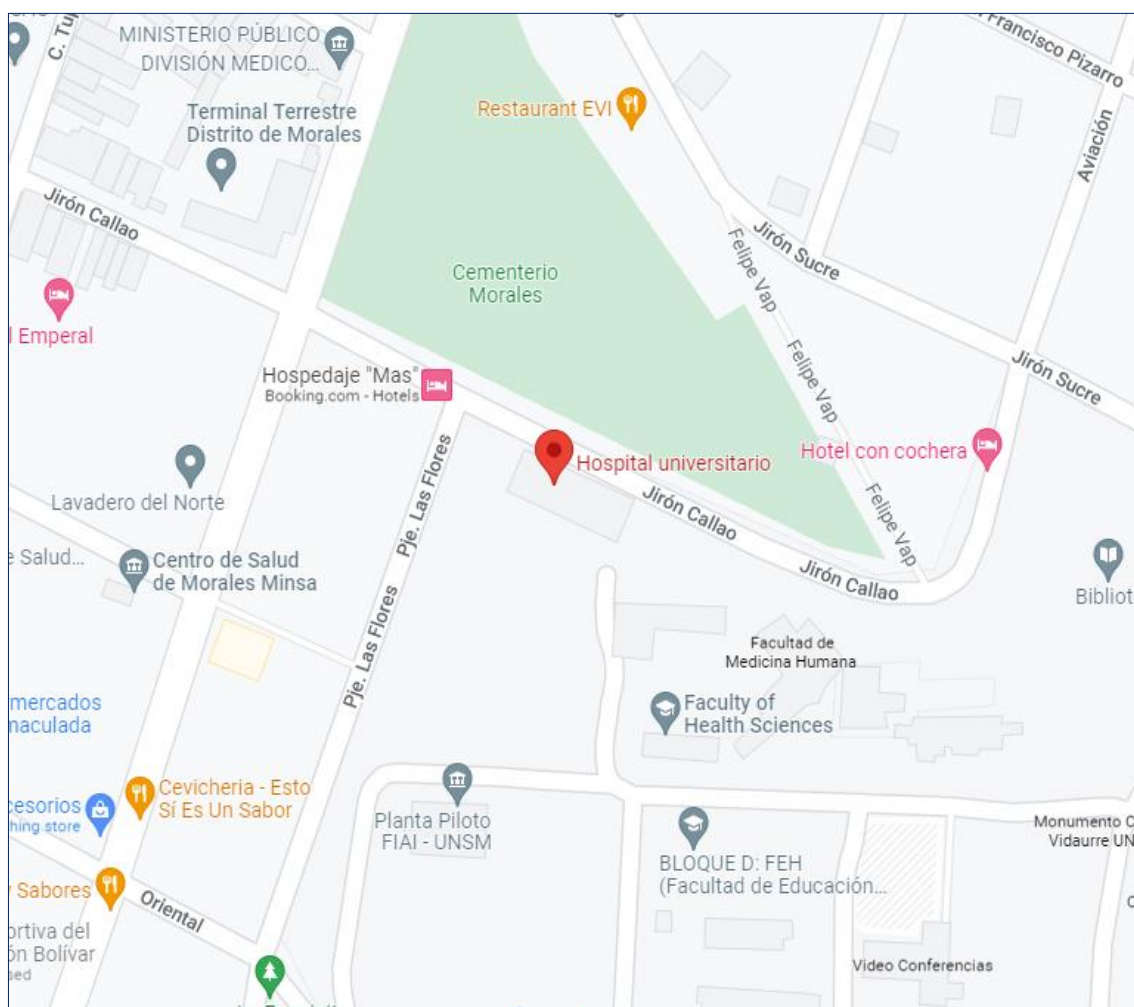


Figura 1. Ubicación geográfica del Centro Médico Universitario de la UNSM

Fuente: Google Maps

3.2. Sistema de variables

Variable Independiente: Calidad de servicio

Variable empírica 1: Calidad subjetiva cuyos indicadores son interés por solucionar problemas, rapidez de respuesta, disposición a ayudar, confianza y seguridad, amabilidad del personal, preparación del personal e interés del personal.

Variable empírica 2: Calidad objetivo cuyos indicadores son aspecto del personal, señalización, puntualidad de las consultas, información dada por el personal y tiempo de espera.

Variable dependiente: Satisfacción del usuario

Variable empírica 1: Fiabilidad cuyos indicadores son el proceso de revisión, análisis del paciente y abastecimiento de medicamentos

Variable empírica 2: Capacidad de respuesta cuyos indicadores son comunicación oportuna y disposición.

Variable empírica 3: Seguridad cuyos indicadores son aptitud y confianza.

Variable empírica 4: Empatía cuyos indicadores son actitud y atención cuidadosa.

Variable empírica 5: Aspectos tangibles cuyos indicadores son ambiente físico, estanterías - superficies y limpieza de materiales y equipos.

Tabla 1

Descripción de variables por objetivo específico

Objetivo específico Nº 1: Evaluar la calidad de servicio en el Centro Médico Universitario de la UNSM.			
Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Calidad de servicio	Calidad subjetiva y calidad objetivo.	Cuestionario	Ordinal

Tabla 2

Descripción de variables por objetivo específico

Objetivo específico Nº 2: Evaluar la satisfacción del usuario del Centro Médico Universitario de la UNSM.			
Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Satisfacción del usuario	Fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles.	Cuestionario	Ordinal

3.3 Diseño de la investigación

3.3.1 Tipo y nivel de la investigación

La investigación ha sido de tipo aplicada, pues estuvo basada en recoger toda la información necesaria para resolver problemas y con ello poder plantear un modelo de calidad para mejorar las variables de estudio, como menciona Arias y Covinos, (2021), este tipo de investigación, tiene como fin usar la teoría para poder resolver una problemática (p.68).

El nivel de investigación descriptiva-propositiva es aquella que, permite realizar un diagnóstico del problema estudiado para poder dar una idea de solución (Paredes, 2020, p.10). Es así como la presente investigación tuvo un nivel descriptivo y propositivo, ya que, primero se va a realizar un estudio sobre las variables de interés para luego proponer un modelo de calidad que posibilite mejorar la satisfacción de los usuarios del Centro Médico Universitario de la UNSM, Tarapoto.

3.3.2. Población y muestra

Población: De acuerdo con Ñaupas *et al.* (2018) esta comprende la totalidad de las unidades de un área particular de interés para la investigación que presenta el conjunto de características necesarias para el desarrollo del mismo (p.136). Por ello, la población estuvo constituida por 135 usuarios del Centro Médico Universitario de la UNSM en el Distrito de Tarapoto durante el año 2022.

Muestra: En concordancia con lo mencionado por Hernández y Mendoza (2018) enfatizan que representa un subconjunto pequeño del total de población que fue seleccionado para el estudio, por ello, esta debe poseer las características relevantes para el investigador (p.196). Debido a la cantidad de la población y contexto del estudio se empleará el muestreo de tipo no probabilístico con la finalidad de establecer la muestra de estudio exacta. Es así que el tipo de muestreo no probabilístico que se eligió, es el muestreo por conveniencia, definido como aquel en donde prevalece el criterio del investigador para seleccionar la muestra (Bhushan & Alok, 2018, pp.8-9). En este caso la muestra estuvo conformada por 135 usuarios del Centro Médico Universitario de la UNSM en el Distrito de Tarapoto durante 2022. Teniendo en cuenta los siguientes criterios.

Criterios de inclusión

- Todos los usuarios del Centro Médico Universitario de la UNSM del año 2022 hasta el mes de noviembre.

- Usuarios que deseen colaborar con el estudio.

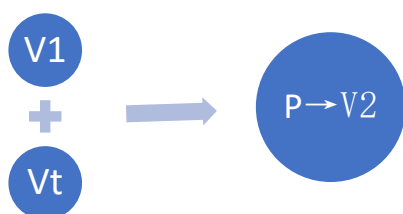
Criterios de Exclusión

- Todos los usuarios de años anteriores al 2022.
- Aquellos usuarios que no quieran apoyar con la investigación.

3.3.3. Diseño analítico, muestral y experimental

El estudio se planteó con un diseño no experimental, Hernández y Mendoza (2018) indican que en este tipo no se produce una intervención de los investigadores en las variables de manera intencional con el fin de generar efecto en otras, por lo que se observa los hechos o fenómenos en su contexto original (p.174). Además, se adoptó un enfoque cualitativo que según Babativa (2017) busca predicciones o explicaciones de determinadas realidades problemáticas, por lo que depende de la formulación de objetivos, hipótesis, así como, del uso de técnicas y herramientas (p.19).

Esquema del diseño:



Dónde:

V1: Calidad de servicio

V2: Satisfacción del usuario

Vt: Teoría sobre cómo proponer un plan de mejora de calidad de servicio

P: Propuesta del modelo de calidad de servicio

V2: Mejora de la satisfacción del cliente

3.4. Procedimientos de la investigación

Para el procesamiento de los datos, en primer lugar, se desarrolló la elaboración del problema de investigación delimitado a las variables calidad de servicio y satisfacción de usuario. Luego, se realizó una revisión de literatura científica en tres niveles: local, nacional e internacional para los antecedentes del estudio.

Además, se elaboró los instrumentos de recolección de datos la cual estará dirigido a los usuarios del Centro Médico Universitario de la UNSM. Estos instrumentos tuvieron un total de 20 ítems correspondientes a la variable independiente y 23 ítems que

corresponde a la dependiente, ambas con cinco alternativas de respuesta que han sido validados mediante el método del juicio de tres expertos para su ejecución. Tercero, se procedió a efectuar las organizaciones respectivas con las autoridades correspondientes para indicar la fecha de la aplicación de los instrumentos. Luego de ello, se trasladó la información recolectada en hojas de cálculo Excel para luego ser procesados a través del programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Finalmente, se realizó la parte estadística inferencial con la técnica estadística adecuada de acuerdo con el análisis de la normalidad, asimismo, para la presentación de los resultados descriptivos e inferenciales se usaron tablas, así como, figuras de la data recopilada.

3.5. Cumplimiento de principios éticos

La presente investigación cumplirá y respetó los derechos de los autores citados siguiendo las normas APA 7 y los principios éticos fundamentales, por ellos, se tuvo siempre presente que los datos de identidad de los participantes son confidenciales y anónimas, además, las encuestas se realizaron con el consentimiento debido. Asimismo, se hizo respetando el principio de beneficencia, dado que se usó implementos de bioseguridad para minimizar los posibles riesgos que pueda ser causados garantizando el bienestar de los participantes. Por último, se respetó el derecho de los participantes y la veracidad en la información que ha sido presentada en el estudio (Álvarez, 2018, p.127).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Análisis de la variable: Calidad de servicio

Tabla 3

Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio

Calificación	Desde	Rango Hasta	Frec.	%
Bajo	24	55	26	19%
Regular	56	87	67	50%
Alto	88	120	42	31%
Total			135	100%

Nota: Elaboración propia

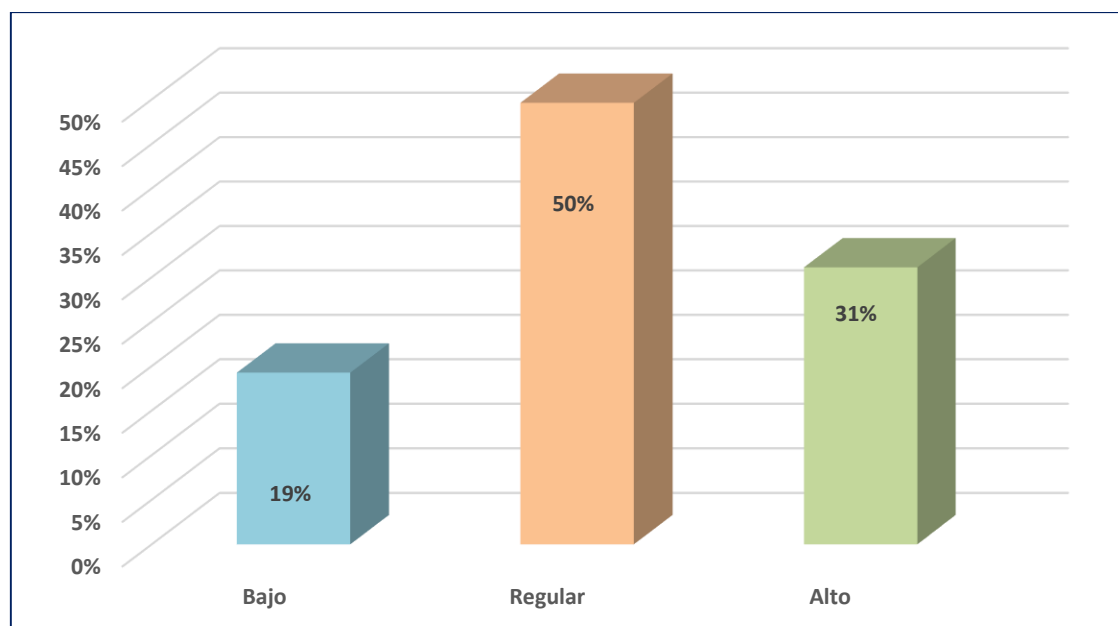


Figura 2. Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla se muestra que el 50% de usuarios ostentan que la calidad de servicio que ofrece el Centro Médico Universitario, está en un nivel regular, puesto que la calidad de los servicios considera la satisfacción en necesidades y expectativas del sujeto, a su vez el estado lo realiza a través de diversas organizaciones teniendo en cuenta las normativas actuales. Con ello, la calidad de servicio es considerada de mucha

importancia para diversos sectores que brindan un servicio, ello porque permite que se llegue a satisfacer las necesidades de un cliente, en donde estos último valoran mucho la forma en cómo se les trata y el interés que muestran hacia ellos.

Tabla 4

Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Dimensión	Calificación	Rango		Frec.	%
		Desde	Hasta		
Calidad objetiva	Bajo	14	32	26	19%
	Regular	33	51	70	52%
	Alto	52	70	39	29%
	Total			135	100%
Dimensión	Calificación	Rango		Frec.	%
		Desde	Hasta		
Calidad subjetiva	Bajo	10	22	28	21%
	Regular	23	35	64	47%
	Alto	36	50	43	32%
	Total			135	100%

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Se muestra el comportamiento de las dimensiones de la variable calidad de servicio, como se indica en cuanto a la dimensión calidad objetiva está en nivel regular con un 52%, es decir, es considerada como una mirada al interior de la calidad desde un planteamiento sobre producción. La finalidad básica de la calidad objetiva es la eficiencia y por tal se emplean en acciones que dejen ser estandarizadas.

En cuanto a la calidad subjetiva se sitúa en un nivel regular con un 47%, esto indica que la calidad subjetiva es la observación exterior en la forma en que dicha calidad se obtiene mediante la constancia y el cumplimiento de los requerimientos, expectativas y deseos de los usuarios, porque las acciones del servicio están muy asociadas con la cercanía con los usuarios.

La diferencia entre la objetiva y la subjetiva reside precisamente en la subjetividad, de manera que el valor que se percibe es más relativo, pues depende de los individuos que lo evalúen y no solamente de los productos o servicios como la calidad. Es decir, los clientes comúnmente utilizan estándares oportunos para examinar la calidad percibida de servicios o productos. En cambio, cuando se trata de valorar lo percibido, los clientes dan importancia al empleo de datos externos, como la que se origina de comparar con productos de los competidores.

Análisis de la variable: Satisfacción del usuario

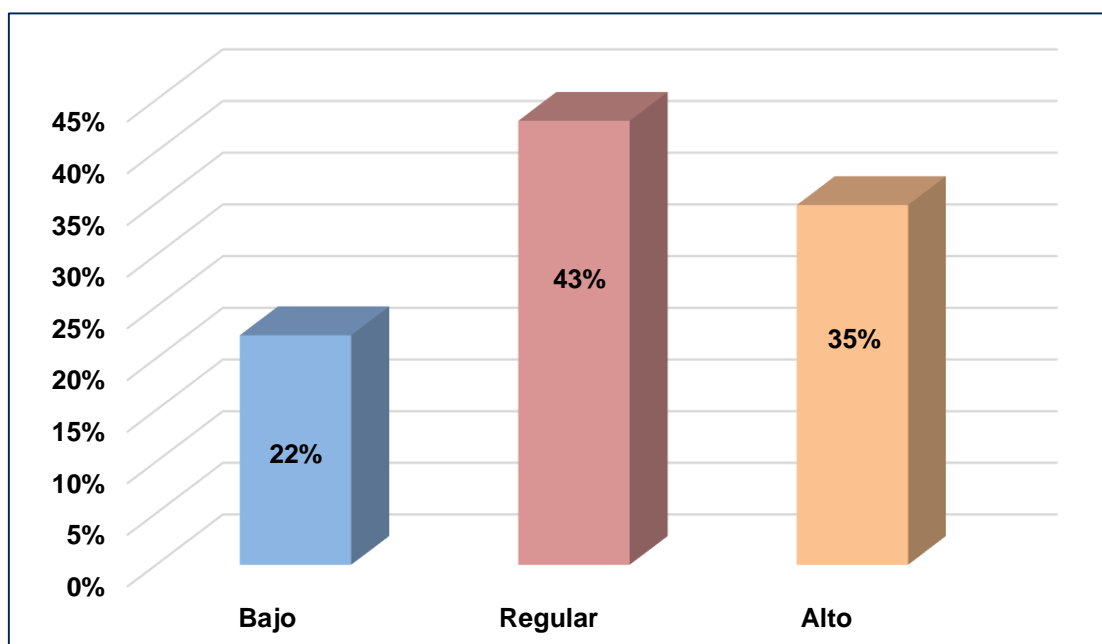
Tabla 5

Análisis descriptivo de la variable satisfacción del usuario

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	24	56	30	22%
Regular	57	89	58	43%
Alto	90	120	47	35%
Total			135	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 3. Análisis descriptivo de la variable satisfacción del usuario



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla se muestra que la satisfacción que tienen los usuarios del Centro Médico Universitario se encuentra en un nivel regular con 43%, esto debido a que la satisfacción en salud se refiere a tres elementos: atención recibida, organizativos y su efecto en la salud de la gente, y los tratos obtenidos en los momentos de atención por el personal relacionado, además, la calidad se obtiene no solo formando, realizando y examinando los procesos tecnológicos sino también cambiando la percepción que los clientes tiene acerca de lo ideal de los productos para generar satisfacción acerca de sus expectativas, es decir, lo que se percibe de calidad.

Tabla 6

Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario

Dimensión	Calificación	Rango		Frec.	%
		Desde	Hasta		
Fiabilidad	Bajo	6	14	37	27%
	Regular	15	23	59	44%
	Alto	24	30	39	29%
	Total			135	100%
Dimensión	Calificación	Rango		Frec.	%
		Desde	Hasta		
Capacidad de respuesta	Bajo	4	9	36	27%
	Regular	10	15	58	43%
	Alto	16	20	41	30%
	Total			135	100%
Dimensión	Calificación	Rango		Frec.	%
		Desde	Hasta		
Seguridad	Bajo	4	9	33	24%
	Regular	10	15	63	47%
	Alto	16	20	39	29%
	Total			135	100%
Dimensión	Calificación	Rango		Frec.	%
		Desde	Hasta		
Empatía	Bajo	4	9	33	24%
	Regular	10	15	68	50%
	Alto	16	20	34	26%
	Total			135	100%
Dimensión	Calificación	Rango		Frec.	%
		Desde	Hasta		
Aspectos tangibles	Bajo	6	14	34	25%
	Regular	15	23	64	47%
	Alto	24	30	37	28%
	Total			135	100%

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 6 se observa el análisis descriptivo de las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios del Centro Médico Universitario, se puede observar que la dimensión fiabilidad se encuentra en un nivel regular, puesto que es referido a la pericia para realizar los servicios de modo adecuado y estable en el tiempo, pues comprende el cumplimiento de sus promesas y expectativas, suministro del servicio de forma fiables y cuidadosa, solucionando problemas. Así mismo la dimensión capacidad de respuesta se encuentra también en un estado regular con un 43%, esto se refiere si el establecimiento comunica pertinentemente a los usuarios, asimismo, ofrece rapidez de respuesta otorgando una atención oportuna, de esta forma, se evalúa la habilidad que posee el personal para la atención a los usuarios de forma veloz siendo puntuales, disposición, y con el tiempo de ejecución adecuado.

De otra parte, la dimensión de seguridad se encuentra regular en un 47%, esto debido a que comprende la seguridad para desarrollar la atención médica ofrecida a los beneficiarios, a su vez la habilidad que posee el personal para generar confianza e igualmente credibilidad. En cuanto a la dimensión de empatía se muestra los resultados que se encuentra en un nivel regular con un 50% puesto que la capacidad de las personas de captar información sobre otra, poniéndose en el lugar el otro y saber lo que sienten en diferentes situaciones. Es relevante dentro de la organización enseñar al personal la habilidad de la empatía para que puedan ofrecer una atención personalizada a los usuarios. Finalmente, en la dimensión aspectos tangibles se encuentra en un nivel regular con un 47%, es referido a la imagen de las locaciones, trabajadores, equipos y materiales del establecimiento transmitiendo a los usuarios un servicio de calidad, en otras palabras, son aquellos elementos tangibles como instalaciones, y equipos empleados para brindar los servicios, así como, la imagen del personal y materiales siendo la evidencia física de los que los usuarios perciben de los servicios.

Análisis del objetivo general:

“Modelo de calidad de servicio que mejore la satisfacción del usuario del Centro Médico Universitario de la UNSM”

1. Teoría del modelo de calidad de servicio

Un plan de calidad diseñado para mejorar el servicio en una entidad es definido como un documento, el cual contiene un conjunto de direcciones para poder llegar a cumplir y satisfacer las necesidades de los usuarios a quienes se les brinda un servicio (Ubaldo, 2019, p.46). Así mismo, Pincay y Parra (2020) mencionan que una correcta gestión en la calidad de servicio permite que principalmente dos cosas, primero, permite se pueda realizar mejoras en la entidad, y segundo, ayuda a que se siga mejorando el servicio que se brinda lo cual genera un impacto positivo en las mismas personas que forman parte de la entidad y también en la sociedad en general. Además, es necesario considerar que la estructura interna de una entidad es importante para que se dé una correcta gestión de calidad, es decir, es importante contar con el apoyo de todos los miembros de una entidad, así como, contar con recursos financieros y un excelente capital humano (pp.1126-1133).

Modelo teórico de la calidad de servicio

La escala de SERVQHOS es utilizada constantemente para hallar los niveles de calidad de servicio y la satisfacción. 59, 60 es una escala que ya se validó y también utilizada en el cálculo de calidad y nivel de satisfacción en los servicios, con un 0,89 en alfa de Cronbach. Su ejecución es hecha a través de comparar entre satisfacciones y expectativas; siendo valoradas a través de una encuesta que es dividida en cinco dimensiones las que son: fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía y seguridad.

La tridimensionalidad de la calidad de servicio se hace desde el punto de vista del usuario y evidencia si los servicios recibidos han sido mejores o peores que lo que se esperaba. Ello significa que, el modelo está conformado por tres dimensiones: la calidad técnica, que significa, lo que un usuario obtiene realmente como respuesta de su participación, calidad funcional, significa que un cliente consigue una respuesta técnica, e imagen corporativa; en donde se incluyen las características que pueden contribuir o ser condicionantes de las percepciones que una persona posee de los servicios, siendo este un aspecto de categoría básica para cuantificar la calidad que se percibe. El autor exterioriza que la calidad total que se percibe se genera cuando ésta se experimenta llega a satisfacer lo que se espera de la calidad. (Rodríguez Correa et al., 2022, p.24).

Por último, Montaudon en el año 2010 mencionó que la calidad según Garvin posee ocho dimensiones que son: a) desempeño, que significa las cualidades primordiales de los productos que dejan que actúe en la manera que se espera; b) características, es lo que no pertenece a la función principal de los productos, pero es un atractivo trascendente; c) confiabilidad, que significa la probabilidad que tiene el producto de fallar en un tiempo específico; d) conformidad, significa el nivel en que la forma y las cualidades operativas de los productos cumplen con los requisitos fijados; e) durabilidad, se refiere a la vida útil de los productos respecto a cuestiones que son económicas y técnicas; f) disposición de servicio, que se refiere a la rapidez con que se responde, trato cortés, mostrar competencia; g) estética y h) calidad percibida, son meramente subjetivas, se refiere a lo externo que se puede percibir solo a simple vista (Sotelo Asef & Figueroa González, 2017, p.11).

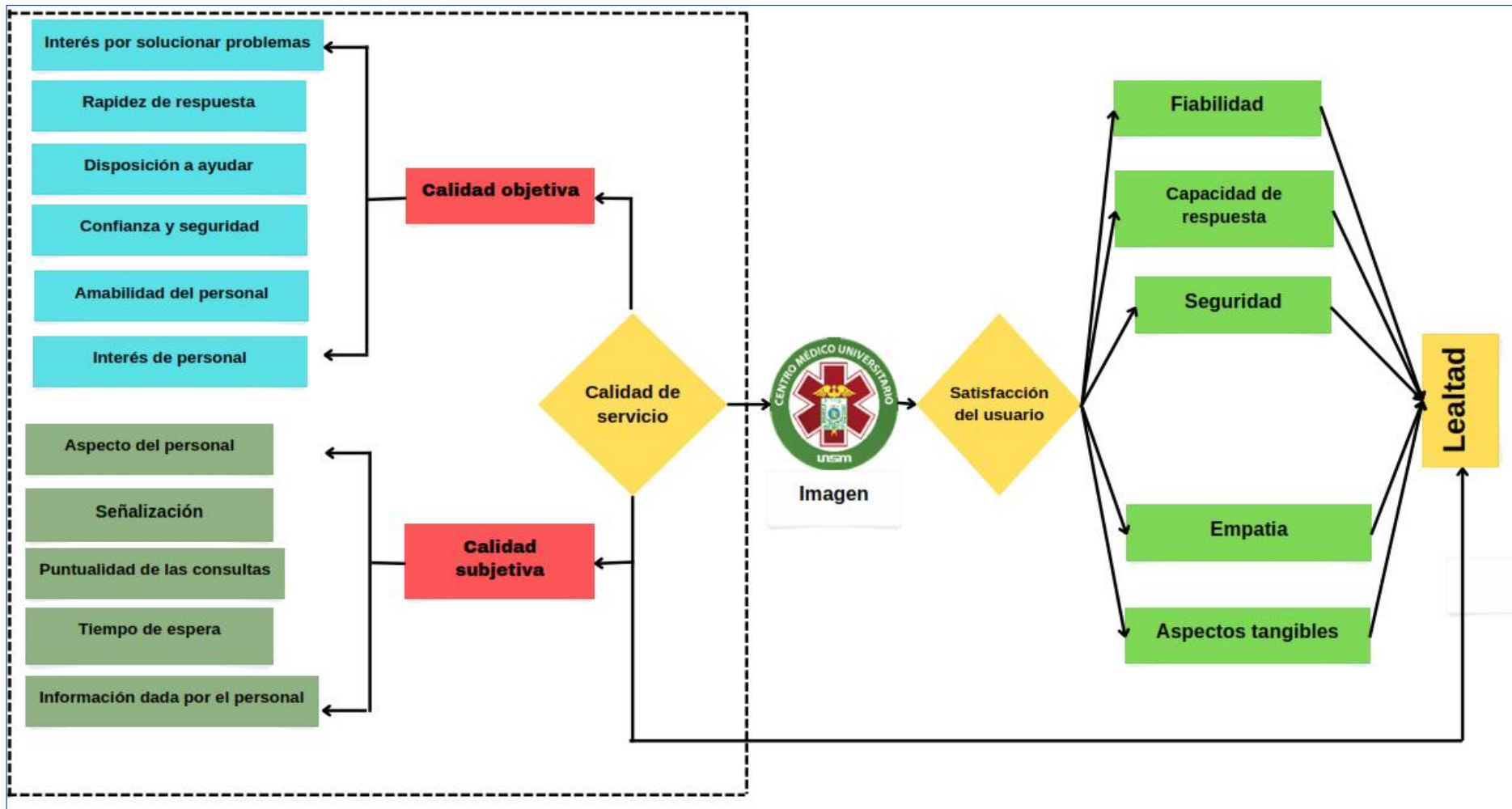


Figura 4. Modelo de calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario en el Centro Médico de la UNSM.

Interpretación

Se aprecia en la figura 4, el modelo de calidad de servicio que se plantea para contribuir a la satisfacción del usuario en el Centro Médico Universitario, es muy importante destacar que primero se tiene que evaluar la calidad a nivel objetivo y subjetivo para definir cada uno de los criterios, esto implica analizar la motivación por darle solución a los problemas, velocidad en responder, predisposición a colaborar, seguridad y confianza, la amabilidad de los trabajadores, capacitación de los trabajadores e interés propio en cuanto a la calidad objetiva, y en los criterios para analizar la calidad subjetiva son; el aspecto del personal, la señalización, lo puntual de las consultas, información dada por el personal, y los tiempos de espera todo ello se analiza para proyectar una imagen del CMU, y al mismo tiempo estamos proyectando satisfacción de los usuarios en cuanto a los factores que denotan fiabilidad, aspectos tangibles, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y al ser evaluados cada uno de estos criterios el CMU permitirá que los usuarios creen una lealtad hacia el centro de salud, así se logrará la fidelización de los clientes, con este modelo se permitirá mejorar la satisfacción de los usuarios del Centro Médico Universitario y así se logrará cumplir con la hipótesis planteada.

4.2. Discusión

Es trascendente subrayar que la variable calidad de servicio sucede con la satisfacción de los requerimientos y lo que esperan los clientes o ciudadanos, el estado lo hace mediante distintas organizaciones y en su normativa actualizada (Castillo et al., 2020, p.901). Con ello, la calidad de servicio se considera de gran trascendencia para diversos sectores que brindan un servicio, ello porque permite que se llegue a satisfacer las necesidades de un cliente, en donde estos último valoran mucho la forma en cómo se les trata y el interés que muestran hacia ellos (Alzaydi et al., 2018, pp.296-297). Así mismo, Budianto (2019), menciona que una adecuada calidad del servicio hace que los clientes sean fieles a dicha entidad que brindó el servicio (p.299).

En cuanto a las respuestas obtenidas se ve que la calidad de servicio está en un estado regular, estas pueden compararse con Ruiz et al. (2020), quienes obtuvieron como resultado en 67,8% de los usuarios manifestaron tener satisfacción con el cuidado de enfermería, seguida del 18,9% quienes manifestaron estar muy satisfechos. Se llegó a la conclusión que, de los sujetos, más de la mitad fueron partícipes en esta investigación de manera general tuvieron una percepción de que calidad del cuidado de enfermería es buena. Así mismo Numpaque et al. (2017), menciona que entre las cualidades que

se valoran mejor la calidad subjetiva está lo amable de los trabajadores, los tratos personalizados y las situaciones confiables, mientras que en la calidad objetiva trata de la imagen de los trabajadores, tecnología, señalización y la infraestructura. Se llegó a la conclusión que es fundamental considerar la percepción de los sujetos al respecto de calidad para efectuar mejoras en las acciones administrativas de las organizaciones que prestan asistencia médica.

Por su parte en cuanto a la variable satisfacción de los usuarios se menciona que la satisfacción del servicio se entiende como lo que responden los usuarios ante las comparaciones de los desempeños reales o percibidos de un servicio en cuanto a lo que se espera. Es así que, es apreciada la cuantificación de la satisfacción del servicio como indicador trascendente para la calidad, de modo que la satisfacción del cliente repercute en una lealtad hacia éste, considerando dos aspectos, personalización del servicio e igualmente grado de estandarización, siendo esta última la más fuerte (Rodríguez et al., 2022, p.21), en cuanto las respuestas obtenidas se observa que se encuentran en un nivel regular y estas respuestas al compararse con Hurtado et al. (2020), se obtuvo que la consideración del servicio es de nivel bueno, pero no estaban satisfechos con los medicamentos poco disponibles.

En cuanto a la limpieza del ambiente, se posicionó como bueno y también regular, mientras que la estructura de los establecimientos de salud se valoró como buena. Se concluyó que los usuarios estaban satisfechos con el servicio brindado por los equipos de las tres unidades encuestadas. Por su parte Becerra y Condori (2019), hallaron la posición satisfecho alusivo al nivel de satisfacción global con 72.5% para el Hospital de Apoyo ubicado en Nasca, seguidamente el Hospital Santa María del Socorro situado en Ica con 70.6%, mientras tanto en el Hospital Regional de Ica obtuvo el 72.1% y por último el Hospital San Juan de Dios que se encuentra en Pisco tuvo el 73.7%. Los autores concluyeron que implementar el plan «Cero Colas» optimizó la satisfacción total hacia el acatamiento de horario para el servicio médico, buen trato, además de claridad con la información ofrecida al usuario.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los resultados obtenidos de la variable calidad de servicio, se observa que se posiciona en un nivel regular con un 50%, ello involucra que la calidad de servicio se funda en alianza con la satisfacción en necesidad y expectativa del ciudadano, asimismo el estado lo ejecuta mediante diversos organismos teniendo en cuenta las normas actuales. Con ello, la calidad de servicio es considerada de mucha consideración hacia diversos sectores que brindan un servicio, ello porque permite que se llegue a satisfacer las necesidades de un cliente, en donde estos último valoran mucho la forma en cómo se les trata y el interés que muestran hacia ellos.
2. Por su parte en cuanto a los resultados de la variable satisfacción del usuario se observa que se encuentra en un nivel regular en un 43%, esto debido a que la satisfacción en salud se refiere a tres aspectos: que se asocian a ser organizados, atención percibida, que repercute en la salud del beneficiario y de toda la comunidad, e igualmente el buen trato de parte de los profesionales que atienden en dicho establecimiento, cabe resaltar que la calidad se obtiene brindando una óptima impresión hacia el usuario considerando sus expectativas, y que a su vez de la mano del proceso tecnológico se potencie para alcanzar una adecuada calidad percibida.
3. Es muy importante destacar que el modelo de calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario en el Centro Médico Universitario de la UNSM, permite ver en un enfoque global a través de la calidad objetiva y subjetiva para proyectar así la satisfacción de los usuarios y poder generar lealtad en cada uno de los usuarios permitiendo así la fidelización de los mismos.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Centro Médico Universitario de la UNSM, realizar encuestas de calidad de servicio periódicas a cada uno de los usuarios del servicio, para así poder ver las falencias en los servicios y poderlos mejorar.
2. Es muy importante que el Centro Médico Universitario de la UNSM, aplique como política de servicio el manejo de los indicadores de fiabilidad como son abastecimiento de medicamentos, capacidad de respuesta en cuanto a la comunicación oportuna, la seguridad, brindando confianza, la empatía con los pacientes es decir tener una atención cuidadosa, y sobre todo los aspectos tangibles como son el ambiente físico, las estanterías y superficies, la limpieza de materiales y equipos.
3. Finalmente, se recomienda al CMU, que aplique el modelo de calidad de servicio porque le permitirá mejorar la satisfacción del usuario desde una perspectiva global, abarcando no solo la satisfacción del usuario sino ir al servicio de posventa que se refiere a la lealtad que se genera con el usuario, así permitirá la fidelización de los mismos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alamo, I., Matzumura, J., & Gutiérrez, H. (2020). Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(2), 74–81. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i2.2916>
- Aldana, J., & Piña, J. (2017). Calidad del servicio prestado al cliente por los instructores de gimnasios. *KOINONIA. Revista Arbitrada Interdisciplinada de Ciencias de La Educación, Turismo, Ciencias Sociales y Economía, Ciencias Del Agro y Mar y Ciencias Exactas y Aplicadas*, II (2542–3088), 180–193. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062717>
- Alvarez, P.(2018). Etica e investigación. *Boletín Redipe*, 122–149. <https://doi.org/10.1016/j.rx.2009.01.013>
- Alzaydi, Z., Al, A., Nguyen, B., & Jayawardhena, C. (2018). A review of service quality and service delivery: Towards a customer co-production and customer-integration approach. *Business Process Management Journal*, 24(1), 295–328. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-09-2016-0185>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. In *Enfoques Consulting EIRL*. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Babativa, C. A. (2017). Investigación cuantitativa.
- Barrera, A., & Ysuiza, M. A. (2018). Gestión administrativa y Calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres] <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4387>
- Becerra, B., & Condori, Á. (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «cero colas» en Ica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4), 658–663. <https://doi.org/10.17843/rpmpesp.2019.364.4299>
- Bhushan, S., & Alok, S. (2018). Handbook of research methodology. 9(1). http://www.nkrgacw.org/nkr_econtent/nutrition_and_dietetics/PG/II.M.Sc_N&D/BookResearchMethodology.pdf
- Boada, A. V., Barbosa, A., & Cobo, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 6(1), 55–71. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Budianto, A. (2019). Customer Loyalty: Quality of Service. 4(3), 203–208.

<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/managementreview/article/view/1808/1486>

- Bustamante, F. L., & Gálvez Díaz, N. del C. (2017). Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un Hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca- Perú. *TZHOECOEN*, 9(1), 01-05
- Casapía, C (2018). Relación entre autoestima y las relaciones interpersonales en los estudiantes del 3° grado de primaria de la institución educativa Nuestros Héroes de la Guerra Del Pacífico, Tacna 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Privada de Tacana] <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/886>
- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215(2), 898–913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Ccencho, A. P., & Quispe, Y. (2021). Aplicación de un protocolo de limpieza y desinfección para disminuir la contaminación microbiana en instrumentos y equipos de rehabilitación. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de los Andes] <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/1592>
- Coaquira, C. (2019). Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de Odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna - 2018. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann] <http://redi.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3916>
- Cueva, R., & Ponce, M. (2019). Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral Del Profesional De Enfermería De Centro Quirúrgico Del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2018. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Callo] <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3581>
- Dávila, D., & Casaro, G. (2018). Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 11(3), 199-200.
- Davila, K., & Flores, M. (2017). Evaluación de la calidad del servicio en el restaurante turístico el cántaro E.I.R.L. de Lambayeque. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 9(3), 1–70. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/848/1/TL_DavilaTorresKaren_FloresDiazMeliza.pdf
- De la Cruz, J. (2018). Grado De Satisfacción de los Pacientes Respecto a la Calidad de Atención Odontológica Del Centro De Salud Justicia Paz Y Vida En El Distrito De El Tambo, Provincia De Huancayo, Región Junín, Año 2018. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de los Ángeles Chimbote] <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/5885>
- Fancsali, C., Tigani, L., Isaza, P., & Cole, R. (2018). A landscape study of computer

science education in NYC: Early findings and implications for policy and practice. SIGCSE 2018 - Proceedings of the 49th ACM Technical Symposium on Computer Science Education, 2018-Janua, 44–49. <https://doi.org/10.1145/3159450.3159467>

Febres, R. J., & Mercado, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668–681. <https://doi.org/10.4067/s0718-33052019000400668>

Gómez, V., & Rosales, S. (2019). Artículo original Evaluación de la aptitud clínica de los médicos pasantes en servicio social. *Inv Ed Med*, 8(31), 55–63.

Gómez, W., Dávila, F., Campins, R., & Colmenarez, S. (2017). Satisfacción del usuario en la emergencia del hospital central de Maracay. *Revista de salud pública*, 21(2), 88-98.

Gottlieb, M., Chan, T., Zaver, F., & Ellaway, R. (2021). Confidence-competence alignment and the role of self-confidence in medical education: A conceptual review. *Medical Education*, 56(1), 37–47. <https://doi.org/10.1111/medu.14592>

Guerrero, A. P., Villa, R. N., Ureña, J., & Salas, M. (2019). Análisis de la señalización horizontal, calidad de servicio y seguridad vial en la Epoch. *Ciencia Digital*, 3(2.2), 66–82. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.2.461>

Gutiérrez, J., & Arias, A. (2018). Síndrome de burnout en personal de enfermería: asociación con estresores del entorno hospitalario, Andalucía, España. *Enfermería Universitaria*, 15(1). <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2018.1.62903>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (Vol. 4, pp.310-386). México: McGraw-Hill Interamericana.

Hernández, C., Prieto, A. T., & Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. *Reflexiones teóricas*. 12, 127–141. <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151350864003.pdf>

Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179–195.

Huo, Y., Li, X., Guo, C., & Zhao, J. (2021). Using fuzzy clustering of user perception to determine the number of level-of-service categories for bus rapid transit. *Journal*

- of Public Transportation, 23(2), 100017. <https://doi.org/10.5038/2375-0901.23.2.3>
- Huaranca, T. (2017). Relación de la calidad de la gestión educativa y el desempeño docente en la Institución Educativa Pública “San Ramón” de Ayacucho - 2014. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación] <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/1769>
- Hurtado, A., Possidonio, A., Lima, G., Vieira, J., & Hurtado, J. C. (2020). Satisfacción de usuarios de las unidades de salud de Coari, Amazonas. *Revista Bioética*, 28(3), 500–506. <https://doi.org/10.1590/1983-80422020283413>
- Kishore, A., Ganapathy, D., & Sasanka, K. (2020). Punctuality Pattern Among Dental Students. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 26(02). <https://doi.org/10.47750/cibg.2020.26.02.254>
- Izquierdo, J. (2021). La Calidad De Servicio En La Administración Pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Larraín, J., Valentín, K., & Zelaya, F. (2018). Propuesta de mejora del proceso de abastecimiento de medicamentos a través de compras corporativas, para mejorar el acceso a medicamentos de los asegurados al Seguro Integral de Salud. [Tesis de Maestría, Universidad Del Pacífico] <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2191>
- Lewis, A. K., Harding, K., Snowdon, D., & Taylor, N. (2018). Reducing wait time from referral to first visit for community outpatient services may contribute to better health outcomes: A systematic review. *BMC Health Services Research*, 18(1), 1–14. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3669-6>
- López, J. (2019). Desempeño del Personal y Satisfacción del Usuario: Registro Civil Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2017. [Tesis de Maestría, Universidad de San Pedro] <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/10891>
- Maizondo, F. R., & Hidalgo, I. (2021). Modernización y Calidad Del Servicio en la Ugel N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019. 08(1), 2414–4991. <https://orcid.org/0000->
- Mejias, A., Godoy, E., & Piña, R. (2020). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Industrial Data*, 22(2), 18.
- Mili, S. (2017). La satisfacción del consumidor de café de comercio justo a partir del valor percibido y su contribución en la lealtad del cliente. [Tesis Doctoral, Universidad de Vigo] <http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/handle/11093/790>

- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 1–6. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
- Morocho Revollo, T. C. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. 030(2014), 1–176. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2671>
- Mustafa, M., & Nordin, M. (2020). Vocational College Teachers In Malaysia: Confirmatory Factor Analysis for Job Attitude. *PalArch's Journal of ...*, 17(9), 5091–5098. <https://archives.palarch.nl/index.php/jae/article/view/4745/4678>
- Napitupulu, D., Rahim, R., Abdullah, D., Setiawan, M., Abdillah, L., Ahmar, A., Simarmata, J., Hidayat, R., Nurdianto, H., & Pranolo, A. (2018). Analysis of student satisfaction toward quality of service facility. *Journal of Physics: Conference Series*, 954(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/954/1/012019>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2018). Metodología de la investigación. *Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de Tesis (Vol. 4, Issue 1)*.
- Nina, L. (2018). *Calidad De Atención Del Personal Y Satisfacción Del Usuario En El Centro De Salud Samegua*, 2018. [Tesis de Licenciatura, Universidad José Carlos Mariátegui] <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/406>
- Numpaque, A., Buitrago, L., & Pardo, D. (2017). Calidad de la atención en el servicio de anestesiología. Percepción del usuario. *Acta Médica Grupo Ángeles*, 15(2), 92–98. <https://doi.org/10.35366/72339>
- Paredes, R. (2020). *Investigación propositiva*. <https://en.calameo.com/books/006239239f8a941bec906>
- Paredes, C. del P. (2020). Calidad de atención y Satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Línea)*, 9(1) <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
- Pérez, V., Maciá, M., & González, V. (2018). Satisfacción de los usuarios en 2 hospitales con diferente modelo de gestión. *Journal of Healthcare Quality Research*, 33(6), 334–342. <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2018.07.005>
- Pérez, D., López, J., & Torres, C. (2020). Palliative care for patients with SARS-CoV-2/COVID-19 infection; proposal for a model of care. *Revista Mexicana de Anestesiología*, 43(4), 288–295. <https://doi.org/10.35366/94942>
- Pincay, Y., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de Las Ciencias*, 6, 1118–1142. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539747>
- Quintana, Y. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica

Educación y Educadores, 21(2), 259-281.
doi:<https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.2.5> .

- Rodríguez, P., Garcés G, L., Valencia, J., & Benjumea, M. (2022). Calidad del servicio de agua potable para habitantes de Medellín (Colombia): aproximación desde modelos de calidad de servicio. *Información Tecnológica*, 33(3), 89–96. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642022000300089>
- Ruiz, J. M., Tamariz, M., Méndez González, L. A., Torres Hernández, L., & Duran Badillo, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*, 14, 1–9. <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
- Samaha, J., & Denison, R. (2020). The positive evidence bias in perceptual confidence is not post-decisional. *BioRxiv*, 2020.03.15.991513. <https://www.biorxiv.org/content/10.1101/2020.03.15.991513v1.full.pdf>
- Sotelo, J. G., & Figueroa, E. G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 8(15), 582–609. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>
- Soto, S., & Villena, T. (2018). Calidad Percibida en los Hoteles de Tres Estrellas utilizando el Modelo Hotelqual en la Ciudad de Huánuco - 2018. *Revista San Gregorio*, (38), 27-37.
- Suárez, L., Rodríguez, S. L., & Martínez, J. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Rev. Medica Electrón*, 40(4), 2015–2016.
- Suárez, G. J., Robles, R. E., Serrano Mantilla, G. L., Serrano Cobos, H. G., Armijo Ibarra, A. M., & Anchundia Guerrero, R. E. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153–169.
- Ubaldo, A. (2019). Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz - 2018. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/124/111>
- Urbina, K. (2017). Satisfacción percibida sobre la calidad de atención en el control prenatal en gestantes que acuden al centro de salud Carlos Showing Ferrari, Región Huánuco, 2015. [Tesis de Maestría, Universidad de Huánuco] <http://200.37.135.58/handle/123456789/497>
- Uzunogullari, S., & Brown, A. (2021). Negotiable bodies: employer perceptions of visible body modifications. *Current Issues in Tourism*, 24(10), 1451–1464.

<https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1797649>

- Villacorta, C. (2018). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo, Servicio De Crecimiento Y Desarrollo, Centro De Salud Palmira, Huaraz, 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo] <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2373>
- Yépez, M., Ricaurte, M., & Jurado, D. (2018). Calidad Percibida De La Atención En Salud En Un Red Pública. *Univ. Salud.*, 20(2), 97–110. <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00097.pdf>
- Zambrano, E. Y., & Vera, T. (2020). Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval. *Revista Publicando*, 7(25), 64–72. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2086>
- Zeng, Y., Xiao, G., Ye, B., Zhang, Y., Liu, M., Wang, X., & Yang, Q. (2022). The relationship between risk perception of COVID-19 and willingness to help: A moderated mediation model. *Children and Youth Services Review*, 137(September 2020), 106493. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2022.106493>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Modelo de calidad de servicio y satisfacción del usuario del Centro Médico Universitario de la UNSM						
Problemas	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES E INDICADORES			
			Variable 1: Calidad de servicio			
Problema	Objetivo	Hipótesis	Dimensiones	Indicadores	Escala	
<p>General</p> <p>¿Cómo diseñar un modelo de calidad de servicio para la mejora de la satisfacción del usuario del Centro Médico Universitario de la UNSM?</p> <p>Específico</p> <p>¿Cómo es la calidad de servicio en el Centro Médico Universitario de la UNSM?</p> <p>¿Cómo es la satisfacción del usuario del Centro Médico Universitario de la UNSM?</p>	<p>General</p> <p>Diseñar un modelo de calidad de servicio que mejore la satisfacción del usuario del Centro Médico Universitario de la UNSM.</p> <p>Específico</p> <p>Evaluar la calidad de servicio en el Centro Médico Universitario de la UNSM.</p> <p>Evaluar la satisfacción del usuario del Centro Médico Universitario de la UNSM.</p>	<p>General</p> <p>El modelo de calidad de servicio mejorará en la satisfacción del usuario del Centro Médico Universitario de la UNSM.</p> <p>Específico</p> <p>La calidad de servicio en el Centro Médico Universitario de la UNSM, es malo.</p> <p>La satisfacción del usuario del Centro Médico Universitario de la UNSM, es bajo.</p>	Calidad objetiva	Interés por solucionar problemas	Ordinal	
				Rapidez de respuesta		
				Disposición a ayudar		
				Confianza y seguridad		
				Amabilidad del personal		
				Preparación del personal		
			Calidad subjetiva	Interés del personal		
				Aspecto del personal		
				Señalización		
				Puntualidad de las consultas		
				Información dada por el personal		
				Tiempo de espera		
			Variable 2: Satisfacción del usuario			
			Dimensiones	Indicadores	Escala	
			Fiabilidad	Proceso de revisión	Ordinal	
				Capacidad de respuesta		Análisis del paciente
			Seguridad			Abastecimiento de medicamentos
						Empatía
				Disposición		
				Aptitud		
				Confianza		
				Actitud		
				Atención Cuidadosa		
				Ambiente físico		

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Aspectos tangibles	Estanterías y superficies
			Limpieza de materiales y equipos	
Estadística por utilizar				
<p>TIPO: Aplicada</p> <p>NIVEL: Descriptiva-propositiva</p> <p>DISEÑO: No experimental</p>	<p>POBLACIÓN: Conformada 135 usuarios (estudiantes y trabajadores) del Centro Médico Universitario de la UNSM.</p> <p>TIPO DE MUESTREO: No probabilístico</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: Conformada por 135 usuarios (estudiantes y trabajadores) del Centro Médico Universitario de la UNSM.</p>	<p>Variable 1: Modelo de calidad de servicio</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA: Método de análisis de datos Medidas de análisis de datos Frecuencias, porcentajes.</p> <p>INFERENCIAL: Análisis de confiabilidad Prueba de normalidad Coeficiente de Rho de Spearman/Pearson</p>	


Anexo N° 02. Instrumento de recolección de datos
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE POSGRADO**

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
**Cuestionario sobre la calidad de servicio en el
Centro Médico Universitario de la UNSM**

Buen día Sr. (a), su participación es muy valiosa en la presente investigación, por lo tanto, se presenta una encuesta que tiene como propósito conocer la calidad de servicio en el Centro Médico Universitario de la UNSM, Asimismo, se le pide que responda con total honestidad en cada ítem formulado y marque la alternativa que usted considera correcta, sus respuestas son absolutamente confidenciales.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No sabe no opina	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	------------------	---------------	--------------------------

N°	Dimensiones	Escala de medición				
	Calidad objetiva	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No sabe, no opina	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Interés por solucionar problemas						
1	Considero que el personal médico del Centro Médico Universitario de la UNSM se interesa por el paciente.					
2	El personal médico del Centro Médico Universitario de la UNSM se interesa por cumplir lo que promete.					
Rapidez de respuesta						
3	Creo que el personal del Centro Médico Universitario de la UNSM tiene la capacidad para decir cuándo se realizarán los servicios.					
4	Considero que existe un buen desempeño de los servicios médicos del Centro Médico Universitario de la UNSM.					
Disposición a ayudar						
5	En el Centro Médico Universitario de la UNSM existe una atención rápida cuando necesito o pido algo.					
6	El personal del Centro Médico Universitario de la UNSM muestra disposición para ayudar cuando lo necesito.					
Confianza y seguridad						
7	Considero que se encuentra en buen estado los espacios del Centro Médico Universitario de la UNSM.					

8	El personal del Centro Médico Universitario de la UNSM me transmite confianza.					
Amabilidad del personal						
9	Considero que el personal del Centro Médico Universitario de la UNSM es amable en su trato con la gente.					
10	El personal del Centro Médico Universitario de la UNSM realiza un trato personalizado a sus pacientes.					
Preparación del personal						
11	El personal del Centro Médico Universitario de la UNSM cuenta con la capacidad para comprender sus necesidades.					
12	El personal del Centro Médico Universitario de la UNSM cuenta con la preparación para realizar su trabajo.					
Interés del personal						
13	El personal del Centro Médico Universitario de la UNSM por solucionar sus problemas.					
14	El personal médico del Centro Médico Universitario de la UNSM se interesa por el paciente.					
	Calidad subjetiva	Total, desacuerdo	En desacuerdo	No sabe, no opina	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aspecto del personal						
15	El personal del Centro Médico Universitario de la UNSM cuenta con la indumentaria adecuada para la atención médica.					
16	El personal del Centro Médico Universitario de la UNSM muestra una apariencia pulcra.					
Señalización						
17	Creo que existen indicaciones claras para llegar al Centro Médico Universitario de la UNSM.					
18	Existen señalizaciones de seguridad dentro del Centro Médico Universitario de la UNSM.					
Puntualidad de las consultas						
19	En el Centro Médico Universitario de la UNSM existe un cumplimiento de los horarios establecidos de atención.					
20	En el Centro Médico Universitario de la UNSM existe un cumplimiento de las fechas de las consultas médicas.					
Información dada por el personal						
21	El personal médico del Centro Médico Universitario de la UNSM proporciona información clara al paciente.					
22	El personal médico del Centro Médico Universitario de la UNSM proporciona información adecuada a los familiares.					
Tiempo de espera						
23	El tiempo de espera para ser atendido por el personal médico del Centro Médico Universitario de la UNSM es el idóneo.					
24	El personal del Centro Médico Universitario de la UNSM informa el tiempo de espera de la atención.					



Anexo N° 03. Instrumento de recolección de datos
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Cuestionario sobre la satisfacción del usuario en el
Centro Médico Universitario de la UNSM

Buen día Sr. (a), su participación es muy valiosa en la presente investigación, por lo tanto, se presenta una encuesta que tiene como propósito conocer la satisfacción del usuario en el Centro Médico Universitario de la UNSM. Asimismo, se le pide que responda con total honestidad en cada ítem formulado y marque la alternativa que usted considera correcta, sus respuestas son absolutamente confidenciales.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No sabe no opina	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	------------------	---------------	--------------------------

N°	Dimensiones Fiabilidad	Escala de medición				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No sabe, no opina	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Proceso de revisión						
1	El personal del Centro Médico Universitario de la UNSM pone gran interés en prestar la atención médica sin cometer errores.					
2	Actualmente el Centro Médico Universitario de la UNSM brinda información precisa sobre los trámites correspondientes.					
Análisis del paciente						
3	Considero que el Centro Médico Universitario de la UNSM desempeña una buena atención médica.					
4	El Centro Médico Universitario de la UNSM proporciona a sus servicios en el momento en que promete hacerlo					
Abastecimiento de medicamentos						
5	La atención en la dispensación de medicamento por parte del Centro Médico Universitario de la UNSM fue el adecuado.					
6	La toma de procedimientos médicos fue rápida en el Centro Médico Universitario de la UNSM.					
	Capacidad de respuesta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No sabe, no opina	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Comunicación oportuna						
7	El Centro Médico Universitario de la UNSM mantiene informados a sus pacientes de cuándo se ejecutarán los servicios.					
8	El personal del Centro Médico Universitario de la UNSM comunica los protocolos de seguridad para realizar la atención médica.					

Disposición						
9	Considero que el personal del Centro Médico Universitario de la UNSM se encuentra dispuesto a resolver sus dudas.					
10	El personal del Centro Médico Universitario de la UNSM dedica el tiempo pertinente para satisfacer sus expectativas sobre la atención.					
	Seguridad	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No sabe, no opina	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aptitud						
11	El comportamiento del personal del Centro Médico Universitario de la UNSM inspira seguridad.					
12	El personal del Centro Médico Universitario de la UNSM demuestra tener conocimiento para realizar los procedimientos médicos.					
Confianza						
13	El personal del Centro Médico Universitario de la UNSM respeta la privacidad del paciente en el consultorio.					
14	El Centro Médico Universitario de la UNSM cuenta con el debido conocimiento para responder a las preguntas planteadas.					
	Empatía	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No sabe, no opina	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Actitud						
15	El personal del Centro Médico Universitario de la UNSM muestra interés para realizar la atención médica.					
16	Considero que el Centro Médico Universitario de la UNSM cuenta con el personal adecuado para dar atención personal.					
Atención Cuidadosa						
17	El personal del Centro Médico Universitario de la UNSM procura proporcionar una correcta atención médica.					
18	El Centro Médico Universitario de la UNSM tienen horarios de atención convenientes.					
	Aspectos tangibles	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No sabe, no opina	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Ambiente físico						
19	Considero que el Centro Médico Universitario de la UNSM tiene espacios de aspecto moderno.					
20	El Centro Médico Universitario de la UNSM cuenta con instalaciones físicas idóneas.					
Estanterías y superficies						
21	Creo que las superficies del Centro Médico Universitario de la UNSM se observan pulcros.					
22	El Centro Médico Universitario de la UNSM cuenta con la presencia de estanterías para la atención médica.					
Limpieza de materiales y equipos						
23	Considero que el Centro Médico Universitario de la UNSM cuenta con la limpieza adecuada de los materiales para la atención médica.					
24	El Centro Médico Universitario de la UNSM cuenta con la limpieza adecuada de los equipos para la atención médica.					

Anexo N° 04. Validación de expertos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rossana H. Hidalgo Pozzi
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Doctora
 Instrumento de evaluación : Ficha de recolección de datos: Calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Lady Diana Arévalo Alva

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente metodológicamente y articulado con los elementos de investigación, el mismo que se encuentra apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 19 de octubre del 2022



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rossana H. Hidalgo Pozzi
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Doctora
 Instrumento de evaluación : Ficha de recolección de datos: Satisfacción del usuario
 Autor (s) del instrumento (s) : Lady Diana Arévalo Alva

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario .					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del usuario de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						48

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente metodológicamente y articulado con los elementos de investigación, el mismo que se encuentra apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 19 de octubre del 2022



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Aníbal Quinteros García
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Doctor
 Instrumento de evaluación : Ficha de recolección de datos: Calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Lady Diana Arévalo Alva

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de servicio de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente metodológicamente y articulado con los elementos de investigación, el mismo que se encuentra apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9

Tarapoto, 19 de octubre del 2022



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Aníbal Quinteros García
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Doctor
 Instrumento de evaluación : Ficha de recolección de datos: Satisfacción del usuario
 Autor (s) del instrumento (s) : Lady Diana Arévalo Alva

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del usuario de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		46				

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente metodológicamente y articulado con los elementos de investigación, el mismo que se encuentra apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 19 de octubre del 2022



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Réniger Sousa Fernández
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Doctor
 Instrumento de evaluación : Ficha de recolección de datos: Calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Lady Diana Arévalo Alva

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente metodológicamente y articulado con los elementos de investigación, el mismo que se encuentra apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 19 de octubre del 2022



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Réniger Sousa Fernández
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Doctor
 Instrumento de evaluación : Ficha de recolección de datos: Satisfacción del usuario
 Autor (s) del instrumento (s) : Lady Diana Arévalo Alva

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente metodológicamente y articulado con los elementos de investigación, el mismo que se encuentra apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 19 de octubre del 2022

Anexo N° 5: Validación de expertos del modelo propuesto



Opinión de expertos para validar el modelo propuesto

Modelo de calidad de servicio que mejore la satisfacción del usuario del Centro Médico Universitario de la UNSM

Fecha: 19 de octubre del 2022.

Propósito: Validar el Modelo de Calidad de servicio del Centro Médico Universitario de la UNSM, recabando opiniones de consenso de expertos en el tema.

Cada aspecto tiene 5 alternativas de opinión:

[1] No relevante [2] Poco relevante [3] Medianamente relevante [4] Muy relevante [5] Bastante relevante.

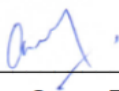
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
APLICABILIDAD	El modelo de calidad de servicio permitirá la mejorar la satisfacción del usuario en el CMU.				X	
COHERENCIA	El modelo de calidad de servicio tiene coherencia para la mejora de la satisfacción del usuario del CMU.					X
COMPETITIVIDAD	El modelo de calidad de servicio tiene un nivel de competitividad para la mejora de la satisfacción del usuario del CMU.					X
FLEXIBILIDAD	El modelo de calidad de servicio tiene un nivel de flexibilidad para la mejora de la satisfacción del usuario del CMU.					X
INNOVACIÓN	El modelo de calidad de servicio tiene un nivel de innovación para la mejora de la satisfacción del usuario del CMU.				X	
OBJETIVIDAD	El modelo de calidad de servicio tiene un nivel de objetividad para la mejora de la satisfacción de usuario del CMU.					X
SISTEMATIZACIÓN	El modelo de calidad de servicio tiene un nivel de objetividad para la mejora de la satisfacción del usuario del CMU.					X
SOLIDEZ	El modelo de calidad de servicio tiene un nivel de solidez en la mejora de la satisfacción del usuario del CMU.					X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El modelo de calidad de servicio presenta coherencia con la teoría y está articulado con los elementos de investigación, el mismo que se encuentra apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.75

Tarapoto, 19 de octubre del 2022


 Dr. Réniger Sousa Fernández
 Especialista en Gestión Empresarial

Opinión de expertos para validar el modelo propuesto

Modelo de calidad de servicio que mejore la satisfacción del usuario del Centro Médico Universitario de la UNSM

Fecha: 19 de octubre del 2022.

Propósito: Validar el Modelo de Calidad de servicio del Centro Médico Universitario de la UNSM, recabando opiniones de consenso de expertos en el tema.

Cada aspecto tiene 5 alternativas de opinión:

[1] No relevante [2] Poco relevante [3] Medianamente relevante [4] Muy relevante [5] Bastante relevante.

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
APLICABILIDAD	El modelo de calidad de servicio permitirá la mejorar la satisfacción del usuario en el CMU.					X
COHERENCIA	El modelo de calidad de servicio tiene coherencia para la mejora de la satisfacción del usuario del CMU.					X
COMPETITIVIDAD	El modelo de calidad de servicio tiene un nivel de competitividad para la mejora de la satisfacción del usuario del CMU.					X
FLEXIBILIDAD	El modelo de calidad de servicio tiene un nivel de flexibilidad para la mejora de la satisfacción del usuario del CMU.					X
INNOVACIÓN	El modelo de calidad de servicio tiene un nivel de innovación para la mejora de la satisfacción del usuario del CMU.				X	
OBJETIVIDAD	El modelo de calidad de servicio tiene un nivel de objetividad para la mejora de la satisfacción de usuario del CMU.					X
SISTEMATIZACIÓN	El modelo de calidad de servicio tiene un nivel de objetividad para la mejora de la satisfacción del usuario del CMU.					X
SOLIDEZ	El modelo de calidad de servicio tiene un nivel de solidez en la mejora de la satisfacción del usuario del CMU.					X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El modelo de calidad de servicio presenta coherencia con la teoría y está articulado con los elementos de investigación, el mismo que se encuentra apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.87

Tarapoto, 19 de octubre del 2022



Dr. Aníbal Quinteros García
Especialista en Gestión Empresarial

Opinión de expertos para validar el modelo propuesto

Modelo de calidad de servicio que mejore la satisfacción del usuario del Centro Médico Universitario de la UNSM

Fecha: 19 de octubre del 2022.

Propósito: Validar el Modelo de Calidad de servicio del Centro Médico Universitario de la UNSM, recabando opiniones de consenso de expertos en el tema.

Cada aspecto tiene 5 alternativas de opinión:

[1] No relevante [2] Poco relevante [3] Medianamente relevante [4] Muy relevante [5] Bastante relevante.

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
APLICABILIDAD	El modelo de calidad de servicio permitirá la mejorar la satisfacción del usuario en el CMU.					X
COHERENCIA	El modelo de calidad de servicio tiene coherencia para la mejora de la satisfacción del usuario del CMU.					X
COMPETITIVIDAD	El modelo de calidad de servicio tiene un nivel de competitividad para la mejora de la satisfacción del usuario del CMU.					X
FLEXIBILIDAD	El modelo de calidad de servicio tiene un nivel de flexibilidad para la mejora de la satisfacción del usuario del CMU.				X	
INNOVACIÓN	El modelo de calidad de servicio tiene un nivel de innovación para la mejora de la satisfacción del usuario del CMU.					X
OBJETIVIDAD	El modelo de calidad de servicio tiene un nivel de objetividad para la mejora de la satisfacción de usuario del CMU.					X
SISTEMATIZACIÓN	El modelo de calidad de servicio tiene un nivel de objetividad para la mejora de la satisfacción del usuario del CMU.					X
SOLIDEZ	El modelo de calidad de servicio tiene un nivel de solidez en la mejora de la satisfacción del usuario del CMU.					X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El modelo de calidad de servicio presenta coherencia con la teoría y está articulado con los elementos de investigación, el mismo que se encuentra apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.87

Tarapoto, 19 de octubre del 2022



Dra. Rossana H. Hidalgo Pozzi
Especialista en Gestión Empresarial

Anexo N° 6: Base de datos

PACIENTES ATENDIDOS EN EL CENTRO MEDICO - UNSM. 2022

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	SEXO	EDAD	N° DNI	N° CELULAR	SERVICIO/CONSULTA
1	LOZANO LOZANO ETELVINA	F	58	01086151	956021935	OBSTETRICIA
2	HERRERA NAVARRO JENNI	F	31	44994869	978565669	OBSTETRICIA
3	PINEDO DIAZ ISOLIDA	F	85	00090214	98257141	MEDICINA
4	SANTOS ARANGO ARBILDA	F	32	45112644	91066617	MEDICINA
5	ALER BARTRA KIRA	F	41	40340555	948339777	MEDICINA
6	LAULATE USHÑAHUA TERCERO	M	58	01096781	900495172	MEDICINA
7	CABRERA DAVILA EMERSON	M	57	01077737	999450152	MEDICINA
8	AREVALO VASQUEZ JULLY PATRICIA	F	32	46243949	966993500	MEDICINA
9	GRANDEZ PINCHI CESAR MANUEL	M	58	00996897	917190544	MEDICINA
10	SANCHEZ DAVILA LITA	F	58	01065297	967108230	MEDICINA
11	FASANANDO CARDENAS AYRTON ABEL	M	8	78744444	958202981	MEDICINA
12	CORONEL PEREZ HILDA	F	49	01122102	942893542	MEDICINA
13	LOZANO PEZO FRED ALEJANDRO	M	45	73067937	915005715	MEDICINA
14	HIDALGO NAVAS ROSANA	F	51	05358453	945134727	MEDICINA
15	SALDAÑA LOPEZ CRISTIAN	M	17	46243949	958377664	MEDICINA
16	MONTENEGRO ESTELA ANDREY	M	18	73390791	902097300	ODONTOLOGIA
17	GRANDEZ GARCIA RONAL SMITH	M	27	48516500	944832144	MEDICINA
18	PALOMINO VARGAS JAVIER	M	22	73102060	914265812	ODONTOLOGIA
19	DIAZ VALLADARES NORBIL JOEL	M	21	76681979	960051160	ODONTOLOGIA
20	VASQUEZ SILVA ALVARO	M	30	47177725	931689871	ODONTOLOGIA
21	FERNANDEZ MENDOZA DEW ALEXIS	M	23	74306068	970889540	ODONTOLOGIA
22	HERNANDEZ RODRIGUEZ XIOMARA YALENA	F	12	62474370	982780668	MEDICINA
23	FASANANDO PINCHI GUEDELIA	F	58	61096584	921222302	MEDICINA
24	SANGAMA ESPINOZA ENMA USÓNICA	F	19	72230525	946920723	MEDICINA
25	RODRIGUEZ RIVA IRADIA	F	46	80539777	982780668	MEDICINA
26	PINO CORREA YINCE	F	23	71083300	964904814	MEDICINA
27	RUIZ RENGIFO LOYDITH	F	61	01156499	990829998	MEDICINA
28	CASTILLO VILCHEZ ADRIANA	F	18	73669395	993539970	ODONTOLOGIA
29	PINCHI VASQUEZ ANIBAL	M	61	01120842	942620802	ODONTOLOGIA
30	SANCHEZ PEREZ VIVIAN NICOL	F	20	72709558	993857285	ODONTOLOGIA
31	RODRIGUEZ VALDIVIESO FARA	F	8	92792519	973061939	MEDICINA
32	DIAZ SALDAÑA ARIANA	F	18	74894070	940938983	MEDICINA
33	DIAZ SHUPINGAHUA ROSARIO DEL PILAR	F	18	74067123	933906916	OBSTETRICIA
34	GARCIA DEL AGUILA ROSARIO	F	67	01069877	942499319	MEDICINA
35	FLORES FASANDO ANTHONYANI	F	18	72815655	998856561	MEDICINA
36	FALCON RUIZ ANSELMO	M	74	01102617	920307588	MEDICINA
37	MOSILOT VALERIN SONIA	F	42	80619956	925001865	OBSTETRICIA
38	ALTAMIRANO SILVA EMELINA	F	42	40388660	914998692	MEDICINA
39	CASTILLO ZAMIRA EDWIN	M	33	45313148	993046051	MEDICINA
40	SABOYA SORIA JEYCO KENEDY	M	10	63131346	927367225	MEDICINA
41	GARCIA TORRES MARIANA VALENTINA	F	15	61126248	951192830	OBSTETRICIA
42	DIAZ SAJAMI LUZ KATHERINE	F	33	45965553	934043547	OBSTETRICIA
43	BAUTISTA TORRES SONIA SMITH	F	15	60491753	943940042	MEDICINA
44	ERAZO CAMPOS MASSIEL DAYANA	F	17	71848760	920356542	MEDICINA
45	VELA PINEDO CARLOS	M	28	42693192	986005619	MEDICINA
46	CORONEL DAVILA SOL MICAELA	F	15	60526110	942679942	MEDICINA

47	LOPEZ CABRERA DAYANA ALEXANDRA	F	7	79061902	921510076	MEDICINA
48	SABOYA GARCIA RODRIGO	M	15	60491808	936603175	MEDICINA
49	USHIÑAHUA GARCIA GAUDENCIO	M	18	74894070	928961289	LABORATARIO
50	COTRINA PAREDES MATEO	M	17	72815655	916578230	LABORATARIO
51	FERNANDEZ JIMENES DIANA	F	19	75586039	91066617	OBSTETRICIA
52	GARCIA RUIZ DENIS	M	13	61520982	948339777	MEDICINA
53	TORRES RUBIO MARIANELA	F	19	72893889	900495172	OBSTETRICIA
54	PEZO FLORES NELLY	M	52	01133677	999450152	MEDICINA
55	FLORES PEREZ RONAL	M	46	00954600	966993500	ODONTOLOGIA
56	RENGIFO RODRIGUEZ NICOLAS	M	25	72953039	917190544	MEDICINA
57	ORBE GONZALES ERICK GUSTAVO	M	17	78006917	967108230	OBSTETRICIA
58	CHAVEZ RODRIGUEZ JULEISY MARGOT	F	17	75838169	958202981	ODONTOLOGIA
59	DIAZ REQUEJO ANTHONY BRAYAN	M	23	71929847	942893542	MEDICINA
60	FLORES TEAGUA JULIO	M	18	73192271	915005715	MEDICINA
61	BARRETO PEZO ERICK RODRIGO	M		71586438	945134727	ODONTOLOGIA
62	PORTOCARRERO ALARCON FRANS LOUS	M	20	70890242	958377664	ODONTOLOGIA
63	SANCHEZ PEREZ ALBERTO EINSTEN	M	44	01161954	902097300	ODONTOLOGIA
64	ALVAREZ NOVOA MIRNA	F	42	42267599	944832144	ODONTOLOGIA
65	PEREZ CHOTA MARIA ENCARNACION	F	74	05388118	914265812	MEDICINA
66	GUEVARA PEREZ JHEYLHOM	M	17	76153128	960051160	MEDICINA
67	VALERA GUERRA JOSE DANIEL	M	68	0111850	931689871	MEDICINA
68	PERALTA PAICO FIORELA	F	22	73663735	970889540	MEDICINA
69	NAVARRO TORRES FELIX	M	48	01139854	982780668	MEDICINA
70	GARCIA CALLAO MEDALY OCTAVIANA	F	19	76258722	921222302	MEDICINA
71	DEL AGUILA ESPINOZA JIMY ABEL	M	17	76629105	946920723	MEDICINA
72	LAO DAVILA ARNOL ANDRE	M	17	72628848	982780668	MEDICINA
73	MONTILLA ALEGRIA ERIKA	F	19	72881828	964904814	MEDICINA
74	PEZO VALLES MIRNA	F	67	01124053	990829998	ODONTOLOGIA
75	MACEDO MANIHUARI MARLEY DANIEL	M	17	73709275	993539970	MEDICINA
76	CASTRO AREVALO ROSA	F	57	01156471	920307588	MEDICINA
77	VARAS ASTURMAC SHIRLEY LINETH	F	18	75781165	925001865	ODONTOLOGIA
78	PINEDO CHUQUIPIONDO ANNIE NICKOLE	F	18	73697802	914998692	OBSTETRICIA
79	DIAZ SALDAÑA MIRNA	F	18	74894070	993046051	ODONTOLOGIA
80	COLLAZOS SAAVEDRA MERYANN JAZMIN	F	19	72168009	927367225	OBSTETRICIA
81	PALOMINO FRIAS LISETH	F	21	76562005	951192830	OBSTETRICIA
82	GIRON PERALTA IRENE NOEMI	F	40	41475178	934043547	ODONTOLOGIA
83	SANCHEZ GONZALEZ NANCY	F	38	42550785	943940042	ODONTOLOGIA
84	AYAPI RODRIGUEZ YRANOS	M	84	01090960	920356542	MEDICINA
85	SANGAMA TANCHIVA LEINA	F	60	01071757	986005619	MEDICINA
86	GARCIA GUEVARA CARMEN ROSA	F	20	72434799	942679942	OBSTETRICIA
87	SANTA CRUZ SUAREZ ERIKA	F	23	77342407	921510076	OBSTETRICIA
88	ROJAS GARCIA FRANCISCO	M	66	48732634	936603175	MEDICINA
89	GARCIA DE LA CRUZ SURISARADAY	F	19	76088012	928961289	OBSTETRICIA
90	TULUMBA ALEGRIA DAYANA DEL CARMEN	F	18	72809032	916578230	OBSTETRICIA
91	CAHUAZA GONZALES MAYRA	F	20	71062168	91066617	OBSTETRICIA
92	ALVARADO PAREDES CRISTINA ISABEL	F	19	71458639	948339777	OBSTETRICIA
93	HUAMAN ASPAJO JHOC KENLLY	M	18	73700892	900495172	ODONTOLOGIA
94	VASQUEZ ROJAS RAFAEL SEGUNDO	M	52	01079559	999450152	ODONTOLOGIA

95	ALTAMIRANO MONTERO BETY	F	52	00896901	966993500	ODONTOLOGIA
96	FASANANDO CENEPO LLANET	F	46	01128851	917190544	MEDICINA
97	RAMIRO LOPEZ HILLARY SOLANGE	F	17	73008445	967108230	OBSTETRICIA
98	GONZALES ROJAS CRISTIAN	M	32	46233002	958202981	MEDICINA
99	CHAVEZ GOMEZ MATHIE LEONARDO	M	9	81152999	942893542	MEDICINA
100	TUESTA ESTRELLA ANA CRISTINA	F	22	71906182	944832144	MEDICINA
101	HUARHUA VELASQUEZ GABRIEL	M	7	79343356	914265812	ODONTOLOGIA
102	LOZANO RUIZ NATHALY	F	20	74440193	960051160	OBSTETRICIA
103	VILLACORTA ARCE JESSIE	F	14	60659235	931689871	MEDICINA
104	FLORES PHILIPPS MIA	F	15	60526120	970889540	MEDICINA
105	SEGURA LOPEZ KLINTON	M	29	47552405	982780668	MEDICINA
106	GONZALO LOPEZ PACO FRANCISCO	M	71	16646121	921222302	ODONTOLOGIA
107	PACAYA HOYOS ANNY SAHORI	F	17	71327657	946920723	OBSTETRICIA
108	HINOSTROZA VALLES SILVANA	F	22	74429362	982780668	OBSTETRICIA
109	GARATE VELA MEDARDO	M	71	01156495	964904814	MEDICINA
110	GARCIA RUIZ MAXIMILIANO	M	3	91548766	990829998	MEDICINA
111	PERALTA MENDOZA HARLETE	F	21	75618690	993539970	OBSTETRICIA
112	TELLO ACHO NERY	M	19	71723030	920307588	OBSTETRICIA
113	DIAZ SALDAÑA ARIANA	F	18	74894070	925001865	ODONTOLOGIA
114	GARCIA DE LA CRUZ SURISARADAY	F	19	76088012	914998692	OBSTETRICIA
115	PINEDO CHUQUIPIONDO ANNIE NICKOLE	F	18	00271739	993046051	OBSTETRICIA
116	DE LA PIEDRA DEL AGUILA LUIS	M	23	72913022	927367225	MEDICINA
117	MONTERO DEL AGUILA EVELIN	F	20	72308496	951192830	OBSTETRICIA
118	MORI TARRILLO CARLOS	M	21	46233002	934043547	LABORATARIO
119	GRANDES GARCIA RONAL	M	27	71327657	943940042	LABORATARIO
120	TAFUR ALBURQUEQUE GIANCARLOS	M	43	05415009	920356542	LABORATARIO
121	DEL AGUILA CAMPOS EVELYN	F	40	71327657	986005619	LABORATARIO
122	LUNA CARDENAS JORGE	M	53	71327657	942679942	LABORATARIO
123	FERNANDES MENDOZA ALEXIS	M	23	74306068	921510076	LABORATARIO
124	PINEDO VELA DEVORA	F	22	71736459	936603175	LABORATARIO
125	APAGUEÑO VENTURA SEMIRA	F	19	91548766	928961289	LABORATARIO
126	GARCIA SAAVEDRA LOISITH	F	51	75618690	916578230	LABORATARIO
127	PEZO GARCIA EDILITA	F	55	71723030	91066617	LABORATARIO
128	PRADO JIPA RICHARD	M	18	74894070	948339777	LABORATARIO
129	SILVA TAFUR LUCAS	F	11	91548766	900495172	LABORATARIO
130	RODRIGUEZ RAMIREZ ALEX	M	45	75618690	999450152	LABORATARIO
131	LOPEZ RODRIGUES JORDE	M	42	71723030	966993500	LABORATARIO
132	PINEDO ALVA CRIS	F	26	74894070	917190544	LABORATARIO
133	MONTILLA MONTILLA ARIAN ALEXIA	F	2	76088012	967108230	LABORATARIO
134	UBIDIA CUBAS AGUSTIN	M	60	01134036	958202981	LABORATARIO
135	GARCIA DE LA CRUZ CAROLINA	F	18	76088012	916578230	LABORATARIO

Modelo de calidad de servicio y satisfacción del usuario del Centro Médico Universitario de la UNSM

por Lady Diana Arévalo-alva

Fecha de entrega: 21-feb-2023 11:59a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2019716987

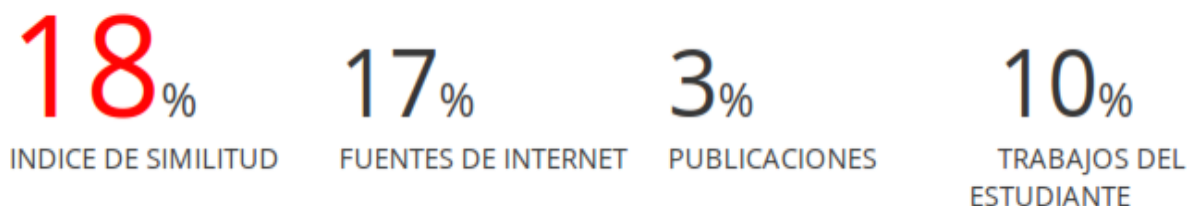
Nombre del archivo: Doc.Gest.Emp._-Lady_Diana_Ar_valo_Alva2.docx (4.04M)

Total de palabras: 14702

Total de caracteres: 82829

Modelo de calidad de servicio y satisfacción del usuario del Centro Médico Universitario de la UNSM

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Nacional de San Martín Trabajo del estudiante	2%
3	tesis.unsm.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	www.minsa.gob.pe Fuente de Internet	<1%