



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



TESIS

LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LAS REDES ASISTENCIALES DE LA REGIÓN DE PUNO

PRESENTADA POR:

MARIBEL ERIKA CAHUANA HUICHI

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

**MAESTRO EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN
CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**

PUNO, PERÚ

2023



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓ
N CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EN LAS REDES ASISTENCIALES DE L

AUTOR

MARIBEL ERIKA CAHUANA HUICHI

RECuento DE PALABRAS

18135 Words

RECuento DE CARACTERES

100890 Characters

RECuento DE PÁGINAS

81 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

8.9MB

FECHA DE ENTREGA

Oct 3, 2023 10:42 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 3, 2023 10:44 AM GMT-5

● 17% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)



Dra. Zoraima J. Laura Castillo
Cod. Doc. 2130404

Resumen



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

TESIS



LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EN LAS REDES ASISTENCIALES DE LA REGIÓN DE PUNO

PRESENTADA POR:
MARIBEL ERIKA CAHUANA HUICHI

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN
CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE

.....
D.Sc. JUAN MOISES MAMANI MAMANI

PRIMER MIEMBRO

.....
D.Sc. HERMOGENES MENDOZA ANCCO

SEGUNDO MIEMBRO

.....
D.Sc. MIRIAM SEREZA DE HANCCO GOMEZ

ASESOR DE TESIS

.....
Dra. ZORAIMA JULIETA LAURA CASTILLO

Puno, 14 de abril de 2023

ÁREA: Gestión pública y privada

TEMA: La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la Región de Puno.

LÍNEA: Gestión y responsabilidad social



DEDICATORIA

Le dedico el resultado de este trabajo a toda mi familia. Principalmente, quiero dedicarle este trabajo a mi esposo Pepe Calsina Calsina, por su paciencia, por su comprensión, por siempre querer lo mejor para mí y nunca dejarme caer. Realmente, él me ayuda a alcanzar el equilibrio que me permite dar todo mi potencial. Nunca dejaré de estar agradecida por esto. También quiero agradecer a mis queridos padres Alfonso e Hilda, gracias por enseñarme a afrontar las dificultades sin perder nunca la cabeza ni morir en el intento. Me han enseñado a ser la persona que soy hoy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño. Todo esto con una enorme dosis de amor y sin pedir nada a cambio.

Quiero expresar mi gratitud a mis hermanos Herbert y Freddy por su inquebrantable amor, apoyo y presencia en mi vida durante todo este proceso.

MARIBEL ERIKA.



AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Mi profundo agradecimiento a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo. A todos los docentes de la Maestría en Contabilidad y Administración, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional

Expresa mi sincero agradecimiento a la terna de jurados al D.Sc. Juan Moisés Mamani Mamani, al D.Sc. Hermogenes Mendoza Ancco y a la D.Sc. Miriam Serezade Hanco Gómez, gracias por permitirme cumplir este sueño y así poder seguir creciendo profesionalmente.

También quiero agradecer a mi asesora la Dra. Zoraima Julieta Laura Castillo, que con sus sabios consejos pudo guiarme durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo y culminar esta tesis.

MARIBEL ERIKA.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DEE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Marco Teórico	2
1.1.1. Calidad de servicio	2
1.1.2. Capacidad de respuesta	3
1.1.3. Fiabilidad	4
1.1.4. Empatía de atención oportuna	4
1.1.5. Garantizar seguridad de servicios	4
1.1.6. Uso de material tangible	5
1.1.7. Satisfacción del usuario	5
1.1.8. Comunicación con los usuarios	6
1.1.9. Atención administrativa	7
1.1.10. Atención médica	7
1.1.11. Comprensión entre galeno y usuario	7
1.2. Antecedentes	8



CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Identificación del problema	16
2.2. Enunciados del problema	18
2.3. Justificación	19
2.4. Objetivos	20
2.5. Hipótesis	21

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Lugar de estudio	22
3.2. Población	23
3.3. Muestra	23
3.4. Métodos de investigación	24
3.5. Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	25

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados	28
4.2. Discusión	46

CONCLUSIONES	52
--------------	----

RECOMENDACIONES	53
-----------------	----

BIBLIOGRAFÍA	55
--------------	----

ANEXOS	63
--------	----

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Nombre de las redes de asistenciales de la región Puno	22
2. Cantidad de usuarios atendidos por las redes de asistenciales de la región Puno	23
3. Cantidad de pacientes atendidos por las redes de asistenciales de la región Puno	24
4. Prueba de normalidad	28
5. Coeficiente de relación y reglas de decisión	29
6. Resultado de la relación entre las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario	30
7. Resultado de la relación entre la capacidad de respuesta y la variable de satisfacción del usuario.	31
8. Resultado de la relación entre la fiabilidad, y la variable de satisfacción del usuario	32
9. Resultado de la relación entre la empatía de atención oportuna, y la variable de satisfacción del usuario	33
10. Resultado de la relación entre garantizar seguridad de servicio, y la variable de satisfacción del usuario	34
11. Resultado de la relación entre el uso de material tangibles, y la variable de satisfacción del usuario	35
12. Valor coeficiente de Alfa Cronbach	36
13. Prueba de Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la variable 1. Calidad de servicio	36
14. Correlación de Alfa de Cronbach de la variable 1. Calidad de servicio	37
15. Prueba de Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la variable 2. Satisfacción del usuario	37
16. Correlación de Alfa de Cronbach de la variable 1. Satisfacción del usuario	38
17. Prueba de Confiabilidad de Alfa de Cronbach de dimensión capacidad de respuesta	



y variable satisfacción del usuario	38
18. Prueba de Confiabilidad de Alfa de Cronbach de dimensión fiabilidad y variable satisfacción del usuario	39
19. Prueba de Confiabilidad de Alfa de Cronbach de dimensión de empatía de atención oportuna, y variable satisfacción del usuario	39
20. Prueba de Confiabilidad de Alfa de Cronbach de dimensión de garantizar seguridad de servicio, y variable satisfacción del usuario	40
21. Prueba de Confiabilidad de Alfa de Cronbach de dimensión de uso de material tangible, y variable satisfacción del usuario	40
22. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención en las redes asistenciales de la región Puno?	41
23. Comunicación con los usuarios	42
24. Atención administrativa	44
25. Atención médica	45



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Diseño de investigación	25
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención en las redes asistenciales de la región Puno?	42
3. Comunicación con los usuarios	43
4. Atención administrativa	44
5. Atención médica	46



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Matriz de consistencia	64
2. Cuestionario para evaluar la calidad de servicio	67
3. Cuestionario para evaluar la satisfaccion del usuario	69

RESUMEN

El presente estudio tuvo un diseño correlacional y no experimental, de tipo descriptivo correlacional, se utilizó el método correlacional, descriptivo analítico, la información se obtuvo a través de la técnica de encuesta, se trabajó con una muestra no probabilística de 382 pacientes con el instrumento cuestionario para determinar el nivel de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en las redes de atención de salud de la región Puno. Los resultados indican que la Rho de Spearman $r = 0,816^{**}$ es estadísticamente significativa. Debido a la calidad de la atención, si es buena, los usuarios estarán más satisfechos. En relación con la determinación estadística de la hipótesis general, la correlación Rho Spearman confirma un nivel de significación bilateral inferior o igual a 0,05, aceptando la hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula. Como resultado, se determinó que existe una relación significativa. En conclusión, la satisfacción de los usuarios como la calidad del servicio tienen valores alfa de Cronbach que se sitúan entre 0,61 y 0,80 y presentan correlaciones elevadas para la coherencia. También se determinó el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto al nivel de atención en las redes sanitarias: El 49% de los encuestados se declararon poco satisfechos, seguidos de un 24% que se declararon muy satisfechos, un 21% que se declararon insatisfechos y un 6% que se declararon satisfechos.

Palabras clave: Calidad de servicio, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad, satisfacción del usuario.



ABSTRACT

The present study had a correlational and non-experimental design, of a descriptive correlational type, the correlational method was used, descriptive analytical, the information was obtained through the survey technique, we worked with a non-probabilistic sample of 382 patients with the instrument questionnaire to determine the level of relationship between service quality and user satisfaction in health care networks in the Puno region. The results indicate that Spearman's Rho $r = 0.816^{**}$ is statistically significant. Due to the quality of care, if it is good, users will be more satisfied. In relation to the statistical determination of the general hypothesis, the Rho Spearman correlation confirms a level of bilateral significance less than or equal to 0.05, accepting the alternative hypothesis and rejecting the null hypothesis. As a result, it was determined that a significant relationship exists. In conclusion, user satisfaction and service quality have Cronbach's alpha values that are between 0.61 and 0.80 and present high correlations for coherence. The level of user satisfaction with respect to the level of care in health networks was also determined: 49% of those surveyed declared themselves not very satisfied, followed by 24% who declared themselves very satisfied, and 21% who declared themselves dissatisfied. And 6% who declared themselves satisfied.

Keywords: quality of service, answer's capacity, empathy, reliability, user satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Dado que la asistencia sanitaria está al servicio de la sociedad, tiene una obligación moral y profesional de suma importancia. Por ello, el personal médico de apoyo, también conocido como auxiliares y administrativos, debe prestar el servicio asistencial a los usuarios con la eficacia necesaria. En este sentido, independientemente de su situación económica, cultural o social, los servicios de urgencias de cualquier lugar del planeta tienen la responsabilidad de salvar la vida de una persona, lo que suele elevar la importancia de los servicios prestados por los hospitales.

Hoy en día, el modelo SERVQUAL (Calidad de Servicio), que consta de variables e indicadores, se utiliza hoy en día como herramienta para medir la calidad percibida. Por ello, el modelo SERVQUAL incluye tanto métodos de evaluación como sugerencias para mejorar la calidad del servicio.

Por lo tanto, el propósito del estudio fue evaluar el grado de interacción entre la felicidad del usuario y la calidad del servicio en las redes de salud de la región Puno. La investigación utilizó una metodología cuantitativa, y los datos se recogieron utilizando muestras de consumidores de servicios hospitalarios que se atendieron en los servicios del hospital.

Para ello el contenido de estudio está dividido en cuatro capítulos; en el capítulo I, se menciona el marco teórico y antecedentes. En el capítulo II, se analiza los enunciados del problema, justificación, objetivo general y objetivos específicos, hipótesis general e hipótesis específicas. En el capítulo III, lugar de estudio, población, muestra, método de investigación y descripción detallada de métodos por objetivos específicos. Finalmente, en el capítulo IV, los resultados, la discusión, las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Marco Teórico

1.1.1. Calidad de servicio

Se presentan las bases teóricas relacionadas a las variables definidas como constructor teórico.

Como se citó en Barrera y Ysuiza (2019) Ministerio de Economía y Finanzas quien sostiene que la calidad de servicio, debe ser entendida por los gestores como la medida en que se satisfacen las demandas de los contribuyentes, en relación con sus solicitudes de información, dirección, asistencia y tratamiento mediante el despliegue o el uso de una variedad de recursos básicos, para apoyar los objetivos de la organización. Actuar de acuerdo con las ideas y valores institucionales permitirá a la empresa alcanzar los objetivos fijados en el plazo previsto.

De la misma manera Luna y Torres (2022) la calidad de servicio constituye un clima de cambio que favorezca el desarrollo de la administración pública para satisfacer las demandas y expectativas de los ciudadanos, manteniendo la equidad, la justicia, la imparcialidad y la eficiencia en el uso de los recursos públicos. El objetivo último es construir una sociedad igualitaria y justa que preserve la dignidad de cada persona, fomente la cohesión social y garantice el ejercicio pleno y efectivo de sus derechos humanos.

El nivel de servicio se refiere una oportunidad para el desarrollo sustentable de la atención, fomentando la acción de responder al interés de satisfacer diversas necesidades que redunde en la pertinencia de los resultados por parte de los servidores públicos, lo que incluye el plan de desarrollar mecanismos novedosos que permitan brindar el mejor servicio en la solución de impases. (Rogel y Cejas, 2018).

Igualmente la calidad de servicio está relacionado a la percepción de los pacientes o clientes que consiste en la prestación de servicios por una determinada institución del Estado o empresas; la brecha de insatisfacción debe cubrir con los fines de reducir los cuestionamientos hacia el funcionamiento al desempeño del funcionario del sector, por ello es importante resaltar que la idea de la calidad, es saber cubrir la usencia de las necesidades de los demandantes de los servicios y/o productos que deriva para el fin propio (Padilla, 2021).

1.1.1.1. La calidad de servicio en el sector salud

Todas las organizaciones que prestan servicios de salud tampoco son ajenos a este escenario, ya que son los responsables del cuidado de la salud de sus ciudadanos y en ese sentido se debe priorizar la calidad de la prestación del servicio (Vargas et al., 2013).

Los empleados que trabajan en diversas instituciones públicas y privadas a nivel nacional o internacional deben tener una comprensión clara del concepto de calidad de servicio y ser capaces de aplicar estrategias de calidad para reflejar y lograr mayores niveles de satisfacción del cliente, donde se define como la capacidad de brindar los servicios médicos con el máximo beneficio a los usuarios con el mínimo de riesgos (Vigo y González, 2020).

1.1.2. Capacidad de respuesta

Huamaní y Bejar (2022) sostiene que para obtener la calidad de servicio, el fin de satisfacer las necesidades requeridas y los acontecimientos que se producen en el tiempo de servicios de un profesional de la salud para un cambio importante en la institución operativa que presta el servicio, que demuestren su criterio de buena fe

para lograr la satisfacción del usuario o cliente, que requiere las instalaciones físicas de la entidad en buen estado, equipos modernizados con el recurso personal para prestar servicios, y el suministro.

La capacidad de respuesta de la asistencia sanitaria, que garantiza las mejores ventajas y el menor peligro para el usuario con los recursos disponibles, es uno de los elementos que influyen en la felicidad del paciente. Otro factor es la eficacia de la atención del médico tratante controlar las dolencias del paciente. En consecuencia, es crucial desarrollar procedimientos lo antes posible. (Apaza y Paucar, 2022).

1.1.3. Fiabilidad

Como la capacidad de prestar el servicio comprometida de forma segura, fiable y cuidadosa, donde se cumple la promesa de servicio, haciendo las cosas bien de principio a fin en el servicio, a tiempo, cumpliendo todos los requisitos de precisión, la fiabilidad establece la respuesta en el menor tiempo posible, permitiendo la atención al paciente. (Morocho, 2019).

1.1.4. Empatía de atención oportuna

Febres y Mercado (2020) el factor más importante es la realización de una exploración física exhaustiva, respetando la intimidad del paciente, respondiendo y resolviendo las dudas o inquietudes que el usuario pueda tener, y comunicando seguridad al paciente. Todos estos factores implican la empatía de voluntad de atención e interés del personal médico por atender al enfermo, realizar el diagnóstico relativo a sus tratamientos y/o procedimientos médicos de forma clara y comprensible, y respetar su intimidad.

1.1.5. Garantizar seguridad de servicios

García y Pérez (2019) es el principio de garantía de la calidad del servicio en los centros sanitarios, que ofrece garantías a los pacientes que han recibido tratamiento en un centro hospitalario y facilita el aseguramiento de estos casos y de los distintos tratamientos que reciben los usuarios, en relación con los derechos que tienen cada una de las personas que más necesitan cuidados. Uno de los

derechos incluidos en los denominados derechos de seguridad de los servicios

Uso de material tangible

Benítez y Capa (2021) es el principio de garantía de la calidad del servicio en los centros sanitarios, que ofrece garantías a los pacientes que han recibido tratamiento en un centro hospitalario y facilita el aseguramiento de estos casos y de los distintos tratamientos que reciben los usuarios, en relación con los derechos que tienen cada una de las personas que más necesitan cuidados. Uno de los derechos incluidos en los denominados derechos de seguridad de los servicios es el derecho a la seguridad social.

1.1.6. Satisfacción del usuario

Según Domínguez et al. (2022) quien define que la satisfacción del usuario La relación médico-paciente es el eje principal de la opinión positiva de un funcionario, de la entidad dedicada a la gestión pública, que influye en cómo se comporta el paciente y para el que utiliza eficientemente los recursos financieros, la infraestructura y los servicios sanitarios que ofrece. La relación médico-paciente proporciona diagnósticos precisos de la enfermedad, indicaciones adecuadas y fomenta la confianza.

La Organización Panamericana de la Salud, OPS (2018) se refiere a la satisfacción que, en términos generales, es la diferencia positiva percibida entre las ambiciones y los logros e implica una expectativa de comparación y una impresión del servicio. Depende de varios factores, como las experiencias previas, las expectativas y la información obtenida de otros usuarios y del centro sanitario que presta realmente los servicios médicos. En consecuencia, los niveles de felicidad varían en función de las personas o la clase social, el sexo y la edad de los individuos en diversas situaciones.

Como citó Villanueva (2022) que se centró en las actividades que debe realizar para llevar a cabo un buen proceso de toma de decisiones y que definió la satisfacción como el bienestar psicológico de una actividad o acontecimiento alegre, y que los pacientes reciban respuestas satisfactorias que cumplan sus expectativas. Por ello, los niveles de satisfacción se tienen en cuenta de la siguiente manera. Las diversas intenciones de las personas en momentos y circunstancias individuales pueden funcionar como un catalizador suficientemente potente para la acción.

Los niveles de satisfacción.

Insatisfacción: Se produce en la medida que el rendimiento no cubierto del activo está por debajo de las expectativas del beneficiario.

Satisfacción: Se produce en el rendimiento previsto de la mercancía o el bien está a la altura de las expectativas de quien consume

Complacencia: Se nota un rendimiento percibido por encima de las expectativas del consumidor y/o gestionado.

Según Hernández et al. (2021) quien conceptualiza “la esencia de la satisfacción del usuario, se refleja cuando se cumplen o superan sus expectativas, de lo que recibe del servicio de salud. En este sentido, la calidad es la capacidad de satisfacer las expectativas del usuario, es la brecha entre la percepción y la expectativa”.

1.1.7. Comunicación con los usuarios

Teniendo en cuenta el número de usuarios que participan en el despliegue de las nuevas tecnologías permite el entendimiento entre pacientes y especialistas sanitarios, es importante para gestionar la comunicación con el usuario. De forma similar, los mensajes de interés para el usuario se envían de forma física o se distribuyen a través de medios escritos o predeterminados con el objetivo de educar al usuario sobre un tema de interés concreto.

1.1.8. Atención administrativa

Como se citó en Cubas (2020) es prestar una atención adecuada a los pacientes inscritos en la red sanitaria, sobre todo en los trámites administrativos necesarios para acceder a la atención sanitaria, es importante recordar que cada persona realiza estos trámites por su cuenta y necesita recibir un trato justo y servicios de calidad.

1.1.9. Atención médica

La Organización Mundial de la Salud (OMS) durante la Conferencia Internacional de Alma-Ata, celebrada en 1978, se adoptó una idea novedosa para proporcionar sanidad. Se han tenido en cuenta dos de ellas. La primera es la utilización de la salud comunitaria e individual como catalizador del crecimiento de la atención sanitaria. Este rasgo les otorgó la autoridad y la responsabilidad de desarrollar e implantar sistemas sanitarios. Para invertir las disparidades sanitarias en las naciones emergentes, diversos organismos nacionales e internacionales trabajan en el segundo punto.(Llanos et al., 2020).

1.1.10. Comprensión entre galeno y usuario

Farias et al. (2019) es un acuerdo entre médico y paciente que beneficia a ambas partes y se basa en la moderación emocional, la cortesía, la empatía y la adaptabilidad. Otra idea es la medicina agresiva, que se opone a la medicina defensiva y mejora la comunicación médico-paciente con el objetivo de reducir la desconfianza y el inconformismo derivados del acto médico. Tiene la capacidad de crear un ambiente de convicción, confianza, respeto y comprensión que permita al paciente expresar sus ideas y sentimientos más profundos, cuya comprensión puede ser esencial para realizar un diagnóstico preciso.

La gestión de los servicios de salud es un factor importante para la calidad y la satisfacción de los usuarios y se está convirtiendo en una de las principales preocupaciones de la administración sanitaria, definir la calidad del servicio y determinar el valor de sus características, perspectivas y aspectos variados para diferentes autores. Realizar e implementar un sistema de gestión de calidad es

difícil y requiere de constantes cambios en la cultura organizacional y un rediseño de leyes, reglamentos y procedimientos orientados a la calidad de la atención, la perspectiva del usuario es compleja, ya que la primera atención define el concepto del sistema de salud. Asimismo, debemos asegurar el acceso y la equidad a las intervenciones y servicios de salud para toda la población (Paredes, 2020).

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes internacionales

Entre los antecedentes relacionados con la presente investigación tenemos a:

Vélez y González (2021) quien ha realizado su investigación en la ciudad de Colombia, con el objetivo de caracterizar los principales contenidos investigados y relacionados con la calidad de los servicios de salud en Colombia, aplicó el método bibliográfico publicados en los últimos 10 años, investigación de tipo mixto, en sus resultados encontró la accesibilidad, oportunidad, seguridad, continuidad y la pertinencia donde se ven afectados, por fallas en la baja calidad de servicios, por ello, considera el talento humano un pilar fundamental en momentos de garantizar la atención oportuna, debido a que están en constante contacto con los usuarios, y concluyó que al no garantizarse la aplicación de las normas de salud establecidas en la normatividad vigente, la que se traduce en una atención deshumanizada y ocasionalmente en pérdidas humanas, por ello los estudios demuestran que los usuarios acuden a mecanismos como la queja y el cuestionamiento al profesional en salud, y cuanto a sus derechos son vulnerados sintiéndose insatisfechos con los servicios que reciben.

Mientras tanto, Alarcón (2022) realizó la investigación en la ciudad de Guayaquil-Ecuador, con el objetivo de analizar la calidad de atención y la relación con la satisfacción de los usuarios C. M. del Carmen Cemeinte de Guayaquil, quien utilizó una encuesta como estrategia para recoger información de una muestra de 377 usuarios, su diseño ha sido no experimental, transversal, método deductivo y de alcance correlacional. Según sus conclusiones, existe un retraso de meses en la resolución de los asuntos (52%), escasez de material sanitario para que el personal

médico pueda hacer bien su trabajo (50,4%), desconocimiento de las necesidades específicas del personal médico (62,6%), falta de atención individualizada (63,6%), y falta de interés por parte de los usuarios para ser atendidos por el servicio médico (56,8%), lo que le llevó a la conclusión del estudio

Por otro lado, Palacios (2018) en su estudio “satisfacción y calidad de los servicios percibidos por los usuarios externos del centro de salud Venus de Valdivia, Guayaquil - Ecuador”, Desarrollado para identificar factores asociados con la satisfacción del usuario externo, llegó a la siguiente conclusión; los visitantes del Centro de Salud Venus de Valdivia han manifestado su inconformidad respecto a los recursos del centro, el trato del personal, las instalaciones, los horarios de atención y las deficiencias en las instalaciones especializadas por deficiencias. También se ha observado que la confidencialidad es poco aceptada por los usuarios externos en el proceso de atención. La satisfacción también está disminuyendo debido a la falta de equipos y recursos.

En las mismas condiciones, Corrales (2022) se realizó un estudio de tipo descriptivo-correlacional en la ciudad de Ecuador con el objetivo de determinar el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios externos de la Agencia de Registro Civil Latacunga. El tamaño de la muestra fue de 385 personas y los instrumentos utilizados fueron la encuesta y el cuestionario. En base a estos resultados, la prueba de Friedman indicó una prueba significativa con un valor de significación de 0,0001. La aplicación del paradigma SERVQUAL a los usuarios externos ha apoyado este resultado.

Por su parte, Barrios (2021) realizó su estudio en Sevilla-España, con el objetivo de contrastar la calidad y la excelencia en los servicios de salud de los peruanos, aplicando una prueba de organización de las asociaciones público-privadas, fue el tipo de investigación descriptivo, como muestra el análisis documental, aplicaron el método inductivo, en sus resultados señala la calidad percibida de los servicios de salud siendo crucial, por ello es necesario desarrollar otros métodos de gestión de servicios de primer nivel en el marco de la calidad de servicio para seguir mejorando la asistencia en la salud y superar los obstáculos que se presentan en los componentes del nivel insatisfecho, concluye que las peculiaridades de un

servicio de salud peruano, está estrechamente relacionada con los clientes y un sentido de asistencia oportuna y eficaz, en la atención o adaptar los modelos de medición rutinaria.

Maggi (2018) realizó un estudio en la ciudad Quito-Ecuador con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de la atención ofrecida por los servicios de urgencias pediátricas del Hospital General de Milagro, la misma estuvo conformado por 357 de los niños (as), adolescentes, donde emplearon el método SERVQUAL-analítico, el diseño fue transversal y como instrumento fue el cuestionario, en sus resultados señala la tangibilidad, la fiabilidad, la seguridad y la empatía, teniendo un rango de descontento, la capacidad de respuesta lo calificaron como satisfechos y utilizaron el triaje Manchester para medir dichas percepciones, en conclusión el servicio no proporciona completamente la seguridad del paciente por ello menoscaba la atención en cuanto a la amabilidad del trato.

En la misma situación, Arancibia et al. (2013) publicó su artículo científico en la revista de Ciencias Sociales en la ciudad de Chile, con el objetivo de determinar el uso de los recursos y esfuerzos hacia la mejora de la propuesta de valor para incrementar la fidelidad de los clientes, el tipo de investigación es básica, como muestra los clientes, el nivel descriptivo correlacional, como instrumento el cuestionario con preguntas semiestructuradas, en sus resultados señala tres elementos que forman la intangibilidad y el componente de equipamiento físico, con ello los clientes puedan estar satisfechos, y creando un modelo de satisfacción, en el mismo concluye que la eficacia organizativa y la atención del personal son las dos características más influyentes en la calidad percibida. Por otra parte, los factores que más influyen en la imagen, son la atención del personal y la eficacia de la página Web. Sobre la calidad percibida y la imagen de la felicidad del cliente que genera un efecto significativo al usuario.

Por otro lado, Escalona et al. (2017) en su estudio tuvo el objetivo de poder analizar la satisfacción de la calidad en el servicio de urgencias médicas, Holguín – Cuba, llegando a las siguientes conclusiones: La mayoría de los pacientes que visitan al departamento de emergencias no cumplen con los criterios de emergencia y pueden tratarse en el nivel de atención primaria. Además, existen problemas estructurales y organizativos que impiden una adecuada atención. La satisfacción de los pacientes fue alta, y la mayoría de los encuestados expresaron una actitud positiva hacia la institución.

De igual manera, Rios et al. (2016) en el estudio titulado “percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo – Colombia, tuvo como objetivo evaluar las percepciones de satisfacción del paciente. Los resultados: Las variables más insatisfactorias resultaron ser el tiempo de espera 38% y el estado de la infraestructura del establecimiento 50%. En cambio, el 73% se mostró satisfecho con la comodidad de la sala de espera y del edificio. Además, uno de los aspectos mejor valorados fue el trato dado a los profesionales sanitarios, bien determinado por la capacidad diagnóstica y resolutive del experto (64%). Los residentes concluyen que están satisfechos con los servicios que reciben en este establecimiento.

1.2.2. Antecedentes nacionales

En el mismo contexto Rojas y Yataco (2022) realizó un estudio para determinar el grado de satisfacción de los pacientes con los servicios médicos prestados en el establecimiento hospitalario “Edgardo Rebagliati Martins”, el tipo de investigación fue descriptiva-transversal, observacional y prospectiva, el estudio se realizó con una muestra de 188 pacientes, como instrumento se utilizó el cuestionario SERVQHOS y se usó la encuesta, el procesamiento de datos se efectuó con el programa SPSS versión 26.0, y mediante la estadística descriptiva en sus resultado indica que los pacientes encuestados, el 46,2% expresaron insatisfacción, el 33,5% insatisfacción moderada y el 20,3% satisfacción, concluyó que la percepción de los pacientes es desfavorable, al respecto del servicio médico y la atención sanitaria de un establecimiento hospitalario.

En seguida, Rivas y Sinche (2021) El objetivo El objetivo del artículo fue confirmar la validez del SGSS percibida por los pacientes del Hospital en el trabajo científico publicado en la revista *Malaria and Environmental Health* bajo el título *Calidad del Sistema de Gestión de Servicios de Salud en la Red Amazónica de Atención en Salud Tarapoto-San Martín*, la investigación fue descriptiva y transversal, con un diseño no experimental. Se focalizó a la población asegurada de la red asistencial de Tarapoto EsSalud del año 2019 que ascendió a 118 672 personas, en sus resultados indica que la atención prestada se ajustaba a los eventos de vigilancia epidemiológica, la empatía, que recibió una puntuación del 65,1%, y la seguridad y los resultados, que recibieron una puntuación del 67,6%. Con una puntuación del 68,1%, las características físicas obtuvieron los mejores resultados cuando se pidió a los usuarios que las clasificaran, y se determinó que el estudio había ayudado a aclarar cómo percibían los usuarios la calidad del servicio de la red

Asimismo, el autor Agüero (2022) realizó una investigación con el objetivo de conocer el servicio de emergencia de una clínica privada de Lima, el tipo de estudio fue aplicada, con diseño correlacional, emplearon el método hipotético, como muestra de 376 usuarios externos focalizados en los meses del año 2022, el barómetro de medición fue la escala de Likert para ambas variables, en sus resultados indica que la satisfacción del usuario externo no fue bueno, debido a que diversos elementos, como la infraestructura, la limpieza, la demanda actual de pandemia, la disponibilidad de material, el equipamiento biomédico y otros, inciden en la satisfacción de los usuarios, en conclusión determinaron que el servicio de urgencias de una clínica privada de Lima, proporcionaba una atención de alta calidad en relación con la satisfacción de los usuarios externos.

En el mismo contexto, Aguilar et al. (2022) los mencionados autores publicaron el artículo científico en la revista *Horiz Med* con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, atendidas por tele consultas en Ginecología Oncológica de la Universidad San Martín de Porres de la ciudad de Lima, la muestra estuvo constituido por 302 usuarias, como instrumento fue aplicado el cuestionario SERVPERF registrados en la ficha de

observación durante la tele consulta, en sus resultados señala con la f de Fisher con $p < 0,05$, el proceso de tiempo de espera para la tele consulta fue de 1 a 7 días que representa el 53,31 %, el tiempo de espera para la atención inmediata fue < 10 minutos que representa el 64,22 % y el tiempo de duración de atención se encuentra entre 11 a 15 minutos que representa el 41,39 %, los autores concluyeron que las tele consultas tienen una relación directa con la calidad asistencial del cliente, a su vez los componentes estructurales cumplen con las especificaciones técnicas establecidas con una normatividad vigente que genera altos niveles de satisfacción a los usuarios.

Mientras tanto, Redhead (2015) realizó un estudio en el centro de salud Miguel Grau del barrio de Chaclacayo, en Lima, con el objetivo de determinar la relación entre la calidad del servicio y la felicidad de los usuarios, y llegó a las siguientes conclusiones: Los encuestados afirman que tanto la calidad del servicio como la satisfacción externa de los usuarios son deficientes. Además, el estudio descubrió un fuerte vínculo entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio, así como una conexión entre la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, los aspectos tangibles y la empatía con el usuario.

Por otro lado, León (2022) quien realizó un estudio con el objetivo de contrastar el grado de satisfacción de las personas que utilizaron el servicio de emergencia del Hospital IIE Túpac Amaru de la ciudad del Cusco, para ello ha seleccionado como muestra a 114 usuarios al azar en el servicio de emergencia sanitaria, el tipo de estudio es descriptivo. Según sus resultados de la encuesta efectuada, el 82,8% son usuarios que se atienden inter diario, de los cuales el 65,6% de los encuestados tenían entre las edades de 27 y 59 años, el 56,0% tenían educación secundaria, el 69,8% tenían seguro médico completo, en sus conclusiones el 45,7% de los usuarios están insatisfechos, el 56,0% están en desacuerdo con la capacidad de respuesta que brindan los trabajadores del hospital, el 43,1% estaban insatisfechos con la seguridad de la atención y el 44,8% estaban insatisfechos con fiabilidad impuesta.

Montalvo et al. (2020) La investigación fue de naturaleza cuantitativa, no experimental y correlacional. La herramienta utilizada fue el grado de satisfacción de los usuarios, y la muestra estuvo formada por 152 pacientes que recibían tratamiento traumatológico. Según los resultados del estudio, el 65,1% de los encuestados afirmaron que la calidad de los servicios que recibían se mantenía constante. El análisis estadístico también descubrió una correlación moderada entre las dos variables, que se ve corroborada por el valor del coeficiente de correlación rho de Spearman, que es de 0,590, y un p-valor inferior de 0,000 a 0,05 respectivamente

Becerra et al. (2020) en ella realizó un estudio observacional, prospectivo-transversal sobre el nivel de satisfacción del usuario externo en un entorno de atención primaria durante la pandemia de Covid-19 y se publicó en la Revista Médica Panacea de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, tipo descriptivo, tuvo como elemento de estudio a 120 pacientes ambulatorios, a ellos se destinó la encuesta con la medición de la escala SERVQUA de acuerdo al modelo SERVQHOS, en sus resultados señala el 87% de los pacientes han sido mujeres de las edades entre 41 y 50 años, el 61,7% de las personas estaban descontentas con los servicios sanitarios, y el 38,3% moderado, con la fiabilidad con un 69,2%; la seguridad 58,3%; la empatía 60,8%; en sus conclusiones señala que los usuarios de afuera se muestran insatisfechos con los servicios brindados en el centro de atención primaria durante el estado emergencia pandémica.

Por su parte, Loayza (2022) Investigaron la relación entre la satisfacción de los padres y el calibre de la atención prestada en el servicio de urgencias pediátricas del Hospital René Toche Groppo Chincha., se trata de una investigación básica, de nivel correlacional, transversal y no experimental, los elementos de estudio está conformada por 85 padres de familia, emplearon el método inductivo, usaron la técnica de la encuesta para recabar datos de ambas variables, en sus resultados La autor concluye que el acompañamiento de los pacientes ha sido importante en el campo de las urgencias pediátricas porque fue una evaluación del bienestar psicológico de los usuarios del mencionado centro médico. El alfa de Cronbach tiene un valor de significación de 0,746 para el nivel de satisfacción de los padres,

que se registra en los cuestionarios creados y validados.

Sánchez (2019) su estudio tiene como objetivo determinar el tiempo de espera de los usuarios antes de ser atendidos en la clínica pediátrica es un estudio descriptivo-correlacional, cuya muestra fue 100 pacientes, como técnica fue la encuesta-cuestionario, en sus hallazgos encontró que el 9% de los clientes de consulta externa reportó estar extremadamente satisfecho con el servicio recibido, mientras que el 65% de los usuarios se mostraron insatisfacción, el autor concluye que el 39% de los usuarios tuvo que esperar 24 minutos o más, el 26% entre 18 y 23 minutos, el 24% entre 6 y 11 minutos, el 6% entre 12 y 17 minutos, y sólo el 5% entre 1 y 5 minutos.

1.2.3. Antecedentes locales

Tumi (2020) la investigación tiene como objetivo determinar la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención odontológico que se brinda en el Hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca – 2019; donde se pudo observar los siguientes resultados: En referencia con la atención técnica se pudo observar que el 46% se encuentra satisfecho con la atención; se observa que el 30% se encuentra muy satisfecho y en un 24% se encuentra medianamente satisfecho; y con relación al aspecto relación interpersonal se observa que el 52% se siente satisfecho; se observa que un 28% se encuentra muy satisfecho y un 20% medianamente satisfecho; de igual manera en el aspecto de accesibilidad se observa que el 44% describe estar satisfecho; y un 32% describe estar muy satisfecho y el 24% medianamente satisfecho, por último respecto al ambiente de atención el 50% refiere estar satisfecho; el 30% muy satisfecho y el 20% medianamente satisfecho.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Identificación del problema

En el contexto internacional las instituciones del sector salud han mostrado deficiencia en brindar la calidad de atención a los pacientes, sobre todo en tiempo de espera, la capacidad de responder inmediatamente con el servicio médico o área de enfermería, otro de los problemas frecuentes es la escasa implementación de equipamiento de equipos de acuerdo al avance tecnológico, por ello, hoy en día, el sector salud atraviesa por una crisis sistemática por la presencia del Covid-19, porque ha incrementado la desatención en primera línea de atención, que conllevó a la insatisfacción de los usuarios y la percepción negativa de los profesionales en la salud, directores con indicador de las falencias del sistema de salud teniendo pacientes con normalidad.

Así lo corrobora una encuesta sanitaria mundial realizada en 21 países, dónde se encontró factores predictivos de insatisfacción con el 10,4% de la población usuaria que ha influido a padecer de alguna enfermedad, el 17,5% de las personas en el mundo declararon estar satisfechas con la calidad del servicio y el 70% a 80% es la demanda de atención primaria, la misma que revela las falencias, como el escaso equipamiento, el desabastecimiento de medicamentos, profesionales de salud sin voluntad de trabajo, entre otros hechos lamentables (Fernandez, 2021).

Según, Gerónimo et al. (2017) en el Perú se hallaron una insatisfacción global del 83,9% en usuarios de consulta externa. Contrario a ello, Morales y Carvajal (2007) reportaron el 73,0% de los usuarios expresaron su satisfacción con la calidad de atención y el 27,0% no estuvo satisfecho, y estos resultados se basan a la percepción de la calidad de atención ofrecida.

Con respecto a la atención en las redes de salud en el Perú, el 71% manifiestan estar insatisfechos con el tiempo de espera para el servicio, el 65% en relación al interés del profesional en salud en solucionar problemas de salud o alguna enfermedad, y con la confianza que transmiten los empleados en diversas unidades de salud. (Fariño et al., 2018).

Es penoso observar la insatisfacción de los pacientes que tienen dificultad de acceder a la calidad de atención en hospitales del Ministerio de Salud del Perú, se encuentran muy lejos de los estándares de calidad de atención al usuario y donde puedan satisfacer las exigencias y la resolución de los problemas de salud de los usuarios, el método de diagnóstico rápido, equipamiento de instrumentos clínicos, desabastecimiento de los medicamentos e insumos necesarios. Las redes asistenciales de salud como institución, es la encargada de proporcionar y desarrollar estrategias para mejorar la calidad de servicio para los usuarios (pacientes), proporciona seguridad con ello cubrir los intereses y expectativas de los usuarios, que involucra no sólo el buen trato, la calidez y el humanismo en la atención de los usuarios, también satisfacer con inversión económica, logística, y capacidad real para resolver los problemas.

Igualmente, se observa el maltrato que se deriva de la mala calidad del servicio en algunas redes asistenciales de salud de la región Puno, que afecta no sólo a la personalidad y la autoestima de los pacientes, sino también a la dignidad del usuario. Además, este maltrato se manifiesta con mayor frecuencia al momento del diagnóstico clínico, y la atención médica, por otro lado, la desatención del servicio primario que se manifiesta en la demora de la atención, la falta de una adecuada orientación que debe brindar el personal de salud, con fines de lograr la recuperación de su estado físico-metal del paciente. A su vez, se encontró el trabajo de investigación realizado por Rafael (2019) desarrollado por la UANCV dónde el 54,68% de los profesionales en salud muestran poco interés en atender a sus pacientes, el 53,96% atiende con amabilidad, 51.80% realizan el manejo adecuado

de los equipos con la cual se puede confirmar que el problema de la calidad de atención e insatisfacción de los usuarios, sigue siendo un problema vigente por el poco interés de parte del personal de salud.

Viendo esta realidad de calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en las redes asistenciales de salud de la región Puno, no podría ser ajena esta problemática, es por ello, que se ha seleccionado el tema para la investigación, aún más siendo pertinente en la gestión pública. Además, de no solucionarse la problemática encontrada en los meses o años venideros, podría convertirse como un problema frecuente en las redes asistenciales de salud, es por ello, que se originó la presente investigación, y con ello aportar al conocimiento de la gestión pública, con un análisis de cada uno de las dimensiones, consiguientemente será útil para los profesionales en salud, directores de salud, y la sociedad en conjunto, para que pueden realizar reajustes necesarios al momento de atender a los usuarios (pacientes), de igual manera sirve para los profesiones que ejercen la función pública en diversas entidades del Estado peruano. Asimismo, los resultados permitirán conocer las dificultades que se presentan al momento de brindar los servicios de atención de salud, y su satisfacción de los usuarios, a la vez, facilita y proporciona las recomendaciones para la población beneficiaria (pacientes) con aras de mejorar la gestión pública, puesto que el contenido de la investigación tiene datos relevantes del problema planteado.

2.2. Enunciados del problema

2.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de relación de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno?

2.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno?
- ¿De qué manera se relaciona la fiabilidad con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno?
- ¿Cuál es la relación de la empatía de atención oportuna con la satisfacción del

usuario en las redes asistenciales de la región de Puno?

- ¿De qué manera se relaciona garantizar la seguridad del servicio con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno?
- ¿Cuál es la relación del uso de material tangible con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno?

2.3. Justificación

La presente investigación hace conocer los preceptos de calidad de servicio, así como la percepción de la satisfacción que tiene el usuario del servicio de salud prestado por las instituciones de salud, por ello cumple un rol social muy importante en el bienestar de la sociedad en general y de prevenir las enfermedades proclives al contagio. Ante la deficiente calidad en el servicio que brindan los hospitales, como problema que las engloba sin discriminar el alcance y el tamaño de la organización. Por ello la salud privada tiende en crecimiento ascendente de sus servicios prestados, a consecuencia de la ineficiente atención en la salud prestados por el sector público. Los resultados que se obtendrán en la presente investigación, permitirán conocer las percepciones y la satisfacción del usuario, en dos vertientes como equipamiento y la calidad de servicio en las redes asistenciales de la región de Puno, toda vez, que es considerado uno de los retos más relevantes para cumplir en el servicio de salud. Referido a la justificación práctica, los resultados que se han obtenido a consecuencia de la aplicación de instrumentos de investigación están relacionados a la calidad de servicios; servirá para realizar algunos reajustes y el conocimiento de la desatención para todos los servidores públicos, en especial para todos los que brindan los servicios de Salud, ya que están en constante contacto y comunicación con los usuarios (pacientes) ya sean adultos, adultos mayores, etc. Para que brinden la capacidad de respuesta constantes sobre la calidad de servicios, adicionalmente los datos de la investigación, se utilizarán como herramienta de medición para que ayuden a mejorar y cerrar las brechas de desatención existentes en las redes asistenciales de la región de Puno.

Justificación teórica, el contenido desarrollado y los datos obtenidos, sirven como antecedentes para las futuras investigaciones que se efectuarán en las universidades públicas y privadas u otros ámbitos académicos. En ese orden de ideas las definiciones están relacionados con el que hacer de la gestión pública. Por lo tanto, el estudio

contribuye como aporte de conocimiento sobre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, con fines de mejorar la atención y servicios, en las redes asistenciales de la región Puno.

Justificación social, este estudio hace conocer la calidad de atención en las redes asistenciales hospitalarias, y con ello los usuarios (pacientes) están satisfechos o no, por lo tanto, es un instrumento útil para la sociedad en conjunto, ya que la mayoría de los pacientes provienen de ese espacio social. Entonces el presente informe de investigación, ayude a resolver el problema que está teniendo las desatenciones en las redes de salud, ubicadas en distintas provincias que evidencian la situación de salud de las personas. A su vez, la satisfacción del usuario es un tema de gran importancia para todas las organizaciones públicas y privadas. De ellas depende tener una mejor imagen en el sector Salud, de lo contrario el deterioro de la imagen y las quejas de la deficiente atención a los usuarios.

Justificación metodológica. Esta justificación tiene su fundamento en la aplicación de un instrumento, que contribuye a la comunidad académica como mecanismo de evaluar la calidad de servicio, así como en la percepción de satisfacción del usuario. Asimismo, las preguntas de los cuestionarios serán de gran utilidad para su aplicación en otras investigaciones similares relacionados a las variables que se ostenta con la debida fiabilidad y la confiabilidad de los resultados presentados.

2.4. Objetivos

2.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno.

2.4.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno.
- Determina la relación de la fiabilidad con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno.

- Establecer la relación de la empatía de atención oportuna con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno.
- Determinar la relación de garantizar la seguridad de servicio con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno.
- Establecer la relación del uso de material tangible con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno.

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción percibida del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno.

2.5.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa de la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno.
- Existe una relación significativa de la fiabilidad con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno.
- Existe una relación significativa de la empatía de atención oportuna con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno.
- Existe una relación significativa de garantizar la seguridad de servicio con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno.
- Existe una relación significativa del uso de material tangible con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Lugar de estudio

El presente estudio se llevó a cabo en la región de Puno, donde se recopilaban datos de las redes de atención salud de la región de Puno:

Tabla 1

Nombre de las redes de asistenciales de la región Puno

N°	Redes de asistenciales	Centro de Asistenciales
1	Acora	C.A.A. II
2	Clínica Universitaria UNA-Puno	H. I.
3	Desaguadero	C.A. P. I.
4	Ilave	POL.
5	Juli	P. M.
6	Metropolitano de Puno	POL
7	Puno	H. III

Fuente: Essalud (2022)

3.2. Población

Con un total de 73.330 pacientes que constituyeron nuestra población de estudio, el presente estudio se centró en tres hospitales (redes asistenciales) en los que se produjo el mayor número de atenciones. La atención de los servicios de urgencias dividida por cada hospital objeto de estudio se muestra en la siguiente tabla. La población que utilizó las redes de atención de salud de Puno fue de 382 usuarios (pacientes).

Tabla 2

Cantidad de usuarios atendidos por las redes de asistenciales de la región Puno

N°	Redes asistenciales	Centro Asistencial	Total, de atenciones
1	Acora Clínica Universitaria	C.A.A. II	24
2	UNA	H. I	1 108
3	Desaguadero	C.A.P. I	27
4	Ilave	POL.	17
5	Juli	P.M.	73
6	Metropolitano de Puno	POL.	491
7	Hospital de Puno	Puno	71 590
		Total	73 330

Fuente: Essalud (2022)

3.3. Muestra

Se ha tenido en cuenta el periodo de tratamiento para el año 2022, y el tipo de muestra no probabilística e intencional está formado por 382 pacientes

Al respecto Hernández (2021) definen al muestreo no probabilístico, “es la forma de seleccionar de acuerdo a la conveniencia del investigador, es elegir arbitrariamente cuántos participantes puede haber como unidad de estudio”.

Tabla 3

Cantidad de pacientes atendidos por las redes de asistenciales de la región Puno

N°	Redes asistenciales	Centro asistencial	Total, de asistencia
1	Clínica Universitaria UNA	H. I.	131
2	Metropolitano de Puno	POL.	113
3	Hospital de Puno	H.III	138
		Total	382

Fuente: Elaboración propia

Se consideró a los pacientes del Metropolitano de Puno, del Hospital de Puno y de la Clínica Universitaria UNA de acuerdo a la estructura de nuestra muestra. También se tomó en cuenta a los que acudieron a los servicios de emergencia de las redes asistenciales mencionadas, así como a los mayores de 18 años que acudieron al servicio de emergencia con el usuario externo y que dieron su consentimiento para ser encuestados.

3.4. Métodos de investigación.

3.4.1. Tipo de investigación

Por las características de la investigación corresponde al tipo de investigación básica, Alvarez (2020) indica, “cuando la investigación se lleva a cabo con la intención básica de ampliar el conocimiento de una determinada realidad y se centra en adquirir nuevos conocimientos de forma sistemática”.

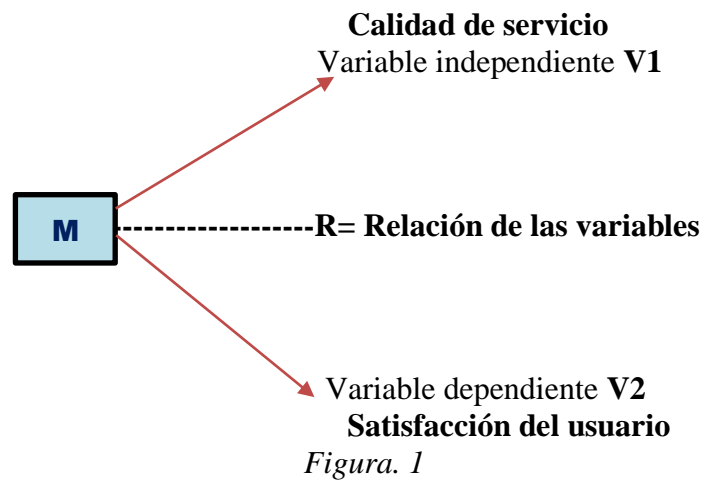
3.4.2. Nivel de investigación

Nivel de investigación explicativo

Ramos (2020) quien sostiene que “el nivel de la investigación explicativo es obligatorio el planteamiento de hipótesis de estudio, que busquen determinar los elementos de causa y efecto de lo acontecido y de interés para el investigador” vale decir la calidad de servicio y su efecto en la satisfacción o viceversa, la relación de ambas variables.

3.4.3. Diseño de investigación

Correlacional, y no experimental.



Dónde:

M = Muestra

V1 = Calidad de servicios

R = Relación de ambas variables

V2 = Satisfacción del usuario

3.5. Descripción detallada de métodos por objetivos específicos

3.5.1. Para el cumplimiento de los objetivos

Para determinar la relación de la capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad como causa para la satisfacción del usuario, se empleó los siguientes métodos:

- Método científico

Se ha utilizado de forma pragmática el método científico para el propósito general definido por el siguiente autor, con un tipo de investigación básica y un nivel explicativo.

El método científico “es cuando se utiliza para encontrar respuestas de una indagación y avance de un hecho, ya que se considera metódico y produce procesos con resultados novedosos y científicamente significativos para el conocimiento del individuo” (Hurtado, 2020).

- Método analítico

Se utilizó el método analítico, para ello se consideró las redes de atención de salud de la región Puno al descomponer el problema en sus variables dependientes e independientes, para luego determinar los indicadores a través del examen de la calidad del servicio como factor de satisfacción del cliente.

López y Ramos (2021) en su postura teórica, señala que el método analítico, “se tiene en cuenta y sostiene que el análisis es la base fundamental de toda investigación, descomponiendo los elementos que enraízan la situación problemática y la información que se posee, relacionando entre sí la síntesis de la verificación”.

- Método sintético

Ramón (2006) es una forma de pensar que trata de recomponer el todo a partir de las partes que el análisis ha ayudado a identificar. En pocas palabras, se trata de una explosión controlada y ordenada. Dicho de otro modo, debemos definir la síntesis es un proceso mental cuyo objetivo es comprender completamente -en todos sus detalles y matices- la esencia de lo que actualmente conocemos.

- Método deductivo

Como se citó en Palmero (2020) hace referencia que la deducción “es el proceso que va de lo general a lo específico; el verbo deducir en este contexto se interpretará como **un evento supeditado de un evento determinante**, al mismo tiempo, este método es práctico para revisar conocimiento anterior y probar (o no) su vigencia, por ello, se aplica como hipótesis para descubrir la teoría que la sustenta con el enfoque deductivo”.

- Aplicación de la prueba estadística inferencial

El análisis e interpretación de los datos se realizó con el Programa SPSS versión 25 y mediante el coeficiente de correlación $r = \text{Rho de Spearman}$, y la estadística descriptiva, de la misma manera la prueba de normalidad se determinó con kolmogorov Smirnov, identificando si los datos siguen una distribución normal o no.

3.5.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- Técnica

En el presente estudio se empleó como método una encuesta, cuyos resultados se evaluaron mediante una escala de satisfacción. Los propios participantes en el estudio facilitaron la información para la recopilación.

La técnica, según Feria et al. (2020) es el “conjunto de procedimientos que le facilita al investigador establecer una relación con el sujeto y tema de estudio, en consecuencia, si es tipo de investigación básica no se puede manipular y la producción de los hechos”.

- Instrumentos

Se pidió a los usuarios (pacientes) de las redes de salud de la región de Puno que rellenaran un cuestionario sobre el nivel de servicio que reciben del organismo del sector. Para su elaboración se utilizaron 30 y 20 preguntas tomadas de las dimensiones de calidad de servicio y aspectos de satisfacción del consumidor

Rodríguez y Reguant (2020) quien señala que el “cuestionario constituye una de los principales instrumentos relacionados con la validez con un nivel de rigor aceptable”.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis inferencial

Teniendo en cuenta que se ha trabajado con una muestra mayores a $n \geq 30$, en este caso 382 usuarios, por eso se han desarrollado con Kolmogorov-Smirnov, y se obtuvo el siguiente resultado con el programa SPSS.

Tabla 4

Prueba de normalidad

		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE	DE	,351	382	,000	,731	382	,000
SERVICIO							
SATISFACCIÓN DEL	DEL	,417	382	,000	,659	382	,000
USUARIO							

a. Corrección de significación de Lilliefors

H1: Los datos analizados no siguen una distribución normal.

Ho: Los datos analizados siguen una distribución normal.

Como se observa que las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario y con sus respectivas dimensiones, debido a que el $p=000$ valor es menor a 0,05., por lo cual se afirma que las variables en estudio no es parámetro, por ello, se utiliza la correlación de Rho de Spearman.

Tabla 5

Coficiente de relación y reglas de decisión

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva alta
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Considerado del texto Metodología de la investigación (Hernández Sampieri et al., 2014).

Variable 1. Calidad de servicio

- Objetivo general

Tabla 6

Resultado de la relación entre las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario

Hipótesis general. Existe una relación significativa y directa de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno						Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	de	CALIDAD DE SERVICIO	DE	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	de	1,000	,816**
				N		.	,000
				N		382	382
		SATISFACCIÓN DEL USUARIO		Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	de	,816**	1,000
				N		,000	.
				N		382	382

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

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios, y procesados en el programa SPS

El valor estadístico Rho de Spearman de 0,816** muestra una fuerte correlación positiva entre las variables de calidad del servicio y satisfacción del cliente. En este sentido, la relación es directa porque, si la calidad de la atención es buena, la satisfacción del cliente -o la expectativa de recibir una buena atención- será mayor.

En cuanto a la decisión estadística, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula en base a los hallazgos del análisis Rho Spearman que señala que existe una correlación significativa entre las variables: calidad de atención y satisfacción del usuario en las redes de salud de la región Puno, que muestra un nivel de significación bilateral (p -valor = 0,001) menor o igual a 0,05.

- Objetivo específico 1

Tabla 7

Resultado de la relación entre la capacidad de respuesta y la variable de satisfacción del usuario.

Prueba de hipótesis 1. Existe una relación significativa de capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región Puno				Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	de	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,802**
				.	,000
			N	382	382
		Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,802**	1,000
				,000	.
			N	382	382

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

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios, y procesados en el programa SPSS

En la tabla 7, el Rho de Spearman tiene un valor de $r=0,802^{**}$, la cual nos indica que la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario tienen una fuerte correlación positiva; en este sentido, la relación es directa, lo que significa que la capacidad de respuesta inmediata de los trabajadores de la red asistencial satisface a los usuarios, a diferencia de aumentar su insatisfacción, es decir, la capacidad de respuesta inmediata de los trabajadores de la red asistencial de la región Puno satisfará a los usuarios (pacientes) del hospital.

La conclusión estadística del análisis Rho Spearman, que indica un nivel de significación bilateral (p -valor= 0,001) menor o igual a 0,05, apoya esta afirmación; en consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula de respuesta con la satisfacción del usuario.

- Objetivo específico 2

Tabla 8

Resultado de la relación entre la fiabilidad, y la variable de satisfacción del usuario

Prueba de hipótesis 2. Existe una relación significativa de fiabilidad con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región Puno				Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	de	1,000	,784**
		Sig. (bilateral)		.382	.382
		N			
		Satisfacción usuario	Coefficiente de correlación	de	,784**
		Sig. (bilateral)		.000	.
		N		382	382

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

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios, y procesados en el programa SPSS

En la tabla 8, el Rho de Spearman tiene un valor de $r = 0,784^{**}$ observamos que existe un nivel de **correlación positiva considerable** entre la dimensión de fiabilidad con la variable de satisfacción del usuario, en tal sentido la relación es directa, sobre todo el orden de citas médicas o la hora de llegada se debe respetar en los momentos de atención de los pacientes, esto indica que los pacientes esperan ser atendidos con prontitud, sin interrupciones y con la cortesía adecuada, lo que les satisfará cuando visiten el hospital

En referencia de la decisión estadística de acuerdo al análisis de Rho Spearman muestra Existe una asociación sustancial entre la dimensión de fiabilidad y la felicidad de los usuarios, según los resultados, con un nivel de significación bilateral (valor $p = 0,001$) inferior o igual a 0,05 que acepta la hipótesis alternativa y rechaza la hipótesis nula.

- Objetivo específico 3

Tabla 9

Resultado de la relación entre la empatía de atención oportuna, y la variable de satisfacción del usuario

Prueba de hipótesis 3. Existe una relación significativa de empatía de atención oportuna con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región Puno				
			Empatía de atención oportuna	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	de	1,000	,773**
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		382	382
	Coefficiente de correlación	de	,773**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		382	382

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

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios, y procesados en el programa SPSS

En la tabla 9, el Rho de Spearman tiene un valor de $r = 0,773^{**}$ la cual se observa que existe un nivel de correlación positiva considerable entre la dimensión de empatía de atención oportuna con la variable de satisfacción del usuario, es decir, Los usuarios pueden anticipar un mejor servicio, empleados amables y un compromiso con la atención a los pacientes en las redes sanitarias si queremos aumentar la felicidad de los usuarios. Los profesionales sanitarios deben demostrar más empatía para atender a tiempo a los pacientes.

Como se muestra en los resultados de correlación Rho de Spearman donde se comprobó la relación de empatía de atención oportuna con la satisfacción del usuario, y en decisión estadística de acuerdo al análisis de Rho Spearman muestra un nivel de significación bilateral (valor $p = 0,001$) inferior o igual a 0,05, lo que indica que la

relación entre la dimensión empatía de la atención oportuna y la dimensión empatía de la atención oportuna es significativa (valor $p = 0,001$). En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula

- Objetivo específico 4

Tabla 10

Resultado de la relación entre garantizar seguridad de servicio, y la variable de satisfacción del usuario

Prueba de hipótesis 4. Existe una relación significativa de garantizar seguridad de servicio con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región Puno					Garantizar seguridad de servicio	Satisfacción del usuario	
Rho	de	Garantizar	seguridad	Coefficiente	de	1,000	,766**
Spearman		de servicio		correlación		.	,000
				Sig. (bilateral)		382	382
				N			
		Satisfacción		Coefficiente	de	,766**	1,000
		usuario		correlación			
				Sig. (bilateral)		,000	.
				N		382	382

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

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios, y procesados en el programa SPSS

El Rho de Spearman tiene un valor de $r = 0,766^{**}$ por lo tanto, existe un nivel correlacional positiva considerable entre la dimensión garantizar la seguridad del servicio manteniendo la satisfacción del usuario, lo que significa que los usuarios deben poder esperar la seguridad del servicio a pesar de posibles contratiempos como paros y escasez de medicamentos para tratar diversas enfermedades que afectan a los usuarios (pacientes). Esto satisfará a los usuarios de los hospitales mencionados.

En cuanto a la decisión estadística, el análisis Rho Spearman demuestra un nivel de significación bilateral (valor $p = 0,001$) menor o igual a 0,05, lo que significa que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Estos resultados han permitido identificar la relación existente entre el aseguramiento de la seguridad del

servicio y la satisfacción del usuario en las redes de la región Puno.

- Objetivo específico 5

Tabla 11

Resultado de la relación entre el uso de material tangibles, y la variable de satisfacción del usuario

Prueba de hipótesis 5. Existe una relación significativa del uso de material tangibles con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región Puno		Uso de material tangible	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	de Uso de material tangible	Coeficiente de correlación	de 1,000 ,728**
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	382 382
	Satisfacción usuario	Coeficiente de correlación	de ,728** 1,000
		Sig. (bilateral)	,000 .
		N	382 382

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

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios, y procesados en el programa SPSS

En la tabla 11, el estadístico Rho de Spearman tiene un valor de $r= 0,728^{**}$ por lo tanto, existe un nivel de correlación positiva considerable entre la dimensión del uso de material tangible con la satisfacción del usuarios en tal contexto la relación es directa; los usuarios se sentirán satisfechos con la atención brindada en las redes de salud albergadas en las diferentes provincias de la región Puno como resultado de la entrega de materiales informativos como maquetas, catálogos, afiches y equipos que permitan informar a los usuarios. Se ha establecido una relación significativa entre la dimensión uso de material tangible y la satisfacción de los usuarios determinada por el análisis Rho Spearman, con un nivel de significación bilateral (p -valor= 0.001) menor o igual a 0.05 lo que demuestra que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 12

Valor coeficiente de Alfa Cronbach

Escala de Alfa Cronbach	
Criterio	Rango
Multa Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,40 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

Fuente: Universidad Valencia. España (2010)

Tabla 13

Prueba de Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la variable 1. Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en	
calidad de servicio	elementos estandarizados	Nº de elementos
,890	,893	382

Fuente: Procesado en el programa SPSS

La prueba de confiabilidad del instrumento de la variable 1. Calidad de servicio dieron como resultado 0.890 (85.2%), por lo tanto, se confirma que existe un nivel de confiabilidad alta como se muestra en los resultados.

Tabla 14

Correlación de Alfa de Cronbach de la variable 1. Calidad de servicio

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos	Correlación múltiple al cuadrado
CALIDAD DE SERVICIO	4,2251	1,235	,806	,650
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	3,8979	1,520	,806	,650

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios, y procesados en el programa SPSS

Con respecto a la correlación de las variables se encuentran dentro límite de 0,61 a 0,80 (0,806) que indican alta la correlación de consistencia interna para esta escala, es decir ambas variables se ubican con el Alfa de Cronbach, basadas en elementos estandarizados 0,893 calculados estadísticamente.

Tabla 15

Prueba de Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la variable 2. Satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en	
,888	satisfacción del usuario	N° de elementos
	elementos estandarizados	
,891		382

Fuente: Procesado en el programa SPSS

La prueba de confiabilidad del instrumento de la variable 2. Satisfacción del usuario dieron como resultado 0.888 (88.8%), por ello, se confirma que existe un nivel de confiabilidad alta, como se muestra en los resultados.

Tabla 16

Correlación de Alfa de Cronbach de la variable 1. Satisfacción del usuario

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlació n total de elementos	Correlación múltiple al cuadrado
CALIDAD DE SERVICIO	4,2330	1,208	,804	,647
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	3,8979	1,520	,804	,647

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios, y procesados en el programa SPSS

Con respecto a la correlación de las variables se encuentran dentro del límite de 0,61 a 0,80 (0,804) que indica **alta la correlación** de consistencia interna para esta escala, es decir ambas variables se ubican con el Alfa de Cronbach basadas en elementos estandarizados 0,891 calculados estadísticamente.

Tabla 17

Prueba de Confiabilidad de Alfa de Cronbach de dimensión capacidad de respuesta y variable satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach de dimensión capacidad de respuesta y variable satisfacción del usuario	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,880	,884	382

Fuente: Procesado en el programa SPSS

La prueba de confiabilidad del instrumento de la dimensión capacidad de respuesta con la variable satisfacción del usuario, dieron como resultado 0.880 (88.0%), por ello, se confirma que existe un nivel de confiabilidad alta, como se muestra en los resultados.

Tabla 18

Prueba de Confiabilidad de Alfa de Cronbach de dimensión fiabilidad y variable satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach de dimensión de fiabilidad y variable satisfacción del usuario	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de elementos
,869	,873	382

Fuente: Procesado en el programa SPSS

La prueba de confiabilidad del instrumento de la dimensión de fiabilidad con la variable satisfacción del usuario se obtuvo como resultado 0.869 (86.9%) con ello se confirma que existe un nivel de confiabilidad alta, como se muestra en los resultados previstos.

Tabla 19

Prueba de Confiabilidad de Alfa de Cronbach de dimensión de empatía de atención oportuna, y variable satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach de dimensión de empatía de atención oportuna y variable satisfacción del usuario	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,862	,866	382

Fuente: Procesado en el programa SPSS

La prueba de confiabilidad del instrumento de la dimensión de empatía de atención oportuna con la variable satisfacción del usuario donde se obtuvo como resultado 0.862 (86.2%) con ello se confirma que existe un nivel de confiabilidad alta como se muestra en los resultados previstos.

Tabla 20

Prueba de Confiabilidad de Alfa de Cronbach de dimensión de garantizar seguridad de servicio, y variable satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach de dimensión de garantizar seguridad de servicio, y variables satisfacción del usuario	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,857	,861	382

Fuente: Procesado en el programa SPSS

La prueba de confiabilidad del instrumento de la dimensión de garantizar seguridad de servicio con la variable satisfacción del usuario dónde se tienen como resultado 0.857 (85.7%) con ello se confirma que existe un nivel de confiabilidad alta, como se muestra en los resultados que se aprecian.

Tabla 21

Prueba de Confiabilidad de Alfa de Cronbach de dimensión de uso de material tangible, y variable satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach de dimensión de uso de material tangible, y variable satisfacción del usuario	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,832	,835	382

Fuente: Procesado en el programa SPSS

La prueba de confiabilidad del instrumento de la dimensión de uso de material tangible con la variable satisfacción del usuario que se obtuvieron como resultado 0.832 (83.2%) a base de ello se puede precisar que existe un nivel de confiabilidad alta, como se muestra en los resultados que se observan.

Variable 2. Satisfacción del usuario

Tabla 22

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención en las redes asistenciales de la región Puno?

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	79	21%	20,7	20,7
	Muy satisfecho	92	24%	24,1	44,8
	Poco satisfecho	188	49%	49,2	94,0
	Satisfecho	23	6%	6,0	100,0
	Total	382	100%	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios, y procesados en el programa SPSS

En la tabla 22, se aprecia los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta, el 49% respondieron que están poco satisfechos, seguidamente el 24% respondieron muy satisfechos, el 21% se encuentran insatisfechos, y el 6% satisfechos del total de encuestados al respecto de la calidad de atención en las redes asistenciales de la región Puno. De acuerdo a los datos obtenidos la mayoría de los pacientes se encuentran poco satisfechos (49%) de la calidad de servicio que prestan las redes asistenciales de la región Puno, pero se encuentran muy satisfechos el (24%) de total de los usuarios (pacientes) que respondieron de las preguntas formuladas.

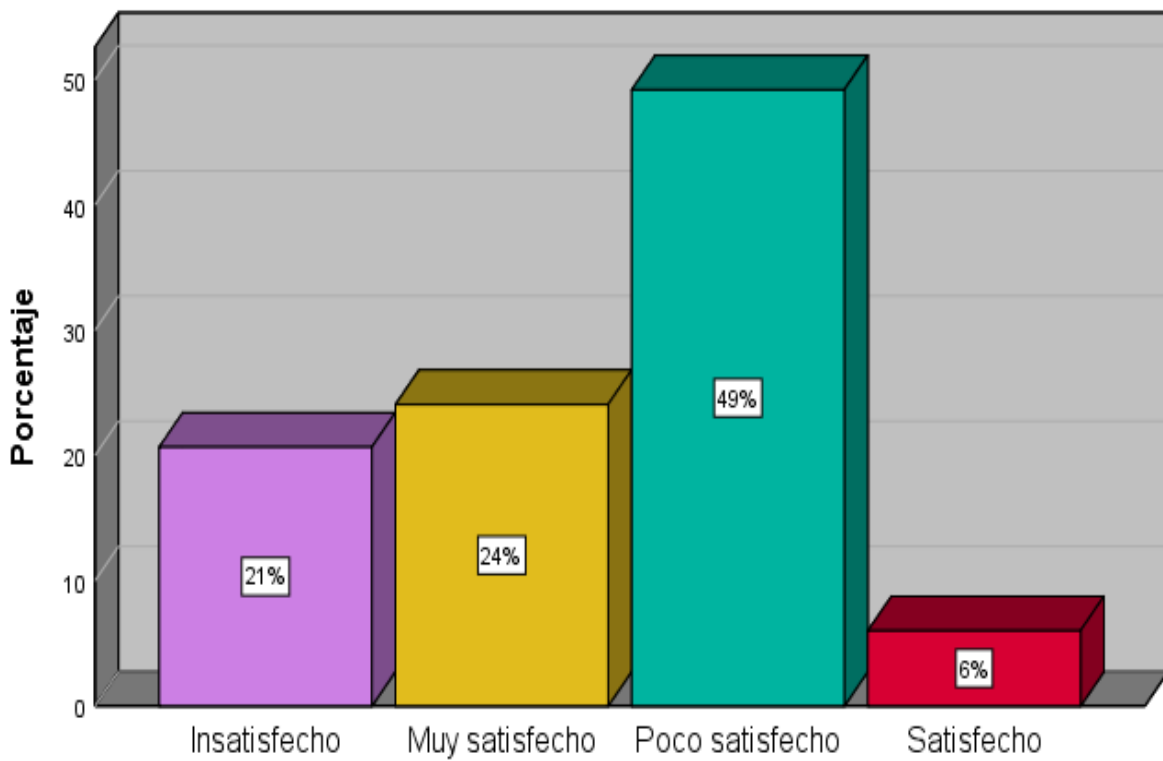


Figura 2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención en las redes asistenciales de la región Puno?

Tabla 23

Comunicación con los usuarios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válido Insatisfecho	76	20%	19,9	19,9
Muy satisfecho	15	4%	3,9	23,8
Poco satisfecho	277	73%	72,5	96,3
Satisfecho	14	4%	3,7	100,0
Total	382	100%	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios, y procesados en el programa SPSS

En la tabla 23, se observa que el 73% de los pacientes encuestados están pocos satisfechos por la comunicación que brindan los trabajadores de las redes asistenciales de la región de Puno, seguidamente el 20% están insatisfechos, en menor porcentaje muy satisfechos y satisfechos con el 4% del total de los encuestados. Como se aprecia en los resultados, la mayoría de los pacientes indican están poco satisfechos por la comunicación de brindan el personal de las redes asistenciales, sobre todo de la información de la situación de su salud del usuario.

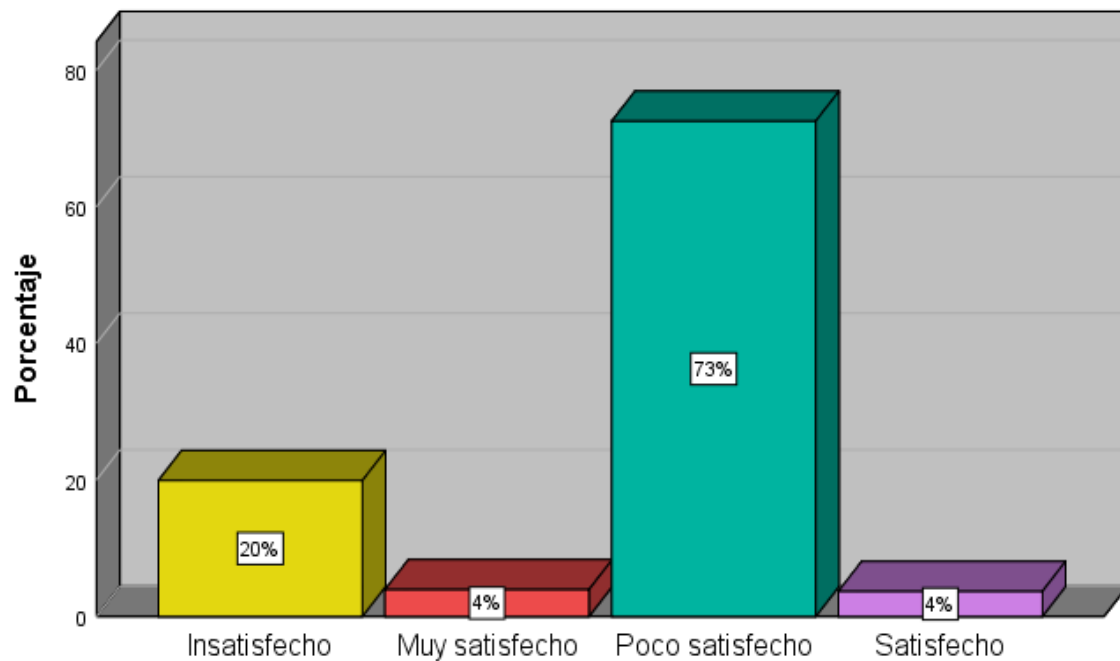


Figura 3. Comunicación con los usuarios

Tabla 24

Atención administrativa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Insatisfecho	252	66%	66,0	66,0
Muy satisfecho	63	16%	16,5	82,5
Poco satisfecho	18	5%	4,7	87,2
Satisfecho	49	13%	12,8	100,0
Total	382	100%	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios, y procesados en el programa SPSS

En la tabla 24, se describe la tención administrativa que se brindan en diversas redes asistenciales, dónde el 66% de los pacientes o usuarios se encuentran insatisfechos, contrariamente el 16% se encuentran muy satisfechos, el 13% satisfechos, mientras tanto el 5% se encuentran poco satisfechos. Describiendo los resultados, la mayoría de los usuarios (pacientes) han mostrado su insatisfacción de la tención administrativa como la orientación adecuada, disponibilidad de tiempo, y la atención con cortesía.

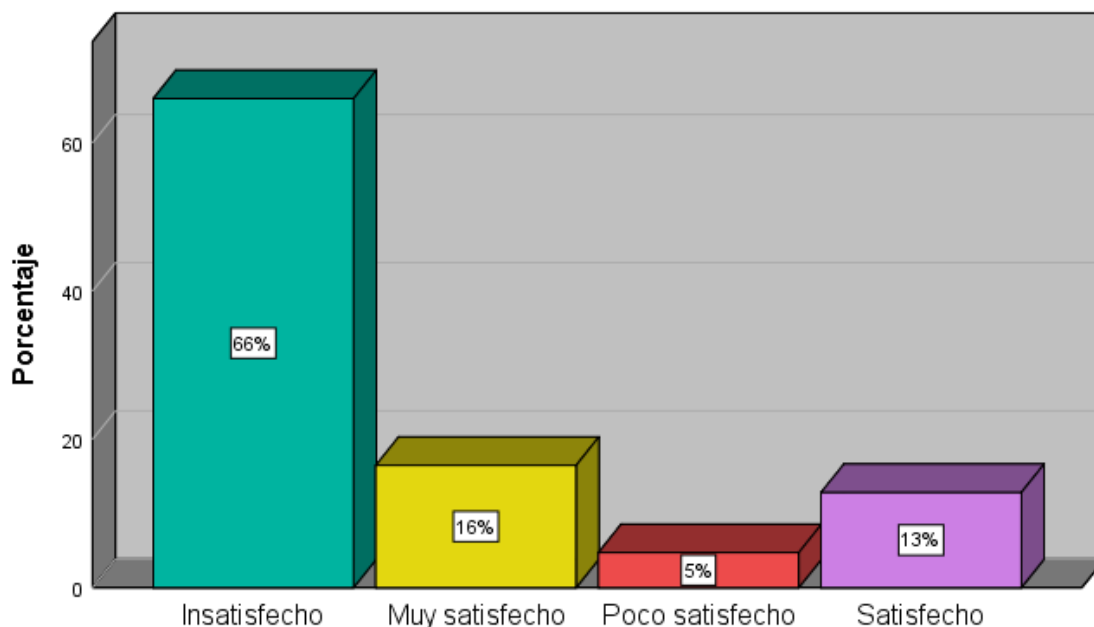


Figura 4. *Atención administrativa*

Tabla 25

Atención médica

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	32	8%	8,4	8,4
	Muy satisfecho	18	5%	4,7	13,1
	Poco satisfecho	273	71%	71,5	84,6
	Satisfecho	59	15%	15,4	100,0
	Total	382	100%	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios, y procesados en el programa SPSS

En la tabla 25, se observa la atención médica que se brindan en diversas redes asistenciales, dónde el 71% de los pacientes o usuarios se encuentran poco satisfechos, mientras tanto el 15% se encuentran satisfechos, el 8% insatisfecho, mientras en minoría el 5% se encuentran muy satisfechos. Como se muestran los resultados, la mayoría de los usuarios (pacientes) han mostrado poca satisfacción de la atención médica, sobre todo en el diagnóstico rápido de la enfermedad que puede aquejar, y sin eficacia.

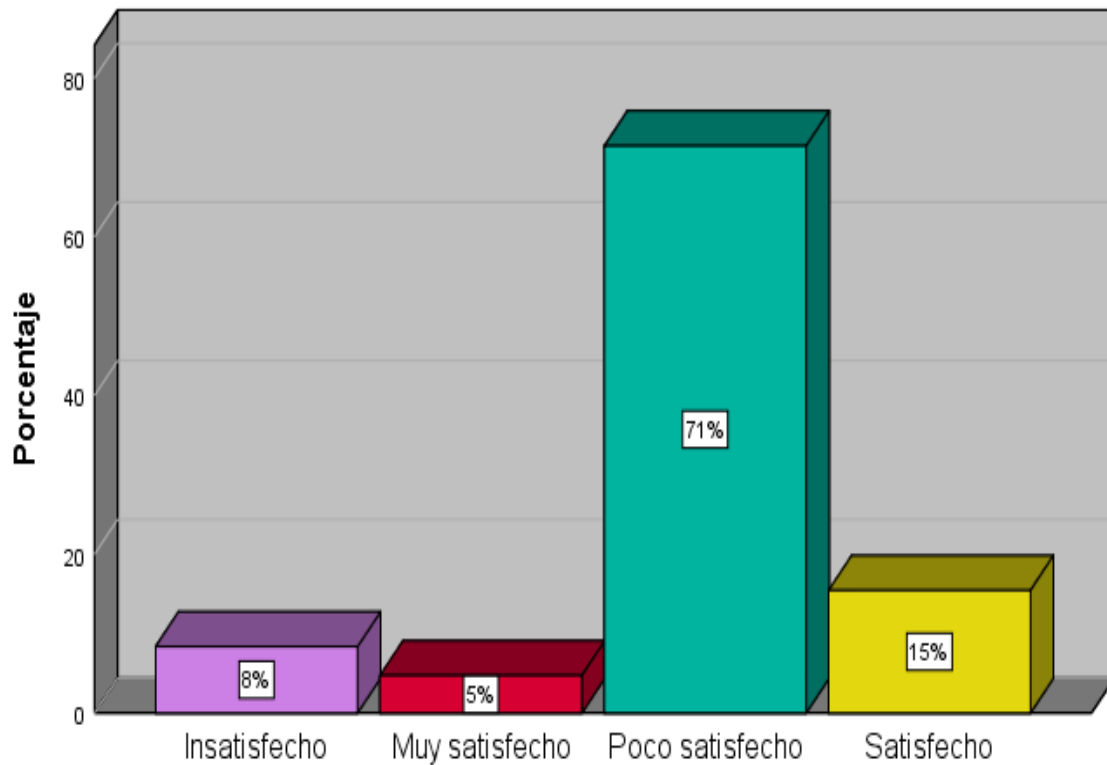


Figura 5. Atención médica

4.2. DISCUSIÓN

- Considerando que el objetivo general de la investigación ha sido determinar el nivel de relación de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región Puno, Dado que el objetivo principal El objetivo del estudio era evaluar el grado de correlación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio en las redes de atención sanitaria de la región de Puno. Los resultados mostraron que existe una fuerte relación positiva. En este sentido, la conexión es directa ya que, si el nivel de atención es alto, aumenta la satisfacción del usuario o la esperanza de tener una calidad de atención eficiente. Se confirma un nivel de significación bilateral (valor $p= 0,001$) inferior o igual a 0 con respecto a la hipótesis general de correlación Rho Spearman. 05, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, y

Los resultados obtenidos coinciden con lo planteado por Corrales (2022) realizó la investigación en la ciudad de Ecuador, con el objetivo de identificar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios externos de la Agencia del Registro Civil Latacunga en sus resultado de la prueba de Friedman, indicaron una prueba

significativa mostraron un valor de significación de 0,000 menor que el valor $p = 0,05$, como resultado, existe una correlación entre las dos variables la que conllevó a la conclusión de que la calidad del servicio y la satisfacción del usuario están relacionadas positivamente. Esta conclusión ha sido confirmada por la aplicación del modelo SERVQUAL a usuarios externos.

También los resultados tienen coherencia con la teoría sostenida por Espinoza y Fragoso (2022) para satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, manteniendo al mismo tiempo la equidad, la justicia, la imparcialidad y la eficiencia en el uso de los fondos públicos, la administración pública debe mejorar continuamente. Esta cultura del cambio se materializa en el concepto de calidad de servicio. El objetivo último es crear una sociedad justa y equitativa que fomente el desarrollo individual y el respeto de la propia dignidad, favorezca la cohesión social y garantice la aplicación plena y efectiva de los derechos humanos.

-Objetivo específico 1, ha establecido la relación de capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno, Los resultados obtenidos han permitido su validación a través de la Rho de Spearman, que tiene un valor de $r = 0,802^{**}$, donde se muestra que existe un alto nivel de correlación positiva con lo que se deduce que el rápido tiempo de respuesta de los trabajadores de la red asistencial satisface al usuario, evitando el aumento de la insatisfacción, y en la misma línea se añade la decisión estadística de la hipótesis específica 1, donde la Rho de Spearman muestra un nivel de correlación bidireccional

Los resultados obtenidos se relacionan estadísticamente con lo planteado por Montalvo *et al.* (2020) quien publicó su artículo científico en la Revista Ciencia y Desarrollo de la Universidad Alas Peruanas, con el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio en el servicio de traumatología. Según sus resultados, Según las estadísticas, existe una correlación moderada entre las dos variables, que se ve corroborada por el coeficiente de correlación rho de Spearman, que tiene un valor de 0,590 y un valor p inferior a $p = 0,000$ a $00,5$ y muestra que el 65,1% de los clientes afirma que la calidad del servicio recibido es constante.

A su vez, los autores Arone y Callañaupa (2022) brinda un soporte teórico al respecto de la dimensión capacidad de respuesta, quien sostiene que para obtener la calidad de servicio un profesional en salud debe reunir características de capacidad de respuesta

para un cambio significativo en la institución operativa que imparta servicio, demostrando un esfuerzo de buena fe que logre el bienestar del cliente o usuario con fines de satisfacer las necesidades observables, y fenómenos que ocurre durante de prestación de servicios para la cual se requiere las instalaciones físicas, los equipos que maneja la entidad, así como el personal del que dispone para brindar el servicio o producto y los materiales que usa para la comunicación ya sea interna o externa.

-**Objetivo específico 2**, se ha determinado la relación de fiabilidad con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región Puno, los usuarios esperan recibir un servicio puntual, fluido y con la debida cortesía, según sus resultados, que muestran un valor positivo significativo del estadístico Spearman Rho de $r= 0,784^{**}$. Además, el estadístico Rho de Spearman admite un nivel de significación bilateral (valor $p= 0,001$) inferior o igual a 0,05, lo que significa que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. 001) inferior o igual a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que significa que existe una asociación sustancial entre el componente de fiabilidad y la felicidad del usuario, según las conclusiones.

Los datos obtenidos se relacionan con la investigación realizada por Reaño (2021) quien realizó un estudio para determinar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio en la unidad de gestión de pacientes del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo, en sus resultados encontraron una relación entre las variables de satisfacción del usuario y calidad del servicio, con una correlación Rho de Spearman de 0,815 y una significación bilateral de 0,05, y concluye que en la institución hospitalaria de salud no existe la satisfacción de los usuarios debido al alto volumen de pacientes que llegan, da lugar a una conglomeración de pacientes, son uno de los factores que influye para tal efecto, y la escasa preparación del personal en salud que conlleva a un servicio de baja calidad.

Al mismo tiempo brinda un soporte teórico al respecto de la dimensión fiabilidad, es la capacidad de llevar a cabo el servicio con cuidado, como la capacidad de prestar el servicio prometido de manera segura, confiable y cuidadosa, donde se cumple la promesa del servicio, haciendo las cosas bien desde el principio hasta el final en el servicio en el tiempo previsto cumplimiento con exactitud (Morocho, 2019).

-Considerando **el objetivo específico 3**, el valor estadístico de significancia Spearman Rho $r= 0.773^{**}$, lo que demuestra un nivel de correlación positiva significativa que se

debe incrementar la empatía por la atención oportuna por parte de los profesionales de salud para incrementar la satisfacción del usuario o esperar una mejor atención. Este estudio, que estableció la relación de la empatía por la atención oportuna con la satisfacción del usuario en las redes de atención de salud de la región Puno. El estadístico Rho Spearman muestra un nivel de significación bilateral (p -valor= 0.001) menor o igual a 0.05 con respecto a la elección estadística de la hipótesis particular 3. Por lo tanto, la hipótesis particular 3 es estadísticamente significativa, según el Rho Spearman

Tales resultados coinciden con lo planteado por Sánchez *et al.* (2021) público su artículo científico denominada Calidad del Sistema de Gestión de los Servicios de Salud en la red asistencial amazónica Tarapoto-San Martín, en la revista Malariología y Salud Ambiental, con el objetivo de comprobar la calidad del SGSS percibida por pacientes del hospital, en sus resultados indica la atención brindada estuvo relacionada con eventos de vigilancia epidemiológica, la empatía que tiene una puntuación de 65,1%, el 67,6% de seguridad y resultados. Con una puntuación del 68,1%, los usuarios otorgaron a los elementos tangibles las calificaciones más altas, y se determinó que el estudio había permitido aclarar las percepciones de los usuarios sobre la calidad de servicio de la red en relación con este criterio.

En el mismo sentido, los autores Ramos y Rey (2020) brinda un soporte teórico que considera la relación médico-paciente incluye la empatía de una buena atención, el interés por la patología del paciente, la información clara y comprensible sobre tratamientos y/o procedimientos médicos, el respeto a la intimidad del paciente, la realización de un examen físico completo respetando la intimidad del paciente, la respuesta y resolución de dudas e inquietudes, y la tranquilidad del paciente sobre la dimensión empática de una atención oportuna.

-El objetivo específico 4, ha determinado la relación que garantiza seguridad de servicio con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región Puno, los resultados obtenidos muestran el valor Rho de Spearman $r= 0,766^{**}$ de significación, lo que confirma un nivel de correlación positivo significativo. Esto se debe a que los usuarios esperan seguridad en el servicio a pesar de posibles contratiempos como paros y falta de medicamentos para tratar las distintas enfermedades de los usuarios (pacientes), lo que redundará en la satisfacción de los usuarios que necesitan estos requisitos. Se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula en base al nivel de significación

bilateral del estadístico 4 de la hipótesis específica (p -valor= 0.001) menor o igual a 0.05, lo que revela la relación entre el aseguramiento del servicio y la satisfacción de los usuarios en las redes de salud de la región Puno.

Los datos obtenidos tienen similitud con la investigación desarrollado por Alarcón (2022) realizó la investigación en la ciudad de Guayaquil-Ecuador, con el objetivo de analizar la calidad de atención y la relación con la satisfacción de los usuarios C. M. del Carmen Cemeinte de Guayaquil. Según sus resultados, hay un retraso de meses en la resolución de los problemas (52%), falta de equipamiento médico para que el personal sanitario haga bien su trabajo (50,4%), desconocimiento de las necesidades específicas del personal sanitario (62,6%), falta de atención individualizada (63,6%) y falta de interés de los usuarios por recibir atención médica (56,8%), y sacan una conclusión.

-**Al respecto el objetivo específico 5**, ha establecido la relación del uso de material tangibles con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región Puno, Dada que la entrega de materiales de comunicación, como maquetas, catálogos u hojas informativas, y el uso de equipos para la atención de pacientes redundarán en la satisfacción de los usuarios de las redes de salud ubicadas en diversas provincias de la región Puno, los resultados obtenidos han demostrado la significación estadística de la Rho de Spearman $r= 0,728^{**}$. Como resultado, se encontró que la dimensión de uso de material tangible y la felicidad del usuario están significativamente correlacionadas. El estadístico Rho Spearman indica un nivel de significación bilateral (p -valor= 0.001) menor o igual a 0.05, lo que acepta la hipótesis alternativa y rechaza la hipótesis nula en el juicio estadístico de la hipótesis particular 5.

Al respecto de los resultados que anteceden tiene **relación con los datos obtenidos** por Loayza (2022) quien realizó un estudio con el objetivo de identificar la relación entre la satisfacción de los padres y la calidad de la atención recibida en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital René Toche Groppo Chincha. Sobre la base de sus resultados, que muestran que el Alfa de Cronbach tiene un valor de significación de 0,746 para el nivel de satisfacción de los padres, el autor llega a la conclusión de que, en el ámbito de las emergencias pediátricas, el acompañamiento de los padres es fundamental.

Los autores Benítez y Capa (2021) proporciona apoyo teórico para el uso de materiales tangibles, definiendo aquellas herramientas de comunicación como catálogos, modelos,



hojas, equipos e iluminación hospitalaria que pueden utilizarse para informar sobre diferentes tratamientos y diagnósticos como medida preventiva. Al igual que se consideran los dispositivos médicos más pequeños que deben utilizarse para un procedimiento o terapia, son herramientas necesarias que deben emplearse en diversos centros sanitarios

CONCLUSIONES

- Primero:** Podemos concluir que la calidad de servicio si es buena, será mayor la satisfacción de los usuarios (pacientes) con la única esperanza de tener una calidad de atención eficiente.
- Segundo:** También observamos que la capacidad de respuesta inmediata de los trabajadores de las redes asistenciales satisface a los usuarios, esto significa que los usuarios esperan recibir una atención oportuna sin contratiempos con la debida cortesía, la cual satisfecerá a los usuarios que acuden a dichos nosocomios.
- Tercero:** Se debe tomar en cuenta que la empatía en la atención oportuna de parte de los profesionales de salud, incrementa la satisfacción de los usuarios esperando una mejor atención, con un trato amable del personal y el compromiso de atender a los pacientes oportunamente.
- Cuarto:** Los usuarios esperan tener también la seguridad en el servicio, a pesar de tener contratiempos que se pueden presentar, como las paralizaciones, desabastecimiento de los medicamentos para el tratamiento de diversas enfermedades que aquejan a los usuarios (pacientes) que conllevan la insatisfacción de los usuarios que necesitan dichos requerimientos.
- Quinto:** La entrega de los materiales de comunicación son muy importantes ya que los catálogos, laminas y equipos, les permite estar informados y el uso de los equipos para la atención que se brindará a los pacientes, conllevará que el usuario se sienta satisfecho en las redes asistenciales ubicadas en diversas provincias de la región de Puno.

RECOMENDACIONES

- Primero:** Se recomienda a las autoridades de las Direcciones de las Redes Asistenciales de Salud, realicen constante monitoreo, ya que existe en algunos casos deficiente atención a los usuarios que genera el incrementó de insatisfacción, como se precisa en un estudio realizado por Maggi (2018), sostiene la importancia de conocer y escuchar la opinión de los usuarios, porque permite mejorar los servicios de diversas áreas de atención mediante la evaluación en los hospitales. El método para realizar la evaluación es una encuesta a través de diversos medios, como encuestas telefónicas, encuestas digitales, etc. Estos deben llevarse a cabo de manera regular para obtener evaluaciones de los usuarios sobre los hospitales, donde están destinados a ayudar poder obtener mejoras en la calidad de los servicios de atención y obtener retroalimentación que pueda lograr la satisfacción del usuario.
- Segunda:** Se hace la recomendación a los Directores de Hospitales o Redes de Asistenciales de Salud, realizar la capacitación en relaciones interpersonales entre el paciente y los galenos o personal de salud con fines de reducir los problemas de desatención a los pacientes y equipamiento, sobre todo en el servicio de emergencia que les conlleve a alto niveles de satisfacción.
- Tercera:** Las Redes Asistenciales de Salud, tienen la responsabilidad de brindar atención oportuna sin contratiempos a los usuarios (pacientes) que acudan por un diagnóstico o por una asistencia médica, al mismo tiempo la atención de emergencia sanitaria o urgencia de su tratamiento o curaciones, por ello es importante la calidad de servicio para las entidades públicas de sector salud.
- Cuarta:** Se recomienda al personal de salud que las atenciones deben estar basados en atención oportuna, empatía, comprensión, con ello evitar el incrementó de los niveles de insatisfacción.
- Quinta:** Se recomienda mejorar la información y difusión de los derechos y obligaciones de los usuarios de las redes asistenciales de salud, ya que la herramienta permite a los usuarios tener un mayor conocimiento sobre la atención que brinda el

servicio de emergencia, ingesta de medicamento, utilizar los servicios con mayor seguridad y fiabilidad. Para la difusión de información se recomienda instalar módulos de orientación al usuario en puntos estratégicos de la institución, de esta manera que el uso de los módulos cumplan la función orientadora para que optimice la atención y la percepción de los usuarios (pacientes).

Sexto: Se recomienda solicitar con anticipación de acuerdo a la cartera de servicios, para la adquisición de medicamentos con ello evitar el desabastecimiento, y que no escasee en los establecimientos de salud, con ello garantizar mayor capacidad de respuesta oportuna, para la cual la comunicación es el instrumento fundamental con los pacientes y personal de salud, debemos despejar las dudas de los usuarios, satisfacer las necesidades de los clientes y brindar servicios oportunos y eficientes, que la permita mejorar la calidad que debe percibir el usuario.

- Barrera, A. M., y Ysuiza, M. A. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. *Revista Gobierno y gestión pública*, 5, 91-110.
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/145/132>
- Barrios, P. F. (2021). *Calidad y excelencia en los servicios de salud peruanos: una aplicación al modelo de organización de las asociaciones público-privadas* [Universidad de Sevilla]. [https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/135311/BarriosIpenza%2CFernando tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/135311/BarriosIpenza%2CFernando%20tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Becerra, B., Pecho, L., y Gómez, M. (2020). Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia covid-19. *Revista UNICA - Revista Médica Panacea*, 9(3), 165-170.
- Benítez, R. M., y Capa, L. B. (2021). Methodological recognition and measurement of artistic tangibles and intangibles. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(3), 76-83.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n3/2218-3620-rus-13-03-76.pdf>
- Corrales, N. V. (2022). *Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos* [Universidad Técnica de Ambato]. [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35345/1/46 ADP.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35345/1/46%20ADP.pdf)
- Cubas, L. L. (2020). *Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil en la Municipalidad Provincial de Lambayeque* [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54067/Cubas_SLL-SD.pdf?sequence=1
- Domínguez, R., Romero, Z., y Cuba, M. S. (2022). Comunicación médico-paciente y satisfacción del usuario en un centro de primer nivel de atención de Lima Metropolitana, Perú. *Revista Medica Herediana*, 33, 35-40.
<https://doi.org/https://doi.org/10.20453/rmh.v33i1.4166>
- Escalona, M., Avila, G., Pérez, D., & Ávila, T. (2017). Calidad de la atención y su

- satisfacción. servicio de urgencias médicas. *Ciencias Holguín*, 17(1), 1–11.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181522292003>
- Farias, P. E., Tapia, M. L., y Tifner, S. (2019). Satisfacción percibida y calidad de la atención médica en sistemas de salud. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 22(3), 2489-2516. <https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2019/epi193b.pdf>
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J., y Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios*, 39(32), 22. <http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Febres, R. J., y Mercado, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del 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>
- Feria, H., Matilla, M., y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didasc@lia: D&E*, 11(3), 62-79. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992>
- Fernandez, D. E. (2021). *Nivel de satisfacción del usuario externo en establecimientos de salud del primer nivel de atención en el distrito de Chiclayo* [Universidad Señor de Sipán]. [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9618/Fernández Castañeda%20Dámaris Eutropia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9618/Fernández%20Castañeda%20Dámaris%20Eutropia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, K. Y., y Pérez, D. (2019). El derecho al acceso a la seguridad social de los trabajadores al servicio del estado. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 29, 117-143. <https://doi.org/10.22201/ijj.24487899e.2019.29.13902>
- Gerónimo, R., Guzmán, L., Magaña, L., y Ramos, K. C. (2017). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Revista Salud Quintana Roo*, 9(35), 11-15. <https://www.medigraphic.com/pdfs/salquintanaroo/sqr->

2016/sqr1635c.pdf

- Hernández, L. L., León, C. A., Miranda, A. de J., y Hernández, L. C. (2021). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería.*, 37(4), e5186. <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/843>
- Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), e1442. <http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v37n3/1561-3038-mgi-37-03-e1442.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. D. (2014). *Metodología de la Investigación* (M. Hill (ed.)). content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf
- Huamaní, J., y Bejar, I. E. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 4834-4848. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3783
- Hurtado, F. J. (2020). Fundamentos metodológicos de la investigación: El génesis del nuevo conocimiento. *Revista Scientific*, 5(16), 99-119. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2020.5.16.5.99-119>
- León, E. (2022). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital II-E Túpac Amaru, Cusco 2021* [Universidad Andina del Cusco]. https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4896/Edith_Tesis_bachiller_2022%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Llanos, L. F., Arenas, D., Valcarcel, B., y Huapaya, O. (2020). Historia de la Atención Primaria de Salud en Perú: entendiendo su camino y perspectivas actuales. *Revista Médica Herediana*, 31, 266-273. <https://doi.org/https://doi.org/10.20453/rmh.v31i4.3861>
- Loayza, E. B. (2022). *Calidad de atención y satisfacción de los padres, en el servicio de*

- emergencia pediátrica, Hospital Rene Toche Groppo Chincha* [Universidad Norbert Wiener].
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5952/T061_47444204_S.pdf?sequence=1
- López, A., y Ramos, G. (2021). Acerca de los métodos teóricos y empíricos de investigación: significación para la investigación educativa. *Revista Conrado Universidad Regional Autónoma de Los Andes*, 17(S3), 22-31.
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2133/2079>
- Luna, I., y Torres, J. (2022). Analysis of the quality of public health services with the SERVPERF model: A case in the Isthmus of Tehuantepec. *Contaduría y Administración*, 67(1), 90-118.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.2956>
- Maggi, W. A. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro* [Universidad Católica Santiago de Guayaquil].
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Montalvo, S., Estrada, E., y Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Revista Ciencia y Desarrollo*, 23(2). <https://doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>
- Morales, M., y Carvajal, C. F. (2007). Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del centro de salud villa candelaria. *Revista Médica*, 1(32), 24-28. <https://docplayer.es/51827381-Percepcion-de-la-calidad-de-atencion-por-el-usuario-de-consulta-externa-del-centro-de-salud-villa-candelaria.html>
- Morocho, T. C. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018* [Universidad Peruana Unión].
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1809/Thalia_Tesis_1_licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización Panamericana de la Salud. (2018). Manual para la elaboración de políticas

- y estrategias nacionales de calidad. Un enfoque práctico para elaborar políticas y estrategias destinadas a mejorar la calidad de la atención. En *Organización Panamericana de la Salud*. [https://doi.org/https://doi.org/10.37774/9789241565561](https://doi.org/10.37774/9789241565561)
- Padilla, A. A. (2021). *Calidad de servicio y percepción de satisfacción del cliente en el edificio multifamiliar Madre Selva 121, (Lima-Perú) 2020* [Universidad Científica del Sur]. <https://hdl.handle.net/20.500.12805/2421>
- Palacios, T. L. (2018). *Satisfacción y calidad de los servicios percibidos por los usuarios externos del centro de salud Venus de Valdivia* [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10841.1016/j.powtec.2016.12.055%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.04.024%0A>
- Palmero, S. (2020). *La Enseñanza del componente gramatical: El método deductivo e inductivo* [Universidad de La Laguna]. <https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/23240>
- Paredes, C. del P. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Recien*, 9(1), 1-15. <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
- Rafael, A. (2019). *Satisfacción de la atención en salud relacionado con la percepción del trato a los pacientes del puesto de salud 9 de octubre de la ciudad de Juliaca julio a septiembre 2018* [Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez]. http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/3134/T036_46594232_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Ramón, E. (2006). *Historia y evolución del pensamiento científico*. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/>
- Ramos, C. (2020). Los alcances de la investigación clínica. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas de Córdoba*, 79(3). <https://doi.org/10.31053/1853.0605.v78.n3.32630>
- Redhead, R. M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de

- Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013 [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. En *Tesis digitales - UNMSM*. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rios, A. M., Barreto, A. F., y Martínez, A. F. (2016). *Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016* [Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales]. <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/482>
- Rivas, J. R., y Sinche, F. V. (9 de noviembre de 2021) Calidad del Sistema de Gestión de los Servicios de Salud en la red asistencial amazónica Tarapoto. *Malariología y Salud Ambiental*, 61(4), pp. 761-768. <http://iaes.edu.ve/iaespro/ojs/index.php/bmsa/article/view/393/586>
- Rodríguez, J., y Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1-13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Rogel, J. L., y Cejas, M. (2018). La calidad de servicio y desarrollo sostenible del turismo en Santa Cruz-Galápagos. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 14(40), 77-86. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7007272>
- Rojas, D., y Yataco, G. J. P. (2022). *Satisfacción de la atención de salud percibida por los pacientes del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario, 2022* [Universidad María Auxiliadora]. <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1123>
- Sánchez, L. R. (2019). *Tiempo de espera y satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2018* [Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9662/Sánchez_Vásquez_Lilian_Raquel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tumi, S. (2020). *Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la acalidad de atención odontológica brindada por el Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2019*



[Universidad Nacional del Altiplano].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/14307/Tumi_Tito_Samuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas, V., Valecillos, J., y Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales*, 19(4), 663-671.
<https://doi.org/10.31876/rcs.v19i4.25654>

Vélez, S., y González, Y. (2021). *Calidad de la atención de los servicios de salud Colombia en los últimos diez años* [Universidad de Antioquia].
https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/21060/6/VelezSusan_GonzalezYolima_2021_CalidadAtenciónServiciosSalud.pdf

Vigo, J. M., y González, J. A. (2020). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(3), 57-66. <https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2020.03.06>

Villanueva, G. R. (2022). *Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca – Lambayeque*. [Universidad César Vallejo. Chiclayo.].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78762/Villanueva_CGR-SD.pdf?sequence=1



ANEXOS

ANEXO N° 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO
¿Cuál es el nivel de relación de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno?	Determinar el nivel de relación de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno	Existe una relación significativa y directa de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno	VARIABLE 1. CALIDAD DE SERVICIO Dimensión 1. Capacidad de respuesta -Tiempo de duración de la consulta médica -Amabilidad Dimensión 2. Fiabilidad -Respeto de orden de llegada -Efectividad Dimensión 3. Empatía -Atención oportuna -Confianza -Comprensión Dimensión 4. Garantizar seguridad de servicio -Garantiza seguridad -Transparente -Personal correctamente informado Dimensión 5. El uso de	TIPO DE INVESTIGACIÓN Descriptivo correlacional, y no experimental	DISEÑO Correlacional ENFOQUE Cuantitativo	MÉTODO: Método para el objetivo general -Método científico Métodos para los objetivos específicos 1, 2, 3, 4, y 5. -Método analítico -Método sintético -Método deductivo TIPO: Básica NIVEL: Explicativo DISEÑO:
PROBLEMAS ESPECÍFICOS PREGUNTA ESPECÍFICO 1. ¿De qué manera se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno?	OBJETIVOS ESPECÍFICAS OBJETIVO ESPECÍFICA 1. Establecer la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno OBJETIVO ESPECÍFICA 2. Determina la relación de la fiabilidad con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno	HIPOTESIS ESPECÍFICAS HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1. Existe una relación significativa de la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno HIPOTESIS ESPECÍFICA 2. Existe una relación significativa de la fiabilidad con la satisfacción del usuario en las redes				

<p>PREGUNTA ESPECÍFICA 3. ¿Cuál es la relación de la empatía de atención oportuna con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno?</p> <p>PREGUNTA ESPECÍFICA 4. ¿De qué manera se relaciona garantizar seguridad de servicio con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno?</p> <p>PREGUNTA ESPECÍFICA 5. ¿Cuál es la relación del uso de material tangible con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno?</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO 3. Establecer relación de la empatía de atención oportuna con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO 4. Determinar la relación de garantizar seguridad de servicio con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO 5. Establecer la relación del uso de material tangible con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno</p>	<p>asistenciales de la región de Puno</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3. Existe una relación significativa de la empatía de atención oportuna con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4. Existe una relación significativa de garantizar seguridad de servicio con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA 5. Existe una relación significativa del uso de material tangible con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno</p>	<p>material tangibles</p> <ul style="list-style-type: none"> -Materiales de comunicación, maquetas, catálogos, y laminas -Equipamiento -Iluminación <p>VARIABLE 2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p> <p>Dimensión 1. Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> -Solución del problema del paciente -Se comunica con los pacientes de manera oportuna sobre la salud <p>Dimensión 2. Atención administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> -Atención y cortesía -Disponibilidad de tiempo -Orientación adecuada <p>Dimensión 3. Atención médica</p> <ul style="list-style-type: none"> -Diagnóstico rápido -Confort (equipamiento) -Eficacia <p>Dimensión 4. Comprensión entre galeno y usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cuidado al paciente -Orientación de la ingesta de medicamentos y referida a la salud individual del usuario 		<p>Correlacional y no experimental</p> <p>POBLACIÓN 382 pacientes</p> <p>MUESTRA 382 pacientes</p> <p>TIPO DE MUESTRA No probabilística</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p> <p>ENFOQUE Investigación cuantitativa</p> <p>LÍNEA DE INVESTIGACIÓN Gestión y responsabilidad social.</p> <p>Área Gestión pública</p>
--	--	---	---	--	---

ANEXO N° 02

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

TEMA: “LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LAS REDES ASISTENCIALES DE LA REGION DE PUNO”

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de servicio en la atención que recibió en el servicio de Emergencia del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

FECHA:

HORA DE INICIO:

HORA FINAL:

Califique las percepciones que se refieren a como usted <u>HA RECIBIDO</u>, la atención en el servicio de Emergencia de las redes asistenciales, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 es Totalmente de acuerdo Utilice una escala numérica del 1 al 5						
N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
01	Usted o los miembros de su familia fueron atendidos tan pronto como llegaron al departamento de emergencias, independientemente de su nivel socioeconómico.					
02	Usted o su familia recibieron tratamiento relacionado con su condición de salud cuando llegaron al establecimiento de salud.					
03	Un médico estuvo a cargo de su atención de emergencia.					
04	El médico que lo atendió ha estado en buen contacto con usted o su familia y le explicó cómo hacer un seguimiento de sus problemas de salud.					
05	Justo cuando llegaron para la atención la caja de atención o módulo de admisión fue de manera rápida.					
06	La atención para que usted o su familia pueda tomarse exámenes radiológicos fue inmediata.					
07	El médico tratante le dio el tiempo que necesitaba para responder preguntas e inquietudes sobre sus problemas de salud.					
08	Se respetó su dignidad y su privacidad durante la atención en emergencia.					
09	El médico tratante realizó un examen físico completo y exhaustivo del problema de salud por el cual fue atendido.					
10	Las dificultades de salud por el que recibió tratamiento se resolvieron o mejoró.					

11	El personal de emergencia lo trataron con respeto, amabilidad, y paciencia.					
12	El personal de emergencia expresó su interés en resolver los problemas que surgieron durante su atención.					
13	Entiende la explicación del médico sobre su problema de salud y los resultados de su tratamiento.					
14	Entiende la explicación del médico sobre el procedimiento o la prueba de análisis cuando lo atendieron.					
15	Entiende la explicación que le dio su médico sobre el tratamiento: tipo de medicamento, dosis, efectos secundarios que pueda tener.					
16	Los avisos, letreros y flechas del servicio de emergencia parecen suficientes para orientar a los pacientes.					
17	La emergencia contó con personal capacitado, preparado para informar y orientar a los pacientes.					
18	La emergencia contó con los equipos y materiales necesarios para poder atenderla de una forma eficiente.					
19	Cuando se acercó a emergencia el ambiente estaba limpio, ordenado y cómodo para que sea atendido.					
20	Cree usted que, para una mejor atención al usuario, se debe priorizar más la capacitación a todo el personal de salud, personal de limpieza y tener equipos más modernos.					

ANEXO N° 03

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCION DEL USUARIO
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

TEMA: “LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LAS REDES ASISTENCIALES DE LA REGION DE PUNO”

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de servicio en la atención que recibió en el servicio de Emergencia del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

FECHA:

HORA DE INICIO:

HORA FINAL:

Califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Emergencia de las redes asistenciales, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 es Totalmente de acuerdo Utilice una escala numérica del 1 al 5						
N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
01	El personal que me atendió me dio instrucciones claras, concisas y escuchó atentamente mis preguntas					
02	El personal lo trató prepotentemente considerando las dudas y quejas que tenía.					
03	Ha recibido abuso verbal por parte del personal médico.					
04	Las enfermeras que lo atendieron conocen los medicamentos que son adecuados para las diversas enfermedades de los pacientes.					
05	Se puede confiar en el personal de salud y se pueden compartir eventos personales con ellos.					
06	El personal de salud se acercó a todos los pacientes ya sean niños o adultos con mucho respeto y cortesía.					
07	En el hospital respetan el orden de llegada de los usuarios cuando llegan atenderse.					
08	El personal hace algunos favores a los pacientes y los deja entrar antes que los demás.					
09	El personal de salud encargado de atenderlo es amable, cortés, paciente y empático.					
10	El personal de salud es tolerante con todos los usuarios que vienen atenderse, sin distinguir, edad, sexo, condición social, etc.					



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo MARIBEL ERIKA CAHUANA HUICHI identificado con DNI 70289991 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRIA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN
informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“ LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LAS REDES ASISTENCIALES DE LA REGIÓN DE PUNO ”

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 06 de OCTUBRE del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo MARIBEL ERIKA CAHUANA HUICHI,
identificado con DNI 70289991 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRIA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“ LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EN LAS REDES ASISTENCIALES DE LA REGIÓN
DE PUNO ”

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 06 de OCTUBRE del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella