



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO



FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y

NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

TESIS

Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en el Centro
Nefrológico Santa Rosa de Lima SAC, Chiclayo, 2023.

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

Autora

Bach. Márquez Abanto, Fiorella Alexandra

Asesor

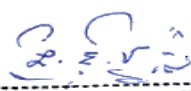
Mg. Luis Alberto Elera Vilela

Código ORCID: [0000-0003-4022-0633](https://orcid.org/0000-0003-4022-0633)

Línea de investigación

Desarrollo Sostenible, Emprendimiento y Responsabilidad Social:
Gestión de organizaciones

Pimentel, abril 2023


Mg. Econ. Luis Alberto Elera Vilela
Registro SUNEDU N° 687
CELAM. N° 249



ACTA DE CONTROL DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

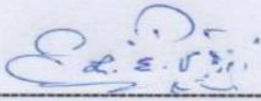
Yo, **Elera Vilela Luis Alberto**, docente de la Escuela de **Administración y Finanzas** de la Facultad de Comunicación Empresa y Negocios he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado, según la Directiva de similitud vigente en la **UDCH**; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe presentado por el bachiller: **MÁRQUEZ ABANTO FIORELLA ALEXANDRA**

Titulado: **“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO NEFROLÓGICO SANTA ROSA DE LIMA SAC, CHICLAYO, 2023.”**

Elaborado por la estudiante. **MÁRQUEZ ABANTO FIORELLA ALEXANDRA** Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **21%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN**.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 13 de marzo del 2024



Mg. Econ. Luis Alberto Elera Vilela
Docente Tiempo Parcial-FACEN
Universidad Particular de Chiclayo

Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en el Centro Nefrológico Santa Rosa de Lima SAC, Chiclayo, 2023.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	9 %
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3 %
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3 %
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.unid.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
8	Submitted to Universidad Tecnológica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %

9	www.revistadeortodoncia.com Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.udch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
12	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad de Chiclayo Trabajo del estudiante	<1 %
15	1library.co Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1 %
17	repositorio.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	pdfcookie.com Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.ulasamericas.edu.pe	

Fuente de Internet

<1 %

21 repositorio.ucsg.edu.ec
Fuente de Internet

<1 %

22 theibfr.com
Fuente de Internet

<1 %

23 apirepositorio.unh.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

24 www.redalyc.org
Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

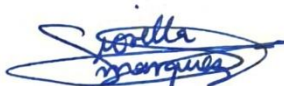
Excluir bibliografía

Activo

TEMA DE LA TESIS:

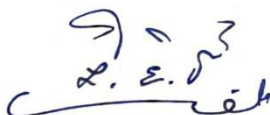
Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en el Centro Nefrológico Santa Rosa de Lima SAC, Chiclayo, 2023

Para optar el Título Profesional de: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



Bach. Márquez Abanto, Fiorella Alexandra


AUTORA



Mg. Luis Alberto Elera Vilela

ASESOR

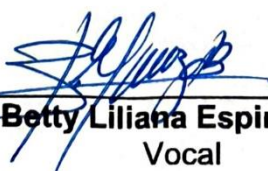
Aprobado por el siguiente jurado:



Mg. Andrés Lucio Chuquiruna León
Presidente



Lic. Rubén Arturo Romero Cumpa
Secretario



Mg. Betty Liliana Espinoza Bazán
Vocal

Dedicatoria

A Dios por guiarme siempre por el camino de la humildad y la sabiduría, sabiendo que sin su infinita misericordia no hubiera podido lograr cada uno de mis objetivos.

A mis padres Aleida y Richard junto con mi hermana Melissa y mi tío Hugo Cesar, quienes con su amor, esfuerzo y aliento han impulsado la culminación de mis estudios universitarios.

A mi novio Orlando por su apoyo incondicional durante mi desarrollo académico, profesional, social y personal a lo largo de toda mi vida universitaria.

Fiorella Alexandra.

Agradecimiento

Agradezco especialmente a mi madre por velar siempre por mi educación y motivarme a salir adelante con su ejemplo de perseverancia y dedicación, además de darme el apoyo emocional y económico desde el inicio de mi carrera.

Así mismo, a la Universidad Particular de Chiclayo por darme una formación sólida en conocimientos y a mis docentes por transmitirme su sabiduría a lo largo de los diez ciclos de mi carrera profesional.

Fiorella Alexandra.

Índice de contenidos

Dedicatoria	vi
Agradecimiento.....	viii
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. DESARROLLO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo de investigación.....	12
3.2. Diseño de investigación.....	12
3.3. Variables y operacionalización.....	13
3.4. Población, muestra y muestreo.....	13
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones.....	15
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	15
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	16
V. CONCLUSIONES.....	44
VI. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	48

Índice de tablas

Tabla 1 La atención brindada fue sin diferencia alguna con respecto a otros pacientes	16
Tabla 2 El personal que lo atendió, le inspiró confianza	17
Tabla 3 La institución cuenta con equipos modernos	18
Tabla 4 Las instalaciones se encontraron en buen estado y limpias.....	19
Tabla 5 La institución cuenta con materiales informativos que te llamen la atención ..	20
Tabla 6 Tiene confianza en los servicios prestados por el personal	21
Tabla 7 Se siente satisfecho con la solución, cuando tuvo algún problema o incidente durante su atención	22
Tabla 8 Recomendaría el servicio a familiares y amigos	23
Tabla 9 Diagnosticar la calidad de servicio.....	24
Tabla 10 Nivel de la dimensión fiabilidad.....	25
Tabla 11 Nivel de la dimensión seguridad	26
Tabla 12 Nivel de la dimensión empatía.....	27
Tabla 13 Nivel de la dimensión capacidad de respuesta	28
Tabla 14 Nivel de la dimensión tangibilidad.....	29
Tabla 15 Estado de satisfacción del usuario.....	30
Tabla 16 Nivel de satisfacción de la calidad funcional	31
Tabla 17 Nivel de satisfacción de la calidad técnica	32
Tabla 18 Nivel de satisfacción del valor percibido	33
Tabla 19 Nivel de satisfacción de confianza	34
Tabla 20 Nivel de satisfacción de las expectativas	35
Tabla 21 Pruebas de Normalidad	36
Tabla 22 Relación de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.....	37
Tabla 23 Relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario.....	37
Tabla 24 Relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario	38
Tabla 25 Relación entre la empatía y la satisfacción del usuario.....	38
Tabla 26 Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario	39
Tabla 27 Relación entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario.....	39
Tabla 28 Fiabilidad de calidad de servicio.....	17
Tabla 29 Satisfacción del usuario.....	17

Índice de figuras

Figura 1 Esquema de investigación	12
Figura 2 La atención brindada fue sin diferencia alguna con respecto a otros pacientes	16
Figura 3 El personal que lo atendió, le inspiró confianza.....	17
Figura 4 La institución cuenta con equipos modernos.....	18
Figura 5 Las instalaciones se encontraron en buen estado y limpias	19
Figura 6 La institución cuenta con materiales informativos que te llamen la atención	20
Figura 7 Tiene confianza en los servicios prestados por el personal.....	21
Figura 8 Se siente satisfecho con la solución, cuando tuvo algún problema o incidente durante su atención	22
Figura 9 Recomendaría el servicio a familiares y amigos.....	23
Figura 10 Diagnosticar la calidad de servicio	24
Figura 11 Nivel de la dimensión fiabilidad	25
Figura 12 Nivel de la dimensión seguridad.....	26
Figura 13 Nivel de la dimensión empatía	27
Figura 14 Nivel de la dimensión capacidad de respuesta.....	28
Figura 15 Nivel de la dimensión tangibilidad	29
Figura 16 Estado de satisfacción del usuario	30
Figura 17 Nivel de satisfacción de la calidad funcional.....	31
Figura 18 Nivel de satisfacción de la calidad técnica.....	32
Figura 19 Nivel de satisfacción del valor percibido	33
Figura 20 Nivel de satisfacción de confianza	34
Figura 21 Nivel de satisfacción de las expectativas	35

Resumen

La investigación utilizó el objetivo: Determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro Nefrológico Santa Rosa de Lima SAC, Chiclayo, 2023, en tal sentido en el aspecto metodológico se usó el enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental, la población y muestra se formó por 59 usuarios, la unidad de análisis fue el usuario del centro nefrológico, la técnica fue la encuesta de tipo presencial, el instrumento fue el cuestionario, los hallazgos indican: que, la correlación de las variables calidad de servicio ofrecida por el Centro Nefrológico SRL y la satisfacción que el usuario del establecimiento experimenta que el valor fue 0.984, siendo este muy alto y de carácter positivo, asimismo, se visualiza un valor de significancia de 0.00, con lo determinado se concluye que las variables se relacionan de manera significativa, en tal sentido hay suficiente evidencia para aceptar la hipótesis general de estudio propuesta.

Palabras clave: Calidad de servicio, fidelización y satisfacción del cliente.

Abstract

The research used the objective: Determine the relationship between the quality of service and user satisfaction at the Santa Rosa de Lima Nephrological Center SAC, Chiclayo, 2023, in this sense, in the methodological aspect, the quantitative approach was used, the design was not experimental, the population and sample were made up of 59 users, the unit of analysis was the user of the nephrology center, the technique was the face-to-face survey, the instrument was the questionnaire, the findings indicate: that, the correlation of the quality variables of service offered by the Nephrological Center SRL and the satisfaction that the user of the establishment experiences that the value was 0.984, this being very high and positive in nature, likewise, a significance value of 0.00 is displayed, with what has been determined it is concluded that the variables are significantly related, in this sense there is sufficient evidence to accept the proposed general study hypothesis.

Keywords: Service quality, loyalty and customer satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio es subjetiva ya que la evaluación de ésta mayormente depende de la percepción de las personas, aunque esta puede variar de persona a persona, sin embargo, teniendo en cuenta la gestión de calidad se ha creído conveniente desarrollar definiciones estándares que ayudan a establecer criterios objetivos para medir y avalar la calidad en los productos y servicios. Aunque la percepción individual aún puede influir, los estándares tienden a ser más universalmente aceptados, por lo cual se afirma que es importante medir de forma constante la calidad que presta una empresa, ya que ésta se encuentra íntimamente conexas a la satisfacción del cliente, usuario o paciente (Vigo y Gonzales, 2020).

En el ámbito internacional, la conceptualización de calidad trasladada al ámbito de los servicios de salud se encuentra a fin no solamente con la complacencia del paciente, sino también con la prolongación y calidad de vida que este tenga, incluso con evitar que el paciente muera o fallezca, por lo tanto, en los ámbitos privados o públicos la calidad es el pilar de la competitividad; a pesar de ello en la investigación efectuada en Ecuador se ha identificado que el tiempo de espera en admisión para la atención del paciente, excede por 10 minutos el tiempo estándar establecido, igualmente los procedimientos que se deben efectuar en enfermería tienen un tiempo estándar de 20 minutos sin embargo estos se realizan en promedio en 35 minutos, igualmente se ha identificado que el establecimiento de salud cuenta con protocolo de atención, pero este no es usado al momento de la atención del paciente (López y López, 2019).

A nivel nacional, las organizaciones actualmente tienen como desafío perfeccionar la calidad ya sea para la venta de bienes o para la prestación de servicios, es por ello que el sistema de salud se encuentra en constante cambio, originado esto por: la competencia en el rubro, la exigencia y alta demanda de los pacientes, a pesar de ello se ha identificado en una clínica limeña, que la calidad de servicio percibida por el 58% de los usuarios es media, asimismo, en el análisis de las dimensiones se halló: que un 49% muestran desconfianza en el servicio, un 48% dice que la atención a veces es rápida, y un 52% manifestó que el personal algunas veces ha tenido la disposición de colocarse en el lugar

del paciente, en el estudio se identifica también que el 95% de los usuarios de la institución manifiestan sentirse regularmente satisfechos (Ramos et al., 2020).

La salud es un derecho a la cual todos deben tener acceso y ésta debe ser prestada a la población usuaria con calidad, sin embargo, en la ciudad de Chiclayo se ha revisado la calidad de servicio que ofrece una clínica, lográndose hallar según la percepción de los encuestados que un 57% dice que el médico siempre es impuntual en la atención de la consulta, un 48% menciona que el personal de salud le inspira regular confianza, un 72% dijo, haber recibido un trato poco empático del médico, 43% afirmó que el trato recibido del personal administrativo no es el adecuado y un 63% manifestó sentirse poco satisfecho con la relación médico paciente, con lo mencionado se determina que la calidad de servicio que se ofrece al paciente en clínica Millenium es poco favorable, sin embargo, el paciente acude al servicio porque se encuentra asegurado en una EPS, caso contrario este buscaría una institución de salud con mejores prestaciones (Mejía, 2021).

La investigación se efectúa en un centro nefrológico de la ciudad de Chiclayo, que tiene como propósito prestar servicios de hemodiálisis a pacientes de Essalud, en este centro se ha podido apreciar, que la infraestructura del establecimiento no es la adecuada ya que ésta ha sido construida como casa para albergar a familia, más no como establecimiento de salud, esto se evidencia: en la sala de espera del paciente porque es pequeña, lo que origina constantemente que a la llegada de los usuarios y sus acompañantes la zona este congestionada, lo mismo sucede con el pasadizo debido a que es angosto dificultando el ingreso y salida de los pacientes ya que la mayoría lo hace en silla de ruedas; se ha observado también que algunos equipos de la empresa como los tensiómetros de piso y las estaciones de enfermería se encuentran un poco maltratadas además no se cuenta con estantes para que los pacientes guarden sus pertenencias mientras están en el proceso de diálisis, igualmente se ha podido apreciar que el personal de salud: técnicos, enfermeros y médicos son amables con los usuarios ya que la mayor de las veces están atentos a sus requerimientos, el flujo de la hemodiálisis se inicia con la actividad de pesar al paciente, función que se encuentra a cargo de los técnicos en enfermería de turno, sin embargo la mayor parte de las veces lo ha efectuado el paciente solo, teniendo en cuenta lo mencionado se formula como problema general ¿Cómo

es la relación de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro Nefrológico Santa Rosa de Lima SAC, Chiclayo, 2023? y como problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario?, ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario? ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario?, ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario? y ¿Cuál es la relación entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario? todo esto en el Centro Nefrológico Santa Rosa de Lima SAC de la ciudad de Chiclayo.

El estudio presenta justificación desde la perspectiva teórica ya que permite a la tesista ampliar, comprender y confrontar las teorías y conceptos de calidad y satisfacción; tiene justificación metodológica ya que en el desarrollo de la investigación la tesista utilizará el método científico a fin de corroborar las hipótesis planteadas; tiene justificación práctica debido a que las conclusiones halladas por la investigadora serán presentadas a la dirección de la institución con las cuales ésta podrá fortalecer las deficiencias identificadas; finalmente tiene justificación social porque los usuarios del centro nefrológico podrán percibir una óptima calidad de servicio a partir de las mejoras implantadas por la institución.

El objetivo general se plantea: Determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro Nefrológico Santa Rosa de Lima SAC, Chiclayo, 2023 y como objetivos específicos: identificar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, establecer la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario, señalar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario, establecer la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario e identificar la relación entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario; todo esto en el Centro Nefrológico Santa Rosa de Lima SAC de la ciudad de Chiclayo

La hipótesis general: la calidad de servicio se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en el Centro Nefrológico Santa Rosa de Lima SAC, Chiclayo, 2023 y como hipótesis específicas: la fiabilidad se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario, la seguridad se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario, la empatía se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario, la capacidad de respuesta se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario y

la tangibilidad se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario; todo esto en el Centro Nefrológico Santa Rosa de Lima SAC de la ciudad de Chiclayo.

II. DESARROLLO.

Bajo la estructura cuantitativa de la investigación en este apartado se toma en cuenta los antecedentes del ámbito internacional:

Andrade (2022) Calidad y satisfacción del usuario de una clínica en Quito, objetivo: conocer la dependencia de la satisfacción del usuario de la clínica en función de la calidad de servicio que este experimenta, para tal objetivo se empleó el formato cuantitativo, correlacional, con una muestra de 373 pacientes analizados con una encuesta, los resultados indicaron que, el 36% de los analizados usa los servicios de la clínica entre 5 a 8 meses, se halló en relación a la tangibilidad de los elementos que un 79% está satisfecho, en relación a la rapidez de la respuesta un 63% está satisfecho, con respecto a la seguridad que se percibe en la clínica un 84% está satisfecho, por otro lado, en lo que se refiera al análisis de la calidad funcional y técnica se identificó que un 64% y 59% están satisfechos, igualmente se halló un valor de dependencia de $\rho=0.782$, se concluye que, la satisfacción que pueda tener el usuario de la clínica depende de forma directa de como éste ha percibido la calidad de servicio que la clínica ofrece.

En Argentina, Belén y Navarro (2021) Calidad de servicio y satisfacción del paciente de una clínica materna, siendo el objetivo conocer la percepción y asociación de las variables, por lo tanto, se usó el formato cuantitativo, correlacional, con una muestra de 105 mujeres en estado de gestación, analizados con una encuesta, se evidenció como resultados que la calidad de servicio es adecuada según un 95%, siendo la dimensión con mayor aceptación la capacidad de respuesta, asimismo, se identificó que las pacientes se encuentran satisfechas en un 78.87%, siendo el indicador con deficiencias las expectativas; por otro lado, se halló una relación de $\rho=0.782$, se concluye que, la satisfacción que pueda tener el usuario de la clínica depende de la calidad de servicio que

ésta ofrece, asimismo, se indica seguir innovando en las estrategias de calidad a fin de mantener la satisfacción de los pacientes.

En Cuba, Hernández et al. (2021) La satisfacción del usuario como efecto de la calidad de servicio en una clínica, siendo el fin conocer la dependencia de los temas, para lo cual se usa el tipo correlacional y cuantitativo con una muestra de 195 usuarios analizados bajo la encuesta, los resultados indican que en la calidad de servicio la percepción supera la expectativa por un 0.21, lo cual demuestra que la calidad percibida es excelente, por otro lado, al analizar, la satisfacción del usuario se halló que un 87% está complacido con el servicio, se halló una relación de $\rho=0.982$, se concluye que, la satisfacción que pueda tener el usuario de la clínica depende de la calidad de servicio que ésta ofrece, asimismo, se indica continuar implementando estrategias de calidad y aumentar la satisfacción de los pacientes.

Cobeña y Rodríguez (2021) Calidad de servicio y satisfacción del paciente en un laboratorio clínico de Ecuador, desarrollándose como fin conocer la dependencia de la satisfacción del usuario de la clínica en función del tipo de calidad que oferta la institución, asimismo se usó el alcance correlacional con una muestra de 173 pacientes analizados con una encuesta, los resultados indicaron que, un 92% está satisfecho con la parte fiable del estudio, un 82% siente confianza al atenderse en ese establecimiento, un 81% dice que la parte visible del laboratorio lo satisface, en general se halló que en un 87% la calidad de servicio lo compensa, igualmente se halló un valor de dependencia de $\rho=0.725$, se concluye que, la satisfacción que pueda experimentar el usuario del laboratorio clínico depende de cómo se ha percibido la calidad de servicio.

Salazar (2018) Calidad de servicio y satisfacción del paciente en una clínica chilena, siendo el propósito conocer la dependencia que tiene satisfacer a un paciente con el servicio que se le ofrece, para tal objetivo se empleó el formato cuantitativo, correlacional, con una muestra de 206 pacientes analizados con una encuesta, los resultados indicaron que, la parte visible de la clínica le produce al paciente satisfacción en un 43%, la rapidez de la respuesta de los empleados hace que el cliente muestre satisfacción en un 53%, un 57% dice que la seguridad que le ofrece la

clínica le da satisfacción, igualmente se halló un valor de dependencia de $\rho=0.882$, se concluye que, la satisfacción que pueda experimentar el usuario de la clínica depende directamente de cómo se ha percibido la calidad de servicio que la institución ofrece.

Igualmente se han tomado en cuenta antecedentes del entorno **nacional**, Pinedo (2023) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una clínica limeña, con el fin conocer la dependencia de la satisfacción del paciente, con la calidad que oferta la institución, asimismo se usó el alcance correlacional con una muestra de 40 pacientes analizados con una encuesta, los resultados indicaron que el 44% percibe la calidad de servicio como alta, sin embargo, el 56% la percibe como media, en relación a la satisfacción el 94% se encuentra satisfecho, por otro lado, en lo que concierne a la relación de las variables se halló un valor de 0.826: Se concluyó que la asociación de las variables es alta, por tanto, es importante seguir mejorando las tácticas de calidad de servicio para promover mayor satisfacción en el cliente.

Fabian et al. (2022) Calidad y satisfacción del paciente en una clínica limeña, siendo el fin evaluar la relación de las variables, por lo tanto, se usó el formato cuantitativo, correlacional, con una muestra de 150 encuestados, se evidenció como resultados que la calidad de servicio es percibida como adecuada según el 93.3% y el 96.7% mencionaron estar satisfechos con la atención recibida, igualmente se halló un valor dependencia de $\rho=0.889$, se concluye que, la satisfacción del paciente es un indicador importante de la calidad de la atención médica y suele ser un objetivo clave en la gestión ésta. Por lo tanto, mejorar la calidad de la atención es una estrategia importante para aumentar la satisfacción del paciente y brindar un mejor servicio en el sector de la salud.

Ríos (2022) Calidad de atención y satisfacción del usuario de una clínica huancaína, siendo el fin de la tesis conocer cómo se encuentran asociadas las variables, por lo cual se empleó en la parte metodológica la línea cuantitativa y correlacional, con una muestra de 108 usuarios, examinados con una encuesta, los resultados muestran que las dimensiones de la calidad de servicio, tangibilidad, rapidez de respuesta,

confianza, cortesía, personalización con la satisfacción del cliente muestran relaciones de: (0.622), (0.654), (0.471), (0.782), (0.671), (0.517). Se concluyó que, la empresa, al impulsar estrategias enfocadas en la calidad, generará un impacto positivo y directo en la satisfacción del usuario, debido a la fuerte relación existente entre estas variables.

Nanquen y Zumaeta (2022) calidad y satisfacción del usuario en una clínica privada de Piura, siendo el propósito conocer la dependencia de la satisfacción del usuario de la clínica en función de la calidad de servicio que éste experimenta, para tal objetivo se empleó el formato cuantitativo, correlacional, con una muestra de 196 usuarios estudiados con una encuesta, los resultados indicaron que, en relación al aspecto tangible están de acuerdo en un 93%, con respecto a la cortesía dijeron estar de acuerdo en un 54%, con respecto a la empatía un 67% mencionó estar conforme, con respecto a la rapidez de la atención un 73% estuvo conforme, por otro lado, en lo que se refiera al análisis de la calidad funcional y técnica se identificó que un 57% y 59% están satisfechos, igualmente se halló un coeficiente de dependencia de $\rho=0.879$, se concluye que, la satisfacción que percibe el cliente de la clínica es impactada por la calidad de atención o servicio que ha ofertado la clínica.

Santos (2022) Calidad y satisfacción del usuario en una clínica de Lima, siendo el propósito conocer la asociación que presentan las variables, bajo este objetivo, se empleó el formato cuantitativo, correlacional, con una muestra de 101 pacientes analizados con una encuesta, los resultados indicaron que, según el 60.4% la calidad de servicio es adecuada y un 98.8% manifestaron estar satisfechos, en lo referente a la correlación se halló un valor de 0.790 y $s= 0.00$. Se concluye que, entre las variables coexiste una relación fuerte y de forma directa, por lo que las tácticas de calidad que la empresa fomente impactaran positivamente en la satisfacción que el usuario experimente.

La investigación ha tomado en cuenta también antecedentes locales, como el indicado por Alarcón y Vargas (2021) Calidad de atención y satisfacción del usuario de una clínica de Jaén, siendo el fin de la tesis conocer cómo se encuentran asociadas las variables, por lo cual se empleó el enfoque cuantitativo y correlacional, con una muestra de 145

clientes, examinados con una encuesta, los resultados muestran que las dimensiones de la calidad de servicio, tangibilidad, rapidez de respuesta, confianza, cortesía, se relacionan con la satisfacción del cliente ya que los valores de son: (0.522), (0.324), (0.741), (0.782). Se concluyó que, entre las variables coexiste una relación fuerte, por lo que las tácticas desarrolladas por la empresa en lo que respecta a la calidad impactaran positivamente en la satisfacción que el usuario pueda percibir.

Según Díaz y Rodríguez (2023) en la investigación satisfacción del usuario en relación a la calidad brindada en el servicio en un laboratorio de Jaén, siendo el objetivo conocer los niveles de las variables y la relación que se viene desarrollando entre estas, en el aspecto metodológico se usó un estudio transversal, cuantitativo y correlacional, siendo la muestra investigada 216 usuarios del establecimiento, se halló que según un 77.8% de los encuestados la calidad ofrecida en la institución es aceptable, asimismo un 93.3% dijo que la satisfacción es considerada también como aceptable, se concluye que una calidad de servicio aceptable impacta de manera positiva en la satisfacción de los usuarios en un establecimiento de salud.

Se describe también el marco teórico de la variable calidad de servicio, Se refiere las estrategias y actividades elaboradas por la gerencia de una empresa con el propósito de maximizar las experiencias positivas del cliente en relación al consumo o uso de producto o marca determinada. La clave para este enfoque radica en establecer entre la empresa y el cliente relaciones sólidas, de largo plazo, en un entorno positivo, servicial y amigable que asegure que los clientes tengan una impresión positiva de la empresa (Naranjo y Caisa, 2023).

Quispe y Surco (2023) La calidad que el cliente percibe en el servicio se entiende, como la evaluación que éste realiza sobre la competencia, excelencia o efectividad del servicio, por lo cual, este resultado es la consecuencia de equilibrar o comparar lo que el consumidor cree que recibirá con lo que realmente recibe, por consiguiente, la calidad es determinada por el juicio del cliente.

Montalvo et al. (2020) La calidad de servicio es entendida como la diferencia que existe entre lo que el cliente tiene como expectativa del

servicio que va a recibir y lo que concretamente observa o percibe del servicio, por ello cuanto menor sea la diferencia entre lo imaginado y observado, mayor será la calidad de servicio que se perciba.

Las dimensiones de la calidad de servicio se tomaron de los autores Parasuraman, Zeithalm, y Berry, propuestos en el año de 1985.

Fiabilidad, según Hernández et al. (2017) se refiere a la capacidad que debe tener una empresa al momento de ofrecer un servicio siendo este confiable, seguro y cuidadoso. Este concepto engloba todos los elementos que permiten al cliente percibir la capacidad y conocimientos profesionales de la organización. En otras palabras, la fiabilidad implica ofrecer el servicio de manera precisa desde el principio.

Seguridad, Romero (2023) El cliente percibe seguridad, cuando en la empresa se ha colocado al hombre adecuado en el puesto adecuado, ya que un personal con actitud (ganas de hacer el trabajo) y aptitud (conocimientos adecuados para efectuarlo) podrá inspirar en el cliente confianza y credibilidad.

Empatía, Rosas (2023) Se refiere a la atención de manera personal que la empresa es capaz de brindar a un cliente con el propósito de hacerlo sentir importante y único, siendo éste el elemento que lleva a la fidelización del cliente a la marca; por otro lado, se entiende también como empatía a la habilidad de los trabajadores de comprender las necesidades, emociones, sentimientos y otros de los clientes con el propósito de atenderlos.

Capacidad de respuesta, Copia (2023) Es la actitud mostrada por los trabajadores para ayudar a que los usuarios obtengan un servicio efectivo, se entiende también como la voluntad del trabajador de socorrer al cliente a que este obtenga un servicio rápido, adecuado y sin queja; cabe señalar que en este aspecto se evalúa el tiempo de demora en resolver o atender las dudas del cliente, la calidad con la que se atiende al cliente y la forma como es la comunicación con el cliente.

Tangibilidad, Cárdenas (2023) Son los elementos visibles en una empresa que el cliente observa desde su ingreso hasta que se retira del establecimiento, para lo cual emplea los sentidos, los indicadores son: la apariencia, instalaciones, equipos, trabajadores y otros.

Las definiciones conceptuales de la variable satisfacción del usuario, toma en cuenta a los autores, Arriola (2023) La satisfacción se refiere el estado de complacencia o desilusión que el cliente experimenta al momento de efectuar la compra de un producto o de adquirir un servicio, es importante señalar que se manifiesta un cliente complacido cuando las expectativas que este ha tenido sobre el producto han sido saciadas, caso contrario sucede la desilusión.

Ventajas de la satisfacción del cliente, en primer lugar está la recompra que el cliente satisfecho pudiera efectuar, ya que se ha obtenido de éste la lealtad; en segundo lugar está la comunicación positiva que un cliente efectúa hacia sus familiares y allegados cuando el producto ha logrado complacer sus necesidades, lo cual impacta y persuade positivamente en los demás haciendo que estos también adquieran el producto, finalmente está la ventaja de adquirir mayor cuota de mercado ya que un cliente satisfecho no toma en cuenta a la competencia a la hora de tomar decisiones de compra (Del Pezo, 2023).

Las dimensiones de la satisfacción del usuario, se tomaron de Mejías y Manrique (2011) son:

Calidad funcional, Salazar (2023) es la calidad del servicio que se percibe en el momento del proceso de la prestación del mismo.

Calidad técnica, Morales et al. (2023) es el diseño del servicio, donde se evalúa lo que el cliente realmente desea, por consiguiente, la calidad técnica es la consecuencia de la calidad funcional.

Valor percibido, Salazar (2023) Es la valoración que el cliente hace al servicio, para lo cual toma en cuenta las diferencias de los beneficios que se obtienen y los sacrificios que se experimentan al comprar el producto.

Confianza, Del Pezo (2023) Es la métrica de desempeño del índice de satisfacción que, basada en la calificación de este índice, refleja la opinión del cliente acerca de la capacidad de la empresa para mantener un servicio de calidad en el futuro, retener a su clientela y determinar hasta qué punto los clientes hablarán positivamente sobre el servicio prestado. En otras palabras, se trata de la disposición de los clientes a recomendar el servicio a otras personas.

Expectativas, Márquez et al. (2023) Son las esperanzas o anhelos que los clientes desean obtener, siendo esta consecuencia de factores como: ofrecimientos realizados por las empresas por medios publicitarios, experiencias que el cliente ya tiene de compras anteriores y juicios u opiniones de terceros (amigos, familiares, otros) que persuadan al cliente, es importante mencionar que una baja en la satisfacción del cliente no significa necesariamente que la calidad haya disminuido, puede ser que la expectativa respecto al producto se haya incrementado.

III. METODOLOGÍA.

3.1. Tipo de investigación.

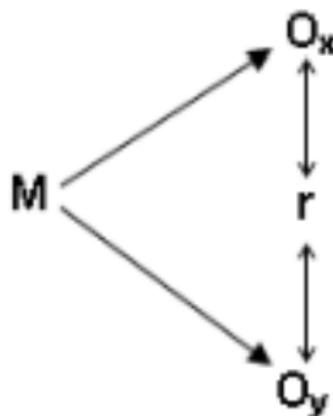
Explica Osorio y Castro (2021) Se tomó dentro de la línea de investigación cuantitativa, esto implica el uso de herramientas de análisis matemático y estadístico para estudiar datos numéricos con el fin de describir y predecir fenómenos.

3.2. Diseño de investigación.

El diseño fue no experimental, debido a que en los temas de análisis no se efectuó manipulación intencionada, solamente se extrajo la información de la muestra para ser estudiada, tomando en cuenta el diseño se utilizará el transversal (Delgado, 2021).

Según el nivel de estudio, se tomó el correlacional debido a que la principal intención del estudio fue conocer la relación que coexiste entre la calidad y la satisfacción, este valor se evidenció mediante el uso del software SPSS Vs 26 (Guillen et al., 2022).

Figura 1 *Esquema de investigación*



Dónde:

M = Muestra.

Ox = Variable 1: Calidad de servicio

OY= Variable 2: Satisfacción del usuario

r = Relación entre las variables

3.3. Variables y operacionalización.

Variable independiente: Calidad de servicio

Definición conceptual

Montalvo et al. (2020) La calidad de servicio es entendida como la diferencia que existe entre lo que el cliente tiene como expectativa del servicio que va a recibir y lo que concretamente observa o percibe del servicio, por ello cuanto menor sea la diferencia entre lo imaginado y lo observado, mayor será la calidad de servicio que se perciba.

Definición operacional

La variable se examinará mediante el empleo de las dimensiones siendo estas: fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y tangibilidad

Variable dependiente: Satisfacción del usuario

Definición conceptual

Arriola (2023) La satisfacción se refiere el estado de complacencia o desilusión que el cliente experimenta al momento de efectuar la compra de un producto, es importante señalar que se manifiesta un cliente complacido cuando las expectativas que éste ha tenido sobre el producto han sido saciadas, caso contrario sucede la desilusión.

Definición operacional

La variable se analizará mediante las dimensiones: calidad funcional y técnica, valor percibido, confianza y expectativas.

3.4. Población, muestra y muestreo.

Población

Se entiende como la agrupación de personas, documentos, que por tener algo en común son de interés particular de investigación (Condori, 2020). Para este estudio se tomará en cuenta una

población censal siendo estos los usuarios del Centro Nefrológico, es decir 59 usuarios.

- **Criterios de inclusión:** usuario del centro nefrológico analizado que brinde su consentimiento de ser encuestado de manera voluntaria.
- **Criterio de exclusión:** usuario del centro nefrológico analizado que no brinde su consentimiento de ser encuestado de manera voluntaria o que por motivos de salud no se encuentre presente del día de la encuesta.

Unidad de análisis

Usuario del centro nefrológico.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

Se tuvo a bien seleccionar la encuesta de tipo presencial, ya que ésta se forma por la reunión de preguntas organizadas por variables y dimensiones (Cisneros et al., 2022).

Instrumento

Se tomó en cuenta el cuestionario, que se formó por la agrupación de interrogantes, de tipo cerrada siendo las respuestas previamente establecidas en escala ordinal.

Validez

Se utilizó para ello la opinión de tres peritos en administración, quienes utilizando el formato de la UDCH “Juicio de expertos” procedieron a examinar los instrumentos de estudio teniendo en cuenta los indicadores registrados en el citado documento.

Fiabilidad

Esta comprende el nivel de consistencia que presentan las interrogantes de los cuestionarios, en tal sentido para obtenerlas se empleará el Alfa de Cronbach.

3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones.

La tesista realizó el procedimiento siguiente:

Redacción y presentación del documento de autorización de la investigación a la empresa en estudio.

Redacción de los instrumentos teniendo como base a las variables analizadas.

Validación por maestros en ciencias administrativas de los cuestionarios de investigación.

Aplicación del instrumento en la prueba piloto para la elaboración del análisis de fiabilidad.

Administración del cuestionario a la muestra elegida, considerando los criterios de inclusión y exclusión.

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Los datos se examinaron descargando la encuesta en el Microsoft Excel, elaborando la base de datos, a fin de obtener los resultados por frecuencias y porcentajes utilizando la estadística descriptiva. Luego se elevó la información al software SPSS Vs26, en el cual se procesó las pruebas de normalidad y las correlaciones según los requerimientos de los objetivos del estudio.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

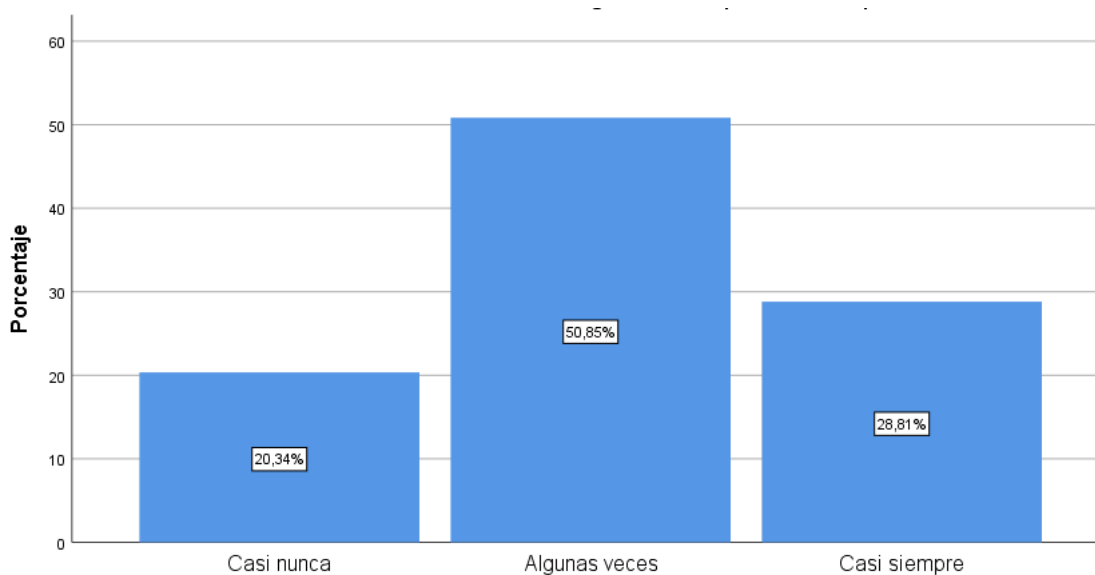
En este capítulo se analizó los resultados del estudio, para lo cual primero se presentó el análisis descriptivo de las preguntas más sobresalientes de los hallazgos bajo el formato de tablas y figuras en función de frecuencias y porcentajes, en segundo lugar se realizó un análisis inferencial en el cual se identificó las pruebas de normalidad con el propósito de seleccionar el coeficiente de correlación, finalmente se efectuó las correlaciones con el propósito de comprobar las hipótesis planteadas.

4.1. Análisis descriptivo de las variables

Tabla 1 *La atención brindada fue sin diferencia alguna con respecto a otros pacientes*

	F	P
Casi nunca	12	20,3
Algunas veces	30	50,8
Casi siempre	17	28,8
Total	59	100,0

Figura 2 *La atención brindada fue sin diferencia alguna con respecto a otros pacientes*

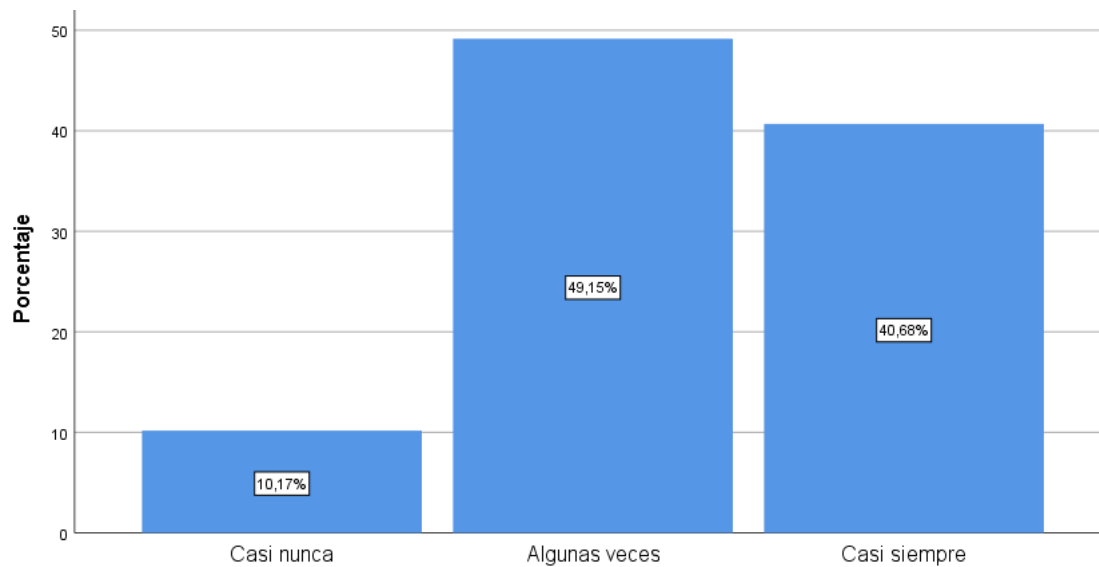


Al analizar la tabla y figura, se puede apreciar que del total de los pacientes encuestados en relación a la pregunta: La atención brindada fue sin diferencia alguna con respecto a otros pacientes, un 50.8% dijo que a veces, un 28.8% mencionó que casi siempre y un 20.3% indicó que casi nunca, por lo que se infiere que la mayor parte de los pacientes perciben una atención sin diferencias.

Tabla 2 *El personal que lo atendió, le inspiró confianza*

	F	P
Casi nunca	6	10,2
Algunas veces	29	49,2
Casi siempre	24	40,7
Total	59	100,0

Figura 3 *El personal que lo atendió, le inspiró confianza*

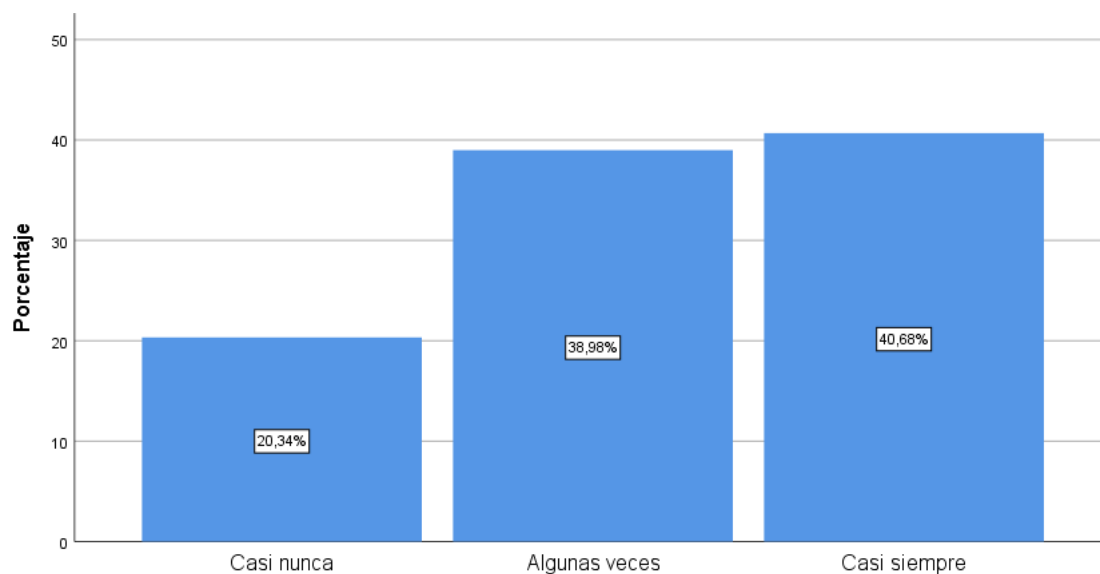


Al analizar la tabla y figura, se puede apreciar que del total de los pacientes encuestados en relación a la pregunta: El personal que lo atendió, le inspiró confianza, un 49.2% dijo algunas veces, un 40.7% dijo casi siempre y un 10.2% mencionó casi nunca, por lo que se infiere que los pacientes no muestran total confianza en el personal que los atiende.

Tabla 3 *La institución cuenta con equipos modernos*

	F	P
Casi nunca	12	20,3
Algunas veces	23	39,0
Casi siempre	24	40,7
Total	59	100,0

Figura 4 *La institución cuenta con equipos modernos*

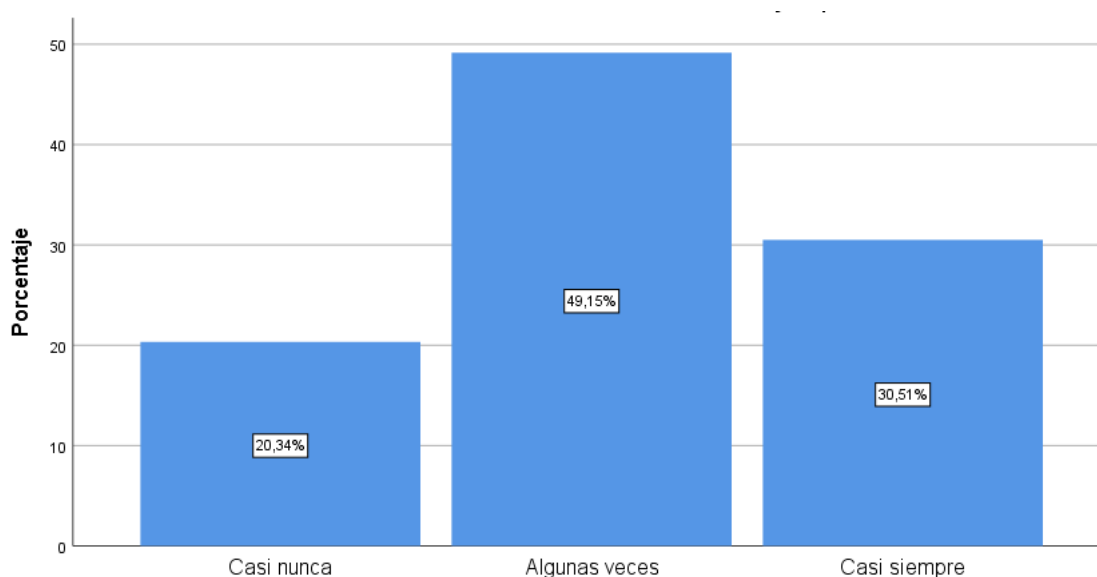


Al analizar la tabla y figura, se puede apreciar que del total de los pacientes encuestados en relación a la pregunta: La institución cuenta con equipos modernos, un 40.7% indicó que casi siempre, un 39% mencionó que algunas veces y un 20.3% afirmó que casi nunca; por lo que se asume la mayor parte de los pacientes perciben modernidad en los equipos.

Tabla 4 Las instalaciones se encontraron en buen estado y limpias

	F	P
Casi nunca	12	20,3
Algunas veces	29	49,2
Casi siempre	18	30,5
Total	59	100,0

Figura 5 Las instalaciones se encontraron en buen estado y limpias

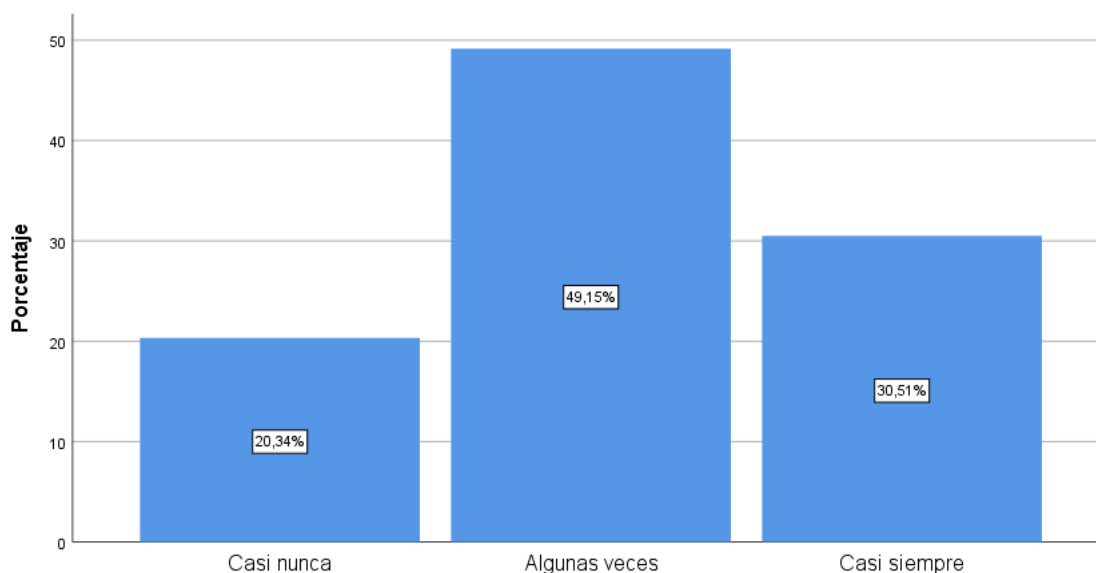


Al analizar la tabla y figura, se puede apreciar que del total de los pacientes encuestados en relación a la pregunta: Las instalaciones se encontraron en buen estado y limpias, un 49.2% dijo algunas veces, un 30.5% indicó casi siempre y un 20.3% dijo casi nunca; por lo tanto, se determina que los pacientes perciben poca limpieza en la infraestructura.

Tabla 5 *La institución cuenta con materiales informativos que te llamen la atención*

	F	P
Casi nunca	12	20,3
Algunas veces	29	49,2
Casi siempre	18	30,5
Total	59	100,0

Figura 6 *La institución cuenta con materiales informativos que te llamen la atención*

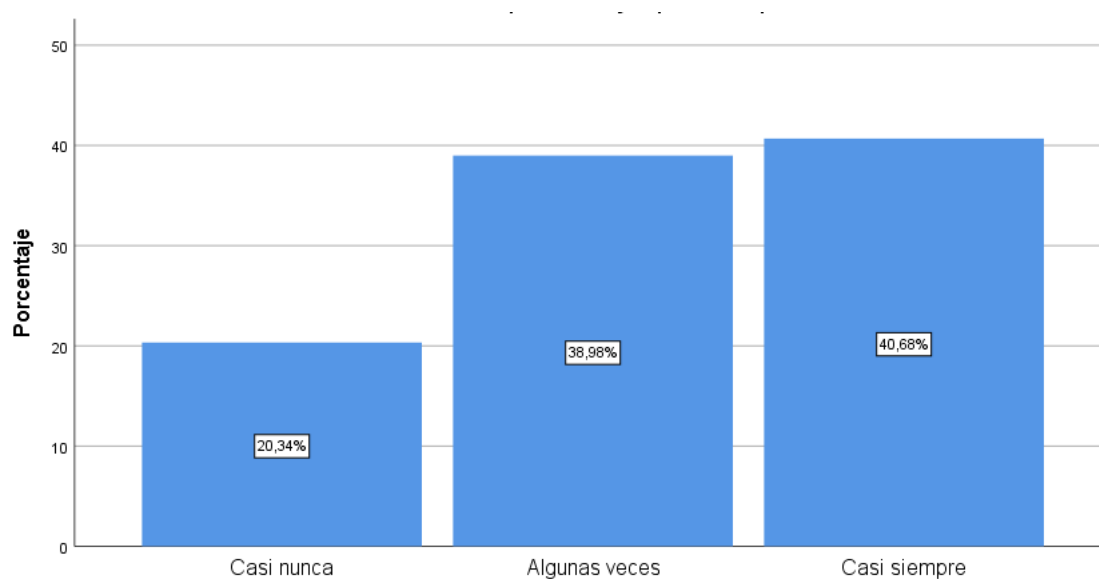


Al analizar la tabla y figura, se puede apreciar que del total de los pacientes encuestados en relación a la pregunta: La institución cuenta con materiales informativos que te llamen la atención, un 49.2% dijo algunas veces, un 30.5% dijo casi siempre y un 20.3% dijo que casi nunca, por lo que se afirma que la clínica mayormente cuenta con material informativo que llame la atención.

Tabla 6 *Tiene confianza en los servicios prestados por el personal*

	F	P
Casi nunca	12	20,3
Algunas veces	23	39,0
Casi siempre	24	40,7
Total	59	100,0

Figura 7 *Tiene confianza en los servicios prestados por el personal*

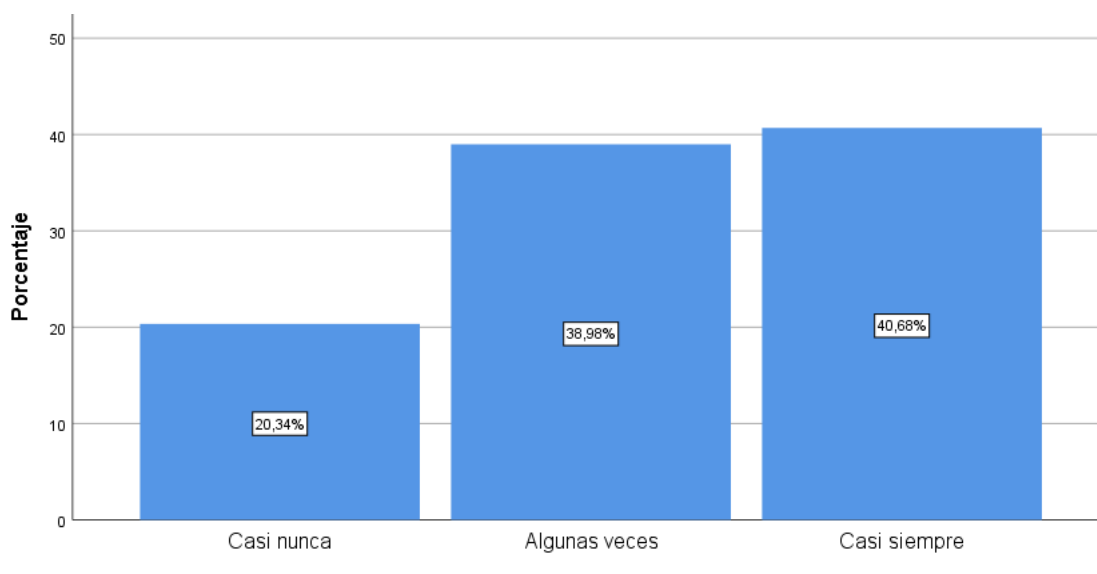


Al analizar la tabla y figura, se puede apreciar que del total de los pacientes encuestados en relación a la pregunta: Tiene confianza en los servicios prestados por el personal, un 40.7% dijo casi siempre, un 39% dijo algunas veces y un 20.3% dijo casi nunca, por lo que se afirma que la mayor parte de los pacientes muestra confianza en el personal de la clínica.

Tabla 7 *Se siente satisfecho con la solución, cuando tuvo algún problema o incidente durante su atención*

	F	P
Casi nunca	12	20,3
Algunas veces	23	39,0
Casi siempre	24	40,7
Total	59	100,0

Figura 8 *Se siente satisfecho con la solución, cuando tuvo algún problema o incidente durante su atención*

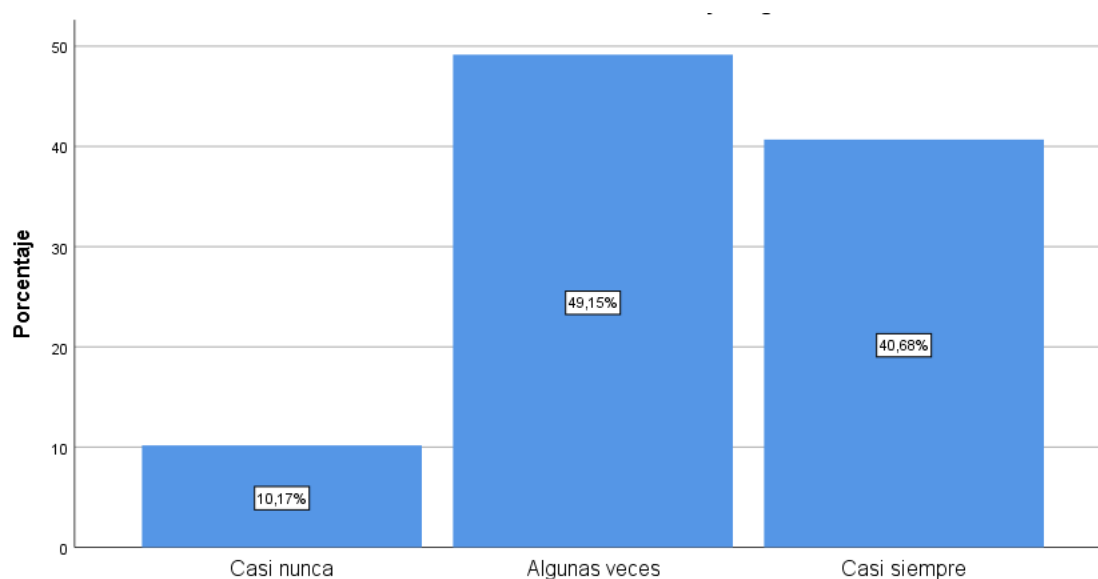


Al analizar la tabla y figura, se puede apreciar que del total de los pacientes encuestados en relación a la pregunta: Se siente satisfecho con la solución, cuando tuvo algún problema o incidente durante su atención, un 40.7% dijo casi siempre, un 39% dijo algunas veces y un 20.3% dijo casi nunca, por lo que se afirma que la mayor parte de los pacientes se muestran satisfechos con la solución obtenida al problema.

Tabla 8 Recomendaría el servicio a familiares y amigos

	F	P
Casi nunca	6	10,2
Algunas veces	29	49,2
Casi siempre	24	40,7
Total	59	100,0

Figura 9 Recomendaría el servicio a familiares y amigos

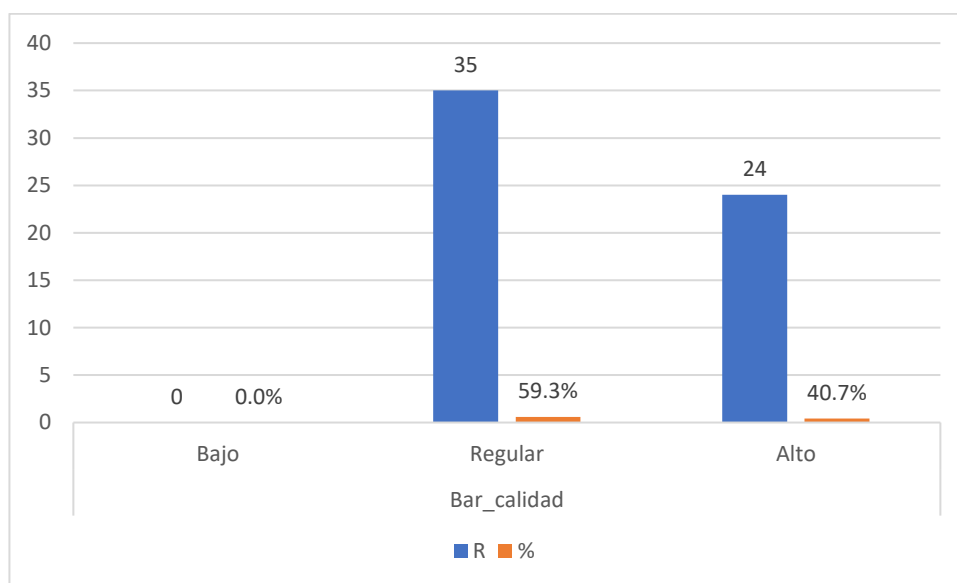


Al analizar la tabla y figura, se puede apreciar que del total de los pacientes encuestados en relación a la pregunta: Recomendaría el servicio a familiares y amigos, un 49.2% dijo que algunas veces, un 40.7% mencionó que casi siempre y un 10.2% indicó que casi nunca; por lo que se afirma que la mayor parte de los pacientes si recomendaría el servicio a otras personas.

Tabla 9 Diagnosticar la calidad de servicio

	R	%
Bajo	0	0.0%
Regular	35	59.3%
Alto	24	40.7%

Figura 10 Diagnosticar la calidad de servicio

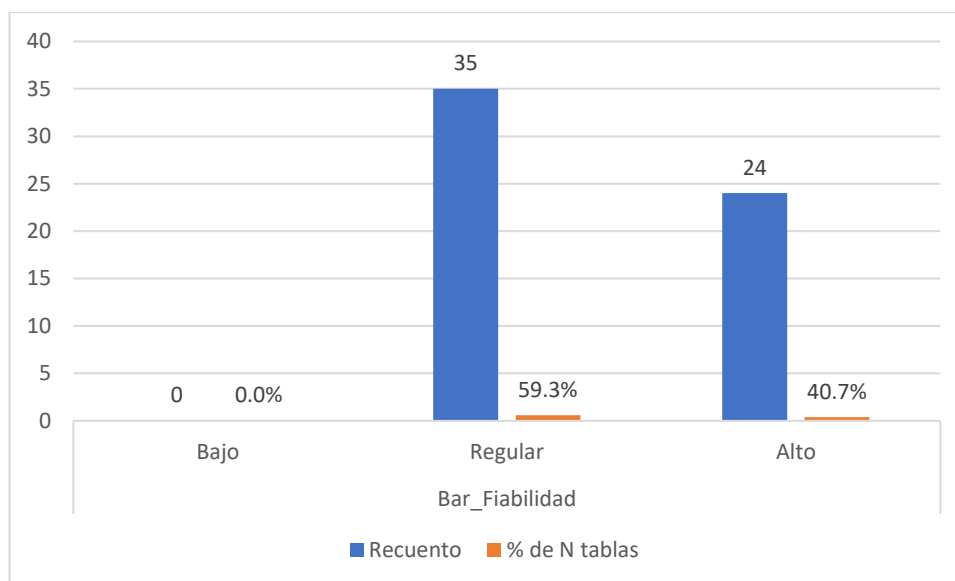


Se observa en la tabla y figura que, del total de los usuarios encuestados, en lo concerniente al diagnóstico de la calidad de servicio ofrecida por el Centro Nefrológico SRL un 59.3% dijo que este es regular y un 40.7% mencionó que este es alto.

Tabla 10 Nivel de la dimensión fiabilidad

	R	%
Bajo	0	0.0%
Regular	35	59.3%
Alto	24	40.7%

Figura 11 Nivel de la dimensión fiabilidad

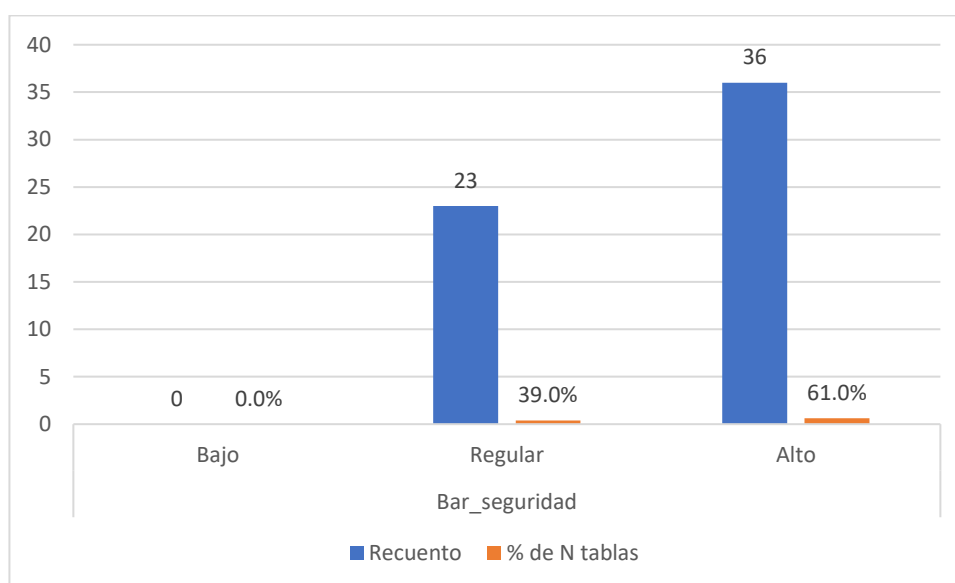


Se observa en la tabla y figura que, del total de los usuarios encuestados, en lo concerniente al diagnóstico de la dimensión fiabilidad, un 59.3% dijo que esta dimensión se percibe como regular y un 40.7% indicó que se percibe como alta.

Tabla 11 Nivel de la dimensión seguridad

	R	&
Bajo	0	0.0%
Regular	23	39.0%
Alto	36	61.0%

Figura 12 Nivel de la dimensión seguridad

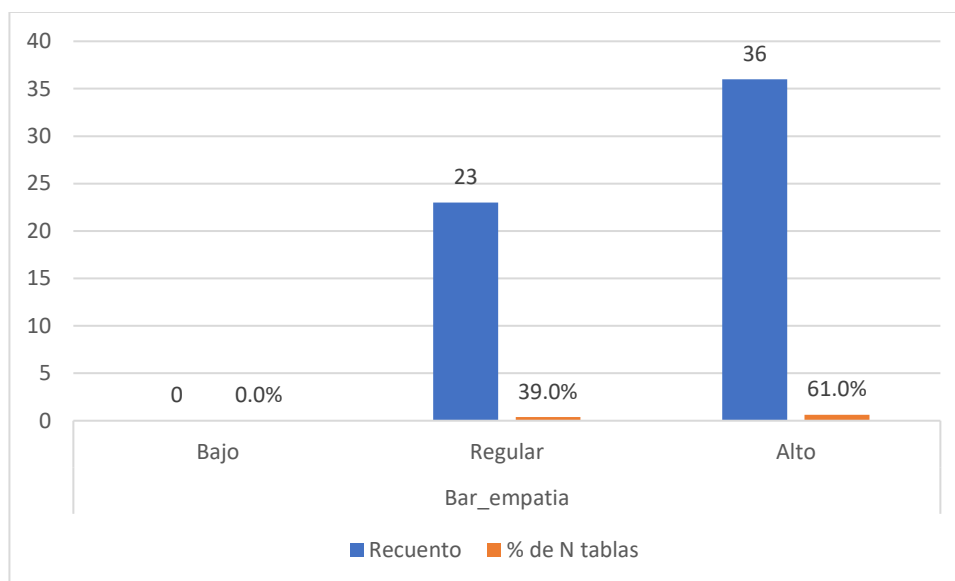


Se observa en la tabla y figura que, del total de los usuarios encuestados, en lo concerniente al diagnóstico de la dimensión seguridad, un 61% dijo que esta se encuentra en un nivel alto y un 39% indicó que esta en un nivel regular.

Tabla 12 Nivel de la dimensión empatía

	R	%
Bajo	0	0.0%
Regular	23	39.0%
Alto	36	61.0%

Figura 13 Nivel de la dimensión empatía

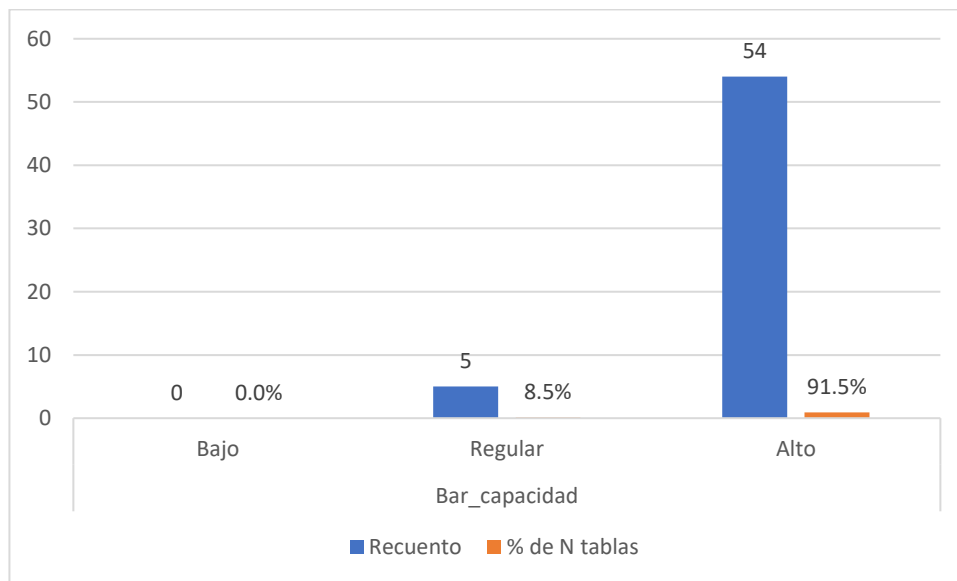


Se observa en la tabla y figura que, del total de los usuarios encuestados, en lo concerniente al diagnóstico de la dimensión empatía, que un 61% dijo que esta se encuentra en un nivel alto y un 39% indicó que esta en un nivel regular.

Tabla 13 Nivel de la dimensión capacidad de respuesta

	R	%
Bajo	0	0.0%
Regular	5	8.5%
Alto	54	91.5%

Figura 14 Nivel de la dimensión capacidad de respuesta

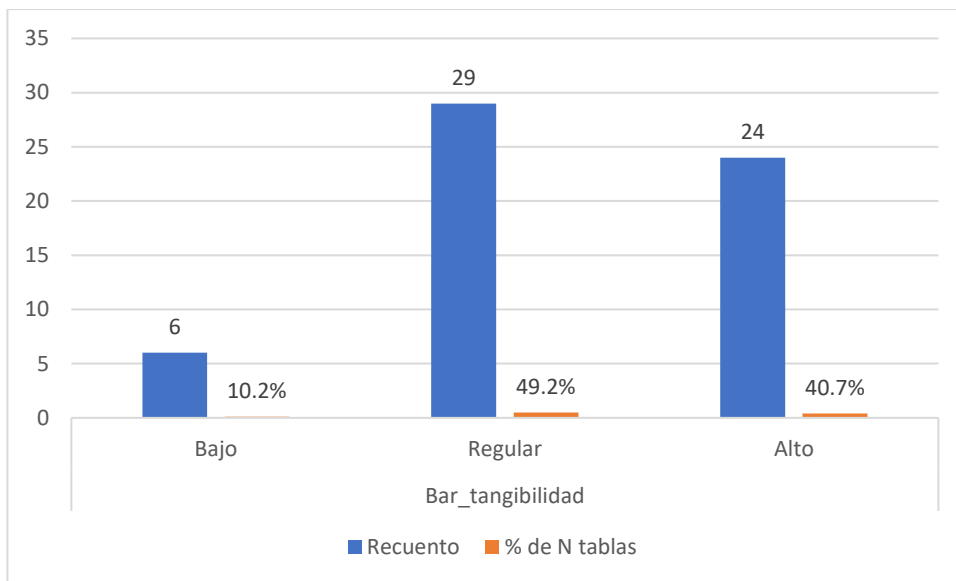


Se observa en la tabla y figura que, del total de los usuarios encuestados, en lo concerniente al diagnóstico de la dimensión capacidad de respuesta, que un 91.5% dijo que esta se encuentra en un nivel alto y un 8.5% indicó que esta en un nivel regular.

Tabla 14 Nivel de la dimensión tangibilidad

	Recuento	% de N tablas
Bajo	6	10.2%
Regular	29	49.2%
Alto	24	40.7%

Figura 15 Nivel de la dimensión tangibilidad

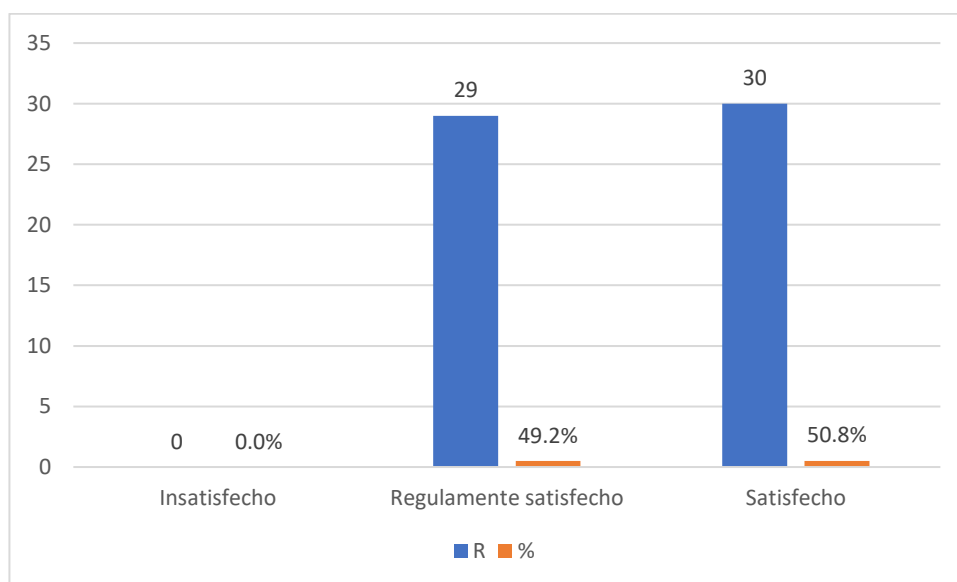


Se observa en la tabla y figura que, del total de los usuarios encuestados, en lo concerniente al diagnóstico de la dimensión tangibilidad, que un 40.7% dijo que esta se encuentra en un nivel alto, un 49.2% indicó que está en un nivel regular y un 10.2% mencionó que el nivel es bajo.

Tabla 15 Estado de satisfacción del usuario

	R	%
Insatisfecho	0	0.0%
Regularmente satisfecho	29	49.2%
Satisfecho	30	50.8%

Figura 16 Estado de satisfacción del usuario

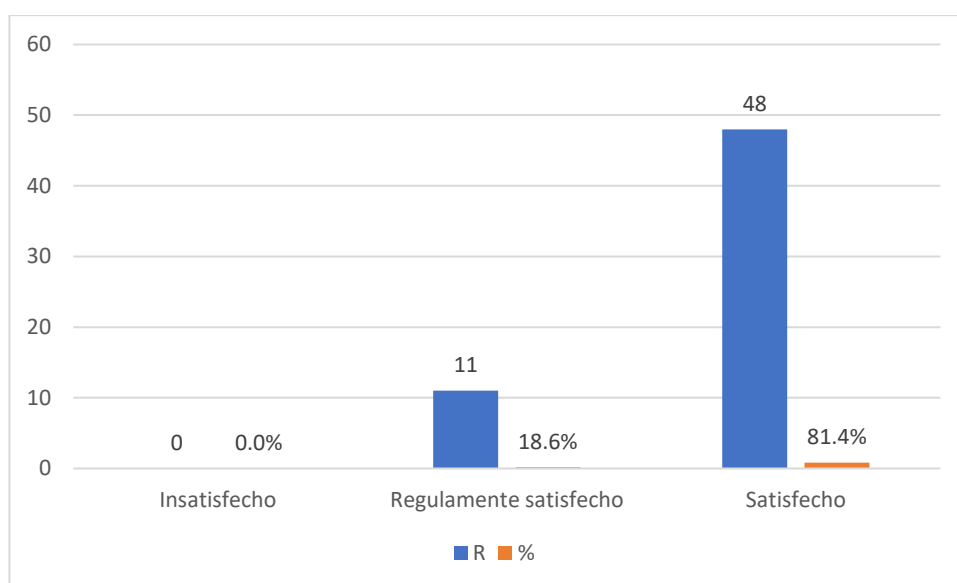


Se observa en la tabla y figura que, del total de los usuarios encuestados, en lo concerniente al diagnóstico de la satisfacción del usuario, un 50.8% dijo estar satisfecho y un 49.2% mencionó estar regularmente satisfecho.

Tabla 16 Nivel de satisfacción de la calidad funcional

	R	%
Insatisfecho	0	0.0%
Regularmente satisfecho	11	18.6%
Satisfecho	48	81.4%

Figura 17 Nivel de satisfacción de la calidad funcional

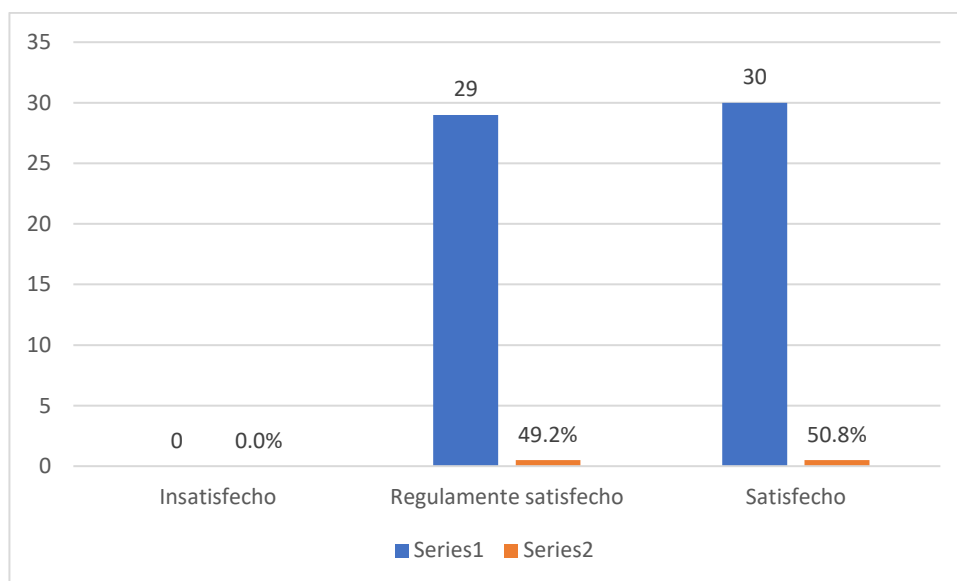


Se observa en la tabla y figura que, del total de los usuarios encuestados, en lo concerniente al diagnóstico de la satisfacción del usuario con la calidad funcional, un 81.4% dijo estar satisfecho y un 18.6% mencionó estar regularmente satisfecho.

Tabla 17 Nivel de satisfacción de la calidad técnica

	R	%
Insatisfecho	0	0.0%
Regularmente satisfecho	29	49.2%
Satisfecho	30	50.8%

Figura 18 Nivel de satisfacción de la calidad técnica

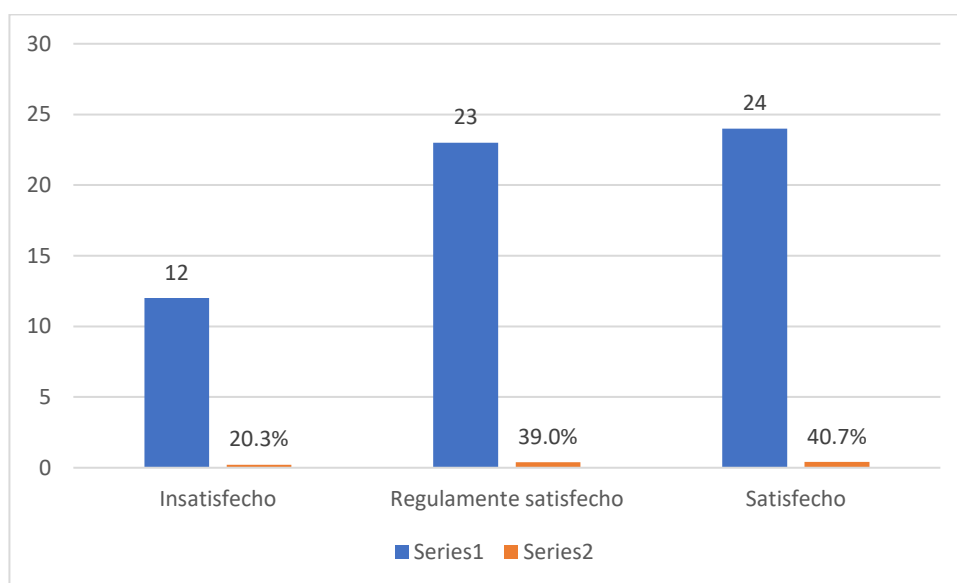


Se observa en la tabla y figura que, del total de los usuarios encuestados, en lo concerniente al diagnóstico de la satisfacción del usuario, con la calidad técnica un 50.8% dijo estar satisfecho y un 49.2% mencionó estar regularmente satisfecho.

Tabla 18 Nivel de satisfacción del valor percibido

	R	%
Insatisfecho	12	20.3%
Regularmente satisfecho	23	39.0%
Satisfecho	24	40.7%

Figura 19 Nivel de satisfacción del valor percibido

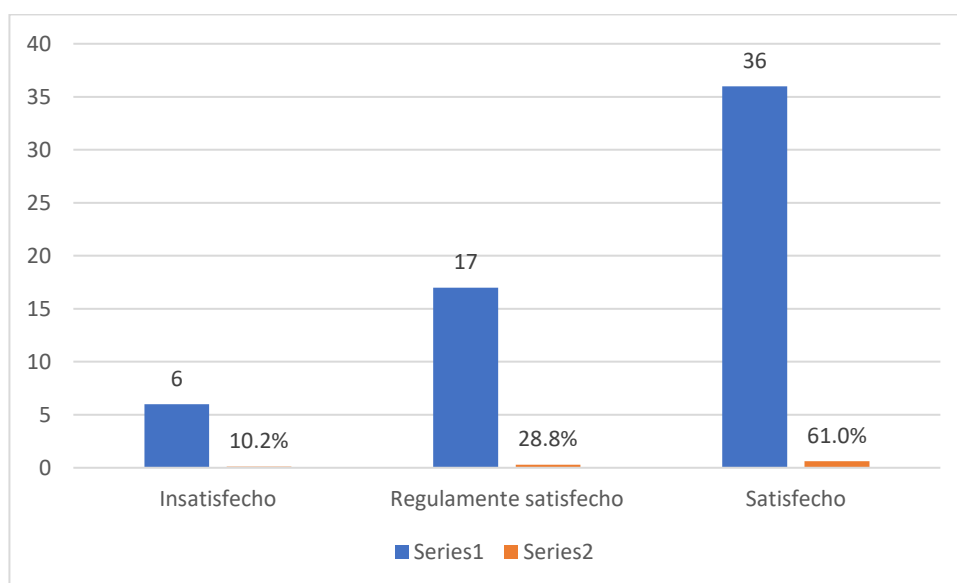


Se observa en la tabla y figura que, del total de los usuarios encuestados, en lo concerniente al diagnóstico de la satisfacción del usuario, con el valor percibido un 40.7% dijo estar satisfecho, un 39% mencionó estar regularmente satisfecho y un 20.3% indicó estar insatisfecho.

Tabla 19 Nivel de satisfacción de confianza

	R	%
Insatisfecho	6	10.2%
Regularmente satisfecho	17	28.8%
Satisfecho	36	61.0%

Figura 20 Nivel de satisfacción de confianza

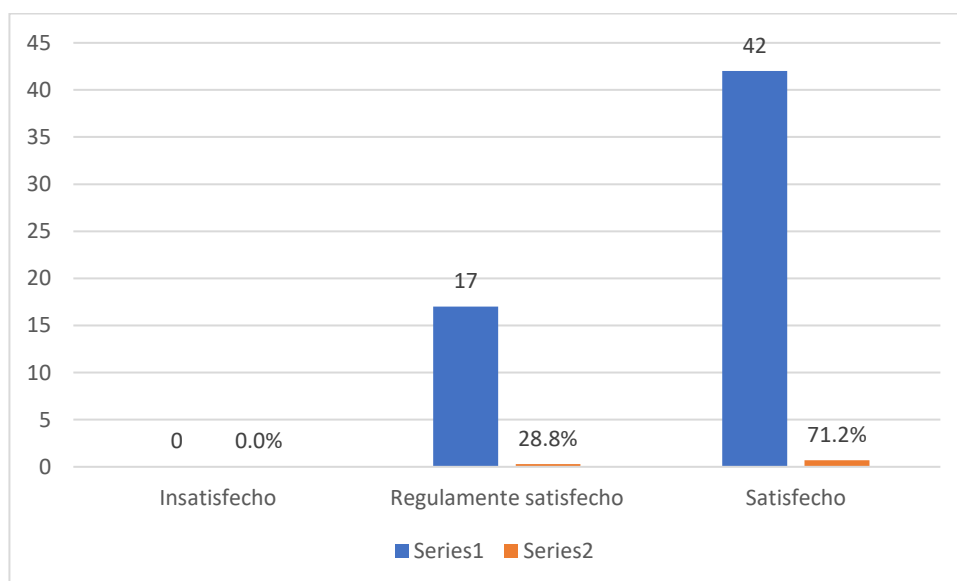


Se observa en la tabla y figura que, del total de los usuarios encuestados, en lo concerniente al diagnóstico de la satisfacción del usuario, con la confianza un 61% dijo estar satisfecho, un 28.8% mencionó estar regularmente satisfecho y solo un 10.2% indicó estar insatisfecho.

Tabla 20 Nivel de satisfacción de las expectativas

	R	%
Insatisfecho	0	0.0%
Regularmente satisfecho	17	28.8%
Satisfecho	42	71.2%

Figura 21 Nivel de satisfacción de las expectativas



Se observa en la tabla y figura que, del total de los usuarios encuestados, en lo concerniente al diagnóstico de la satisfacción del usuario, con las expectativas un 71.2% dijo estar satisfecho y un 28.8% mencionó estar regularmente satisfecho.

4.2. Análisis inferencial

Tabla 21 *Pruebas de Normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadís.	gl	Sig.	Estadís.	gl	Sig.
Calidad de servicio	,176	59	,000	,867	59	,000
Satisfacción del usuario	,244	59	,000	,798	59	,000

Se puede apreciar en la tabla que comprende las pruebas de normalidad, que la muestra de estudio fue 59 usuarios, en tal sentido se tomó la información de Kolmogórov-Smirnov, en cuya columna de significancia de ambas variables el valor es 0.00, siendo esta la razón por la que se determina usar el coeficiente de correlación de Rho Spearman para poder efectuar la resolución de las hipótesis de estudio.

Objetivo general

Tabla 22 *Relación de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario*

			C. Servicio	S. Usuario
Rho	C. Servicio	Coefficiente	1,000	,984**
de		correlación		
Spearm		Sig.	.	,000
		N	59	59
	S. Usuario	Coefficiente	,984**	1,000
		correlación		
		Sig.	,000	.
		N	59	59

Se observa en la tabla en la cual se analiza la correlación de las variables calidad de servicio ofrecida por el Centro Nefrológico SRL y la satisfacción que el usuario del establecimiento experimenta que el valor fue 0.984, siendo este muy alto y de carácter positivo, asimismo, se visualiza un valor de significancia de 0.00, con lo determinado se concluye que las variables se relacionan de manera significativa, en tal sentido hay suficiente evidencia para aceptar la hipótesis general de estudio propuesta.

Objetivo específico uno

Tabla 23 *Relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario*

			Fiabilidad	S. Usuario
Rho	Fiabilidad	Coe. correlación	1,000	,858**
de		Sig.	.	,000
Spearm		N	59	59
man	S. Usuario	Coe. correlación	,858**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	59	59

Se precisa en la tabla que analiza la relación de los temas examinados con el coeficiente Rho de Spearman que la sig. fue 0.00, por lo tanto, la relación entre la fiabilidad y la satisfacción fue significativa, igualmente se aprecia que el valor del rho fue 0.858, considerándose alto y positivo; por consiguiente, se comprueba la hipótesis uno dado que la fiabilidad contribuye al cumplimiento de las expectativas del cliente.

Objetivo específico dos

Tabla 24 *Relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario*

			Seguridad	S. Usuario
Rho	seguridad	Coe. correlación	1,000	,916**
de		Sig.	.	,000
Spear		N	59	59
man	S. Usuario	Coe. correlación	,916**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	59	59

Se precisa en la tabla que analiza la relación de los temas examinados con el coeficiente Rho de Spearman que la sig. fue 0.00, por lo tanto, la relación entre la seguridad y la satisfacción fue significativa, igualmente se aprecia que el valor del rho fue 0,916 considerándose muy alto y positivo; por consiguiente, se comprueba la hipótesis dos dado que la seguridad contribuye a la satisfacción de las expectativas del cliente.

Objetivo específico tres

Tabla 25 *Relación entre la empatía y la satisfacción del usuario*

			Empatía	S. Usuario
Rho	empatía	Coe. correlación	1,000	,905**
de		Sig.	.	,000
Spear		N	59	59
man	S. Usuario	Coe. correlación	,905**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	59	59

Se precisa en la tabla que analiza la relación de los temas examinados con el coeficiente Rho de Spearman que la sig. fue 0.00, por lo tanto, la relación entre la empatía y la satisfacción fue significativa, igualmente se aprecia que el valor del rho fue 0,905 considerándose muy alto y positivo; por consiguiente, se comprueba la hipótesis tres.

Objetivo específico cuatro

Tabla 26 *Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario*

			C. Respuesta	S. Usuario
Rho	C. respuesta	Coe. correlación	1,000	,564**
de		Sig.	.	,000
Spear		N	59	59
man	S. Usuario	Coe. correlación	,564**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	59	59

Se precisa en la tabla que analiza la relación de los temas examinados con el coeficiente Rho de Spearman que la sig. fue 0.00, por lo tanto, la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción fue significativa, igualmente se aprecia que el valor del rho fue 0,564 considerándose regular y positivo; por consiguiente, se comprueba la hipótesis cuatro.

Objetivo específico cinco

Tabla 27 *Relación entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario*

			Tangibilidad	S. Usuario
Rho	Tangibilidad	Coe. correlación	1,000	,903**
de		Sig.	.	,000
Spear		N	59	59
man	S. Usuario	Coe. correlación	,903**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	59	59

Se precisa en la tabla que analiza la relación de los temas examinados con el coeficiente Rho de Spearman que la sig. fue 0.00, por lo tanto, la relación entre la tangibilidad y la satisfacción fue significativa, igualmente se aprecia que el valor del rho fue 0,903 considerándose muy alto y positivo; por consiguiente, se comprueba la hipótesis cinco.

Discusiones

Se planteó como objetivo general: determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro Nefrológico Santa Rosa de Lima SAC, Chiclayo, 2023, hallándose que, la correlación de las variables calidad de servicio ofrecida por el Centro Nefrológico SRL y la satisfacción que el usuario del establecimiento experimenta que el valor fue 0.984, siendo este muy alto y de carácter positivo, asimismo, se visualiza un valor de significancia de 0.00, con lo hallado se determina que las variables se relacionan de manera significativa, en tal sentido hay suficiente evidencia para aceptar la hipótesis general de estudio propuesta; esto se asemeja a lo indicado por Andrade (2022) Calidad y satisfacción del usuario de una clínica en Quito, objetivo: conocer la dependencia de la satisfacción del usuario de la clínica en función de la calidad de servicio que este experimenta, para tal objetivo se empleó el formato cuantitativo, correlacional, con una muestra de 373 pacientes analizados con una encuesta, los resultados indicaron que, el 36% de los analizados usa los servicios de la clínica entre 5 a 8 meses, se halló en relación a la tangibilidad de los elementos que un 79% está satisfecho, en relación a la rapidez de la respuesta un 63% está satisfecho, con respecto a la seguridad que se percibe en la clínica un 84% está satisfecho, por otro lado, en lo que se refiera al análisis de la calidad funcional y técnica se identificó que un 64% y 59% están satisfechos, igualmente se halló un valor de dependencia de $\rho=0.782$, se concluye que, la satisfacción que pueda tener el usuario de la clínica depende de forma directa de como éste ha percibido la calidad de servicio que la clínica ofrece.

Objetivo específico uno: identificar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, se halló que la relación fue significativa y que el valor de rho fue 0,858; esto se asemeja a lo indicado por Belén y Navarro (2021) Calidad de servicio y satisfacción del paciente de una clínica materna, siendo el objetivo

conocer la percepción y asociación de las variables, por lo tanto, se usó el formato cuantitativo, correlacional, con una muestra de 105 mujeres en estado de gestación, analizados con una encuesta, se evidenció como resultados que la calidad de servicio es adecuada según un 95%, siendo la dimensión con mayor aceptación la capacidad de respuesta, asimismo, se identificó que las pacientes se encuentran satisfechas en un 78.87%, siendo el indicador con deficiencias las expectativas; por otro lado, se halló una relación de $\rho=0.782$, se concluye que, la satisfacción que pueda tener el usuario de la clínica depende de la calidad de servicio que ésta ofrece, asimismo, se indica seguir innovando en las estrategias de calidad a fin de mantener la satisfacción de los pacientes

Objetivo específico dos: establecer la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario, se identificó que la relación fue significativa y que el valor de ρ fue 0.916; esto se asemeja a lo mencionado por Hernández et al. (2021) La satisfacción del usuario como efecto de la calidad de servicio en una clínica, siendo el fin conocer la dependencia de los temas, para lo cual se usa el tipo correlacional y cuantitativo con una muestra de 195 usuarios analizados bajo la encuesta, los resultados indican que en la calidad de servicio la percepción supera la expectativa por un 0.21, lo cual demuestra que la calidad percibida es excelente, por otro lado, al analizar, la satisfacción del usuario se halló que un 87% está complacido con el servicio, se halló una relación de $\rho=0.982$, se concluye que, la satisfacción que pueda tener el usuario de la clínica depende de la calidad de servicio que ésta ofrece, asimismo, se indica seguir innovando en las estrategias de calidad a fin de mantener la satisfacción de los pacientes.

Objetivo específico tres señalar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario, se halló que la relación fue significativa y que el valor de ρ fue 0.905; esto se asemeja a lo indicado por Cobeña y Rodríguez (2021) Calidad de servicio y satisfacción del paciente en un laboratorio clínico de Ecuador, desarrollándose como fin conocer la dependencia de la satisfacción del usuario de la clínica en función del tipo de calidad que oferta la institución, asimismo se usó el alcance correlacional con una muestra de 173 pacientes analizados con una encuesta, los resultados indicaron que, un 92% está satisfecho con la parte fiable del estudio, un 82% siente confianza al atenderse en ese establecimiento, un 81% dice que la parte visible del laboratorio lo

satisface, en general se halló que en un 87% la calidad de servicio lo compensa, igualmente se halló un valor de dependencia de $\rho=0.725$, se concluye que, la satisfacción que pueda experimentar el usuario del laboratorio clínico depende de cómo se ha percibido la calidad de servicio.

En relación al Objetivo específico cuatro: establecer la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, se halló resultados una relación significativa con un valor de ρ igual a 0.564; esto resultados se asemejan a lo indicado por Pinedo (2023) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una clínica, con el fin conocer la dependencia de la satisfacción del paciente, con la calidad que oferta la institución, asimismo se usó el alcance correlacional con una muestra de 40 pacientes analizados con una encuesta, los resultados indicaron que el 44% percibe la calidad de servicio como alta, sin embargo, el 56% la percibe como media, en relación a la satisfacción el 94% se encuentra satisfecho, por otro lado, en lo que concierne a la relación de las variables se halló un valor de 0.826: Se concluyó que la asociación de las variables es alta, por tanto, es importante seguir mejorando las tácticas de calidad de servicio para promover mayor satisfacción en el cliente.

En relación al Objetivo específico cinco: identificar es la relación entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario, se halló resultados una relación significativa con un valor de ρ igual a 0.903, esto se asemeja a lo indicado por Fabian et al. (2022) Calidad y satisfacción del paciente en una clínica, siendo el fin evaluar la relación de las variables, por lo tanto, se usó el formato cuantitativo, correlacional, con una muestra de 150 encuestados, se evidenció como resultados que la calidad de servicio es percibida como adecuada según el 93.3% y el 96.7% mencionaron estar satisfechos con la atención recibida, igualmente se halló un valor dependencia de $\rho=0.889$, se concluye que, la satisfacción del paciente es un indicador importante de la calidad de la atención médica y suele ser un objetivo clave en la gestión ésta. Por lo tanto, mejorar la calidad de la atención es una estrategia importante para aumentar la satisfacción del paciente y brindar un mejor servicio en el sector de la salud. También se asemeja a lo mencionado por Ríos (2022) Calidad de atención y satisfacción del usuario de una clínica, siendo el fin de la tesis conocer cómo se encuentran asociadas las variables, por lo cual se empleó en la parte metodológica la línea

cuantitativa y correlacional, con una muestra de 108 usuarios, examinados con una encuesta, los resultados muestran que las dimensiones de la calidad de servicio, tangibilidad, rapidez de respuesta, confianza, cortesía, personalización con la satisfacción del cliente muestran relaciones de: (0.622), (0.654), (0.471), (0.782), (0.671), (0.517). Se concluyó que, entre las variables coexiste una relación fuerte y de forma directa, por lo que las tácticas de calidad que la empresa fomente impactaran positivamente en la satisfacción que el usuario experimente.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó la existencia de una relación significativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente, asimismo, se halló que estas se encuentran correlacionadas de manera alta y positiva, por lo tanto, el objetivo clave de la organización, debe ser proporcionar un servicio de alta calidad ya que esto se encuentra directamente relacionado con la mejora de la satisfacción del cliente, por consiguiente se puede tener importantes implicaciones para la retención de clientes, la lealtad a la marca y la generación de recomendaciones positivas.
2. Se determinó la existencia de una relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción del cliente, asimismo, se halló que estas se encuentran correlacionadas de manera alta y positiva, ya que, la fiabilidad se refiere a la consistencia y la capacidad de cumplir con las expectativas del usuario de manera constante, entonces cuando el servicio cumpla regularmente con lo que se espera, los pacientes o usuarios estarán más satisfechos.
3. Se determinó la existencia de una relación significativa entre la seguridad y satisfacción del cliente, asimismo, se halló que estas se encuentran correlacionadas de manera muy alta y positiva, por lo tanto, la relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del cliente sugiere que el nivel de seguridad percibido por los clientes tiene un impacto directo en su nivel de satisfacción. Cuando los usuarios perciben que están seguros al utilizar el servicio, es más probable que experimenten niveles más altos de satisfacción
4. Se determinó la existencia de una relación significativa entre la empatía y satisfacción del usuario, asimismo, se halló que estas se encuentran correlacionadas de manera muy alta y positiva, por lo tanto, la empresa debe cuidar las estrategias de empatía ya que esto implica la capacidad de comprender y compartir los sentimientos y necesidades de los clientes. Cuando los empleados demuestran empatía e interés genuino en comprender las necesidades y preocupaciones del usuario, estos experimentarán satisfacción.

5. Se determinó la existencia de una relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del cliente, asimismo, se halló que estas se encuentran correlacionadas de manera regular y positiva, se entiende como capacidad de respuesta a la rapidez y eficiencia con la que una empresa responde a las necesidades, preguntas o problemas de sus clientes, por lo tanto, la capacidad de respuesta está relacionada con la mejora de la satisfacción de los usuarios.
6. Se determinó la existencia de una relación significativa entre la tangibilidad y satisfacción del cliente, asimismo, se halló que estas se encuentran correlacionadas de manera muy alta y positiva, lo mencionado se entiende a la medida en que los elementos físicos, materiales o visibles de un servicio impactan en la percepción del cliente.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al administrador del centro nefrológico que con la intermediación del área de recursos humano capacite al personal en lo concerniente a la atención y procedimientos a ejecutar con los usuarios antes, durante y después del tratamiento de hemodiálisis, con el propósito de formar un personal competente que posea habilidades, técnicas y conocimientos que evitaren que los usuarios del servicio pongan en riesgo su salud y se sientan plenamente satisfechos con el servicio brindado.
- Se recomienda al administrador del centro nefrológico homogenizar el servicio brindado al usuario por el personal de la institución, para lo cual se debe implementar manuales de buenas prácticas en la atención al paciente con el fin de estandarizar el servicio; igualmente se recomienda establecer un sistema de seguimiento para garantizar la puntualidad en las citas y minimizar los retrasos en los tratamientos, así como también proporcionar información clara sobre los procedimientos y procesos para generar confianza en los pacientes, todo lo mencionado con el propósito de mejorar la fiabilidad en los usuarios.
- Se recomienda al personal de salud del centro nefrológico: médicos, enfermeras y técnicos, fomentar la capacitación al personal en prácticas de higiene y medidas de seguridad para prevenir infecciones y garantizar un entorno seguro. Asimismo, se recomienda realizar auditorías regulares de seguridad para identificar y abordar posibles riesgos en la clínica, también se sugiere garantizar que los equipos de diálisis estén debidamente mantenidos y cumplan con los estándares de seguridad.
- Se recomienda al personal de salud del centro: médicos, enfermeras, técnicos y profesionales de apoyo, proporcionar un trato personalizado y compasivo a cada paciente, reconociendo sus necesidades emocionales y brindando apoyo. Además, se debe capacitar al personal en habilidades de comunicación efectiva para comprender y responder a las preocupaciones de los pacientes. Asimismo, se sugiere al área de

Psicología reforzar constantemente la creación de ambientes cálidos y acogedores que fomenten la conexión emocional entre el personal y los pacientes.

- Se recomienda al personal de salud: médicos, enfermeras, técnicos y profesionales de apoyo establecer canales de comunicación eficientes para que los pacientes puedan comunicar sus inquietudes y recibir respuestas rápidas, igualmente se sugiere tener personal disponible para abordar preguntas e inquietudes de manera inmediata durante las sesiones de diálisis.
- Se recomienda al personal de salud: médicos, enfermeras y técnicos mantener instalaciones limpias, ordenadas y bien iluminadas para crear un entorno físico agradable, también se sugiere actualizar y modernizar equipos y tecnología para garantizar que estén en buen estado y cumplan con los estándares de calidad vigentes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, I. y Vargas, D. (2021) Plan de mejoramiento de la calidad de servicio para la satisfacción del cliente en una clínica de Jaén. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84613/Alarc%C3%B3n_VIM-Vargas_RDN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Andrade, N. (2022). *Percepción de la calidad y satisfacción del Usuario: clínica de especialidades María Auxiliadora*. [Tesis de Maestría, Universidad Politécnica Salesiana].
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/22717/1/MSQ382.pdf>
- Arriola, A. (2023). *Relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una Municipalidad De Lima Metropolitana, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad San Ignacio de Loyola].
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/52ae4d8d-833b-4960-a4bb-5c7f93ca3f44/content>
- Belén, G. y Navarro, D. (2021). *Hotelería hospitalario: metodología para la medición de la calidad percibida. Maternidad del hospital Santa Isabel De Hungría, Mendoza, Argentina*. 16(1). 1-24.
<https://doi.org/10.24265/turpatrim.2021.n16.04>
- Cárdenas (2023). *Calidad de Servicio y satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108130/Cardenas_MSC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cisneros, A., Urdánigo, J., Guevara, A. y Garcés, J. (2022). Techniques and Instruments for Data Collection that Support Scientific Research in Pandemic Times. *Dominio de las ciencias*. 8(1), 1165-1185.
<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>
- Cobeña, X. y Rodríguez, M. (2021). Analysis of the quality of service and customer satisfaction during the process of analysis of COVID19 RT-PCR

- tests in a clinical laboratory. 6(6), 521-534.
<http://doi.org/10.33386/593dp.2021.6.773>
- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*.
<https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Copia, D. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en población vulnerable de la Red de Salud Datem del Marañón, Loreto – 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105671/Copia_MDV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Del Pezo, J. (2023). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del gad parroquial de José Luis Tamayo, Provincia De Santa Elena, año 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península De Santa Elena].
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9301/1/UPSE-TAE-2023-0032.pdf>
- Delgado, J. (2021). La investigación científica: su importancia en la formación de investigadores. *Revista Multidisciplinaria*. 5(3).
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.476
- Díaz, T. y Rodríguez, J. (2023). Satisfaction regarding the quality of care in the clinical laboratory service of a health center in Jaén, Peru, 2021. *Revista Experiencia en medicina*. 9(3).
<https://www.rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/711/411>
- Fabian, A., Podesta, L. y Ruiz, R. (2022). Quality of care and satisfaction of patients treated at a dental chain. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte médico*. 22(1). <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
- Guillen, F., Ruiz, J., Palacios, A. y Martín, L. (2022). Formación del profesorado universitario en competencia digital: Análisis con métodos de investigación correlacionales y comparativo. *Revista científica de educación y comunicación*. 24(3).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=683772035002>

- Hernández, L., León, C., Miranda, A. y Hernández, L. (2021). User satisfaction and quality of nursing services, Clínica Central Cira García. *Commons*. 37(4). 1-23. https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.es_ES
- Hernández, A., Prieto, A. y Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Impacto Científico. Revista Arbitrada Venezolana* 12(2). 127-141. <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- López, A. y López X. (2019). Indicadores para evaluar la eficiencia hospitalaria. Caso de estudio: Clínica privada de la ciudad de Macas. *Uniandes Episteme. Revista De Ciencia, Tecnología E Innovación*, 6(3), 383–398. <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1401>
- Márquez, L., Useche, L. Alcavar, S. y Vaca, G. (2023). Quality of service and customer satisfaction in restaurants of the Portoviejo terminal. *Ingeniería Industrial*. 44(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362023000100023&script=sci_arttext
- Mejía, T. (2021). *Calidad de atención en consulta externa de la clínica Millenium y su relación con la satisfacción de los pacientes asegurados en EPS, Chiclayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo]. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3663/1/TL_MejiaTafurThaliaElizabet.pdf
- Mejía, A. y Manrique, S. (2011) Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. *Calidad*. 32(1). [file:///C:/Users/Intel/Downloads/Dialnet-DimensionesDeLaSatisfaccionDeClientesBancariosUniv-3629718%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Intel/Downloads/Dialnet-DimensionesDeLaSatisfaccionDeClientesBancariosUniv-3629718%20(2).pdf)
- Montalvo, S., Estrada, E. y Mamani, H. (2020). Quality of service and user satisfaction at the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
- Morales, J., Gonzales, V. y Arango, P. (2023). Análisis de validez de contenido y constructo para un instrumento que mide la calidad en el servicio y

satisfacción del cliente en el sector hotelero. *Contaduría y Administración* 68(2), 132-155. <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya>

Mucha, L. Chamorro, R., Oseda, M. y Alania, R. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Desafíos*, 12(1). <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/253e/189>

Nanquen, Y. y Zumaeta, J. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de una clínica privada en la ciudad de Castilla, Piura 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88282/Nanquen_EYM-Zumaeta_CJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Naranjo, L. y Caisa, E. (2023). Calidad del servicio y satisfacción del usuario del transporte público de la provincia de Tungurahua. *Religación*. 8(36). <http://doi.org/10.46652/rgn.v8i36.1008>

Osorio, R. y Castro, D. (2021). Approaches to a mixed methodology. *Nova Rua*. 13(22). <http://dx.doi.org/10.20983/novarua.2021.22.4>

Pinedo, E. (2023). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes en una clínica en el distrito de los Olivos - Lima, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Las Américas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3617/1%20TESIS%20PINEDO%20LLERENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quispe, G. y Surco, L. (2023). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Instituto Superior Perulex Huancayo – 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes]. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/5554/T037_73103177_73354596_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, L. Podesta, Luis. y Ruiz, R. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte Médico* (Lima), 20(3), e1248. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>

- Ríos, J. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la Clínica Dental Firenze*. [Tesis de maestría, Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11617/2/IV_PG_MBA_TE_Rios_Prieto_2022.pdf
- Romero, E. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, zonal Tarapoto – 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107210/Romero_HEG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rosas, E. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en trámites virtuales en el Archivo Central del Poder Judicial – sede Natasha, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115560/Rosas_AEF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santos, A. (2022). *Calidad de servicio del profesional de enfermería y satisfacción del usuario apendicectomizado en una clínica privada de lima metropolitana, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Privada Norbert Wiener]. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6569/T061_23978525_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar, E. (2018). *Calidad de los Servicios Odontológicos y su Relación con la Satisfacción de los Pacientes de la Clínica MM Dental de la Ciudad Santiago de Chile*. [Tesis de maestría, Universidad Católica De Santiago De Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11921/1/T-UCSG-POS-MGSS-165.pdf>
- Salazar (2023). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la asociación centro radio club 7 de septiembre, Cantón La Libertad, año 2022*, [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península De Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9287/1/UPSE-TAE-2023-0022.pdf>

Vigo, J., y González, J. (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://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3010>

ANEXOS.

ANEXO 01.- DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR

Yo, Márquez Abanto, Fiorella Alexandra, adscrita a la escuela profesional de Administración y Finanzas de la Universidad Particular de Chiclayo, identificada con DNI N° 72428882 con la tesis: Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en el Centro Nefrológico Santa Rosa de Lima SAC, Chiclayo, 2023

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Particular de Chiclayo.

Chiclayo, 18 de diciembre 2023.



Márquez Abanto, Fiorella Alexandra

DNI N° 72428882

Anexo N° 2 - Declaracion de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO



FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Yo, Mg. Luis Alberto Elera Vilela, identificado con DNI N° 16538860, docente de la Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios, Escuela Profesional de Administración y Finanzas de la Universidad Particular de Chiclayo, asesor de la tesis titulada: "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO NEFROLÓGICO SANTA ROSA DE LIMA SAC, CHICLAYO, 2023" del autor Márquez Abanto Fiorella Alexandra, identificada con DNI N° 72428882, bachiller en Administración y Finanzas de FACEN-UDCH.

Declaro bajo juramento que es autentica, original, inédita y no vulnera los derechos intelectuales de terceros, por lo que asumo la responsabilidad si no se ajusta a la verdad, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Particular de Chiclayo.

Pimentel, 18 de enero de 2024

Mg. Econ. Luis Alberto Elera Vilela

Docente Asesor UDCH

DNI N° 16538860

Anexo N° 3 - Matriz de consistencia: Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en el Centro Nefrológico Santa Rosa de Lima SAC, Chiclayo, 2023

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables Dimensiones	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo es la relación de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro Nefrológico Santa Rosa de Lima SAC, Chiclayo, 2023?</p>	<p>objetivo general:</p> <p>Determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro Nefrológico Santa Rosa de Lima SAC, Chiclayo, 2023</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La calidad de servicio se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en el Centro Nefrológico Santa Rosa de Lima SAC, Chiclayo, 2023</p>	<p>Variable:</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y tangibilidad</p>	<p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental.</p> <p>Transversal</p> <p>Alcance:</p> <p>Correlacional</p> <p>Población censal:</p> <p>59 usuarios</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>
<p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario? • ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario? • ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario? • ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario? 	<p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario. • Establecer la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario. • Señalar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario. • Establecer la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario. 	<p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La fiabilidad se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario. • La seguridad se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario. • La empatía se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario. • La capacidad de respuesta se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario. 	<p>Variable:</p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p>dimensiones: Calidad funcional y técnica, valor percibido, confianza y expectativas.</p>	

<ul style="list-style-type: none">• ¿Cuál es la relación entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario?; todo esto en el Centro Nefrológico Santa Rosa de Lima SAC de la ciudad de Chiclayo.	<ul style="list-style-type: none">• Identificar la relación entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario; todo esto en el Centro Nefrológico Santa Rosa de Lima SAC de la ciudad de Chiclayo.	<ul style="list-style-type: none">• La tangibilidad se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario; todo esto en el Centro Nefrológico Santa Rosa de Lima SAC de la ciudad de Chiclayo.		
--	--	---	--	--

Anexo N° 4 - Matriz de operacionalización: Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en el Centro Nefrológico Santa Rosa de Lima SAC, Chiclayo, 2023.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable independiente: Calidad de servicio	Montalvo et al. (2020) La calidad de servicio es entendida la diferencia que existe entre lo que el cliente tiene como expectativa del servicio que va a recibir y lo que concretamente observa o percibe del servicio, por ello cuanto menor sea la diferencia entre los imaginado y observado, mayor será la calidad de servicio que se perciba.	La variable se examinará mediante el empleo de las dimensiones siendo estas: fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y tangibilidad	Fiabilidad	Igualdad, Interés y Trato	Ordinal
			Seguridad	Confianza, Privacidad y Procedimiento	
			Empatía	Interés, Comprensión y Amabilidad	
			Capacidad de respuesta	Atención oportuna, Solución Inmediata y Tiempo de espera	
			Tangibilidad	Equipos, Instalaciones y Apariencia física	
Variable dependiente: Satisfacción del usuario	Arriola (2023) La satisfacción se refiere el estado de complacencia o desilusión que el cliente experimenta al momento de efectuar la compra de un producto, es importante señalar que se manifiesta un cliente complacido cuando las expectativas que este ha tenido sobre el producto han sido saciadas, caso contrario sucede la desilusión	La variable se analizará mediante las dimensiones: calidad funcional y técnica, valor percibido, confianza y expectativas.	Calidad funcional	Atención oportuna y puntual Atención, satisfactoria comparativa Solución quejas y reclamos	Ordinal
			Calidad técnica	Mejoras en el servicio y Tecnología	
			Valor percibido	Confianza en servicios prestados y Atención sin problemas	
			Confianza	Recomendación y Preocupación por necesidades	
			Expectativas	Satisfacción de las necesidades y Personal supera expectativas	

Anexo N° 5 - Autorización de la empresa

CARGO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN Y APLICAR ENCUESTAS PARA LA OBTENCIÓN DE TÍTULO EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.

Lic. Betsabe More Mio
Gerente General
Centro Nefrológico Santa Rosa de Lima SAC

De mi especial consideración:

CENTRO NEFROLÓGICO SANTA ROSA DE LIMA S.A.C.	
RECEPCIÓN	
FECHA:	03/11/2023
MORA:	4: 05 pm
FIRMA:	

Yo, **IORELLA ALEXANDRA MÁRQUEZ ABANTO**, identificado con DNI N° 72428882, Bachiller en Administración y Finanzas de la Universidad Particular de Chiclayo, me presento ante Usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez manifestarle lo siguiente:

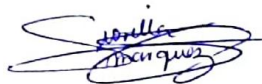
Que, mi persona con Resolución N° 517-2019-CU-UDCH, de fecha 04 de diciembre del 2019 obtuvo el Grado Académico de Bachiller en Administración y Finanzas de la Universidad Particular de Chiclayo; y con la finalidad de obtener el título de Licenciado en Administración y Finanzas, solicito a Usted tenga a bien autorizarme realizar la investigación: **Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro Nefrológico Santa Rosa de Lima SAC, Chiclayo, 2023** y aplicar encuestas a los pacientes de este centro nefrológico; así como también, brindarme las facilidades para recolectar la información que se requiera para llevar a cabo dicha investigación.

Por lo expuesto:

Agradezco de antemano la atención que brinde a la presente, esperando contar con su autorización para realizar la investigación señalada.

Chiclayo, 30 de octubre de 2023.

Atentamente,



Bach. Adm. Fiorella Alexandra Márquez Abanto
DNI: 72428882



CENTRO NEFROLÓGICO

SANTA ROSA DE LIMA

Tu salud es lo que cuenta...

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

RUC:20487908950

CARTA N° 146/2023 CENEFROL SANTA ROSA DE LIMA SAC

Chiclayo, 04 de noviembre de 2023

**SRTA. FIORELLA ALEXANDRA MÁRQUEZ ABANTO
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
PRESENTE. -**

**ASUNTO: CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL**


Por medio del presente, extendemos un cordial saludo y a la vez hacemos de su conocimiento la **AUTORIZACIÓN** para la realización del trabajo de investigación titulado **"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO NEFROLÓGICO SANTA ROSA DE LIMA SAC, CHICLAYO, 2023"**, a llevarse a cabo por la **Srta. Fiorella Alexandra Márquez Abanto** identificada con DNI N°72428882, a quien se le brindarán las facilidades para la recolección de información y la aplicación de encuestas a nuestros pacientes.

Sin otro particular, esperamos que el trabajo de investigación se inicie según lo esperado y se desarrolle con éxito.

Agradeciendo la atención a la presente, con la consideración y estima personal me despido de Usted.

Atte.




Lic/ Eulice Betsabe Noro Mio
GERENTE GENERAL
CENEFRO SANTA ROSA DE LIMA S.A.C.

JIRÓN PIMENTEL N°141 - SANTA VICTORIA - CHICLAYO

TELF. FUJO (074) 601252

E-mail: cenefrosadelima@hotmail.com


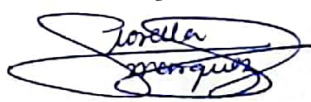
Anexo N° 6 - Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimada Betsabe More Mío, gerente general de la empresa Centro Nefrológico Santa Rosa de Lima S.A.C., solicito su apoyo en la realización de la investigación denominada "Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en el Centro Nefrológico Santa Rosa de Lima SAC, Chiclayo, 2023".

- La encuesta durará aproximadamente 10 minutos.
- La información brindada será utilizada sólo para ésta investigación y todos los datos obtenidos serán tratados de manera anónima.
- La participación en la encuesta es totalmente voluntaria, la cual puede detenerse en cualquier momento si el participante se sintiera afectado; así como puede dejar de responder alguna interrogante que le incomode.
- Si tuviera alguna pregunta sobre la investigación, el participante puede hacerla en el momento que mejor le parezca.

La siguiente información nos otorgará la autorización solicitada:

Nombre completo del representante	EUNICE BETSABE MORE MIO
Firma y sello del representante	 Lic. Eunice Betsabe More Mio GERENTE GENERAL CENEFRO SANTA ROSA DE LIMA S.A.C.
Firma del investigador	
Fecha	14 de noviembre de 2023

Anexo N° 7 - Instrumentos

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: CALIDAD DE SERVICIO

El presente instrumento es utilizado para evaluar la Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en el Centro Nefrológico Santa Rosa de Lima SAC, Chiclayo, 2023; por lo tanto, se le agradece anticipadamente su colaboración.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

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

DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Fiabilidad	1. La atención brindada fue sin diferencia alguna con respecto a otros pacientes.					
	2. El personal se interesa por los problemas del paciente.					
	3. El personal solucionó satisfactoriamente sus problemas, quejas y/o reclamos.					
Seguridad	4. El personal que lo atendió, le inspiró confianza.					
	5. Durante la atención se respetó su privacidad.					
	6. El personal que lo atendió, realizó un procedimiento completo y minucioso.					
Empatía	7. El personal que lo atendió, estuvo dispuesto a ayudarlo.					
	8. El personal que lo atendió, lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.					
	9. El personal que lo atendió, mostró interés por su atención.					
Capacidad de respuesta	10. La atención en el área de diálisis fue oportuna.					
	11. Cuando se presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente.					
	12. El tiempo de espera para la atención fue corto.					
Tangibilidad	13. La institución cuenta con equipos modernos					
	14. Había equipos y materiales disponibles para su atención.					
	15. Las instalaciones se encontraron en buen estado y limpias.					
	16. La institución cuenta con señalización en sus ambientes.					
	17. La institución cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches/folletos).					
	18. El personal que lo atendió estaba bien presentado y organizado.					

DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Calidad funcional percibida	1. Ud. fue atendido de manera rápida y oportuna.					
	2. La atención es satisfactoria en comparación con otras clínicas.					
	3. Su queja o reclamo en el servicio contó con mecanismos para atenderlo.					
Calidad técnica percibida	4. Se siente satisfecho con las mejoras del servicio brindado.					
	5. La implementación de nuevas tecnologías en el servicio brindado, es satisfactorio.					
Valor percibido	6. Tiene confianza con los servicios prestados y el personal que brinda el servicio.					
	7. Se siente satisfecho con la solución, cuando tuvo algún problema o incidente durante su atención.					
Confianza	8. Recomendaría el servicio a familiares y amigos.					
	9. La institución es confiable y se preocupa por las necesidades del paciente.					
Expectativas	10. El servicio cubre las necesidades del paciente satisfactoriamente.					
	11. El personal brinda una atención que supera sus expectativas.					

Anexo N° 8 - Juicio de expertos



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres: Vania Lourenco Miranda Contreras**
DNI N°: 17609151
- 1.2. Institución donde labora: Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo**
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario**
- 1.4. Autora del instrumento: Márquez Abanto, Fiorella Alexandra**
- 1.5. Título de la investigación: Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en el Centro Nefrológico Santa Rosa de Lima SAC, Chiclayo, 2023.**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre 01 – 40: DEFICIENTE; 41 – 90: REGULAR y 91 – 100: EXCELENTE.

ÍTEMS	INDICADORES	DEFICIENTE E (01-40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE E (91-100)
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado		X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables		X	
3. ACTUALIDAD	Está expresado en capacidades observables			X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento			X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			X
6. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones			X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación			X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 97.7


 Lic. Vanina L. Miranda Contreras
 REG. UNICO DE COLEGIACION
 CLAD : 02733



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y Nombres:** Espinoza Bazán, Betty Liliana
DNI N°: 16621052
- 1.2. **Institución donde labora:** Empresa de Lubricantes
- 1.3. **Nombre del instrumento motivo de la evaluación:** Cuestionario
- 1.4. **Autora del instrumento:** Márquez Abanto, Fiorella Alexandra
- 1.5. **Título de la investigación:** Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en el Centro Nefrológico Santa Rosa de Lima SAC, Chiclayo, 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre 01 – 40: DEFICIENTE; 41 – 90: REGULAR y 91 – 100: EXCELENTE.

ÍTEM	INDICADORES	DEFICIENTE (01-40)	REGULAR (41 - 80)	EXCELENTE (81-100)
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado		X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables			X
3. ACTUALIDAD	Está expresado en capacidades observables			X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento			X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			X
6. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones			X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación			X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 98.8


 Betty L. Espinosa Borda
 Lic. ADMINISTRACIÓN
 CLAD. N° 115



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y Nombres:** Roger Eduardo Chávez Martos

DNI N°: 16477231
- 1.2. **Institución donde labora:** Hospital Nacional Almanzor Aguinaga
Asenjo – Essalud – Red Prestacional Lambayeque
- 1.3. **Nombre del instrumento motivo de la evaluación:** Cuestionario
- 1.4. **Autora del instrumento:** Márquez Abanto, Fiorella Alexandra
- 1.5. **Título de la investigación:** Calidad de servicio y Satisfacción del
usuario en el Centro Nefrológico Santa Rosa de Lima SAC,
Chiclayo, 2023.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre 01 – 40: DEFICIENTE; 41 – 90: REGULAR y 91 – 100: EXCELENTE.


Roger Eduardo Chávez Martos
PROFESIONAL
GERENCIA DE SERVICIOS PRESTACIONALES NIVEL I-II
EsSalud RED PRESTACIONAL
LAMBAYEQUE

ÍTEM	INDICADORES	DEFICIENTE (01-40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91-100)
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado			98
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables		80	
3. ACTUALIDAD	Está expresado en capacidades observables		80	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento			95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación		90	
6. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación		90	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento		90	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones			98
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación		90	

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *CONSIDERO QUE ES UN INSTRUMENTO PERTINENTE PARA RECOLECTAR LA INFORMACION DE PRIMERA FUENTE, ORIENTADA AL PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN. APLICABLE.*
- IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: *90.11*


 Roger Eduardo Chávez Martos
 SNI PROFESIONAL
 GERENCIA DE SERVICIOS PRESTACIONALES NIVEL II
 EsSalud RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE

Anexo N° 9 - Análisis de fiabilidad

Tabla 28 *Fiabilidad de calidad de servicio*

Alfa de Cronbach	N
,936	18

Fuente: elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta

Tabla 29 *Satisfacción del usuario*

Alfa de Cronbach	N
,916	11

Fuente: elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta

Los valores de 0.936 y 0.916 obtenidos en las tablas de fiabilidad de las variables, confirman la consistencia interna de las preguntas del instrumento, lo que lo califica como fiable.