

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

QUALITY OF SERVICE AND ITS RELATIONSHIP WITH USER SATISFACTION IN THE CARE NETWORKS OF THE PUNO REGION

DOI: <https://doi.org/10.47190/rcsaw.v3i1.53>

Recibido: 01/03/2023

Aceptado: 17/04/2023

**Benito Pepe Calsina Calsina**

<https://orcid.org/0000-0002-8351-4677>

bpcalsinac.doc@unaj.edu.pe - Universidad Nacional de Juliaca

**Maribel Erika Cahuana Huichi**

<https://orcid.org/0000-0001-6036-0970>

maricita.erika.1005@gmail.com - Universidad Nacional del Altiplano

**Grimaneza Felicita Rado Miranda**

<https://orcid.org/0000-0002-2316-031X>

gfradom.doc@unaj.edu.pe - Universidad Nacional de Juliaca

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo de determinar el nivel de relación de calidad de servicio con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región Puno, posee el diseño correlacional, y no experimental, tipo descriptivo correlacional se aplicó el método correlacional, descriptivo analítico, se obtuvo la información mediante la técnica de encuesta, con el instrumento cuestionario se trabajó con una muestra no probabilística de 382 pacientes con un enfoque cuantitativo, el análisis e interpretación de los datos se realizó con el Software Estadístico SPSS. Los resultados revelan que el valor de Rho de Spearman  $r = 0,816^{**}$  significancia, la cual nos indica que existe un nivel de correlación positiva alta debido a la calidad de atención si es buena será mayor la satisfacción de los usuarios, con respecto a la decisión estadística de la hipótesis general el correlación Rho Spearman confirma un nivel de significancia bilateral ( $p$ -valor= 0.001) menor o igual que 0.05, por lo tanto acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, y con ello se determinó que existe una relación significativa entre ambas variables. En conclusión, el Alfa de Cronbach de las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario se encuentran dentro límite de 0,61 a 0,80 con significancia alta de correlación de consistencia. Asimismo, se concluye el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención en las redes asistenciales, el 49% respondieron que están poco satisfecho, seguidamente el 24% respondieron muy satisfecho, el 21% se encuentran insatisfecho, y el 6% satisfecho, de acuerdo a los datos obtenidos la mayoría de los pacientes se encuentran nivel de poco satisfechos.

**Palabras Clave:** calidad, servicio, satisfacción, usuario, correlación.

## ABSTRACT

The present investigation had as objective to determine the level of relationship of quality of service with the satisfaction of the user in the assistance networks of the Puno region, it has the correlational design, and not experimental, descriptive correlational type, the correlational, descriptive analytical method was applied. , the information was obtained through the survey technique, with the questionnaire instrument we worked with a non-probabilistic sample of 382 patients with a quantitative approach, the analysis and interpretation of the data was carried out with the SPSS Statistical Software. The results reveal that the value of Spearman's Rho  $r = 0.816^{**}$  significance, which indicates that there is a high level of positive correlation due to the quality of care, if it is good, the satisfaction of the users will be greater, with respect to the quality of care. statistical decision of the general hypothesis the Rho Spearman correlation confirms a level of bilateral significance ( $p\text{-value} = 0.001$ ) less than or equal to 0.05, therefore accepting the alternative hypothesis and rejecting the null hypothesis, and with this it was determined that there is a significant relationship between both variables. In conclusion, the Cronbach's Alpha of the variables quality of service and user satisfaction are within the limit of 0.61 to 0.80 with a high significance of consistency correlation. Likewise, the level of user satisfaction with respect to the quality of care in the care networks is concluded, 49% responded that they are dissatisfied, followed by 24% who were very satisfied, 21% were dissatisfied, and 6% satisfied, according to the data obtained most of the patients are dissatisfied.

**Keywords:** Correlation quality, service, satisfaction, user

## INTRODUCCIÓN

El cuidado de la salud tiene una responsabilidad ética y profesional de mucha relevancia ya que está al servicio de la sociedad, es por ello, donde el personal médico, de apoyo al que se le conoce como asistencial y administrativo debe brindar con la debida eficacia a los usuarios. En este sentido el servicio de emergencia en cualquier parte del mundo tiene la responsabilidad de salvar la vida de una persona, suele aumentar la importancia de los servicios que brinda los hospitales, independientemente de sus circunstancias económicas, culturales o sociales.

Hoy en día, el modelo SERVQUAL (Quality of Service) es un instrumento que permite medir la percepción de la calidad que está compuesto de las variables e indicadores. Por lo tanto, el modelo SERVQUAL no es solo una técnica de evaluación son los procedimientos que propone mejorar la calidad del servicio. Por lo tanto, su propósito del estudio fue conocer el grado de interrelación entre la calidad del servicio, y la satisfacción en las redes de salud de la región de Puno. La investigación que se empleo fue el enfoque cuantitativo, donde se realizó la recolección de datos donde se tomaron como muestras a los usuarios que fueron atendidos con la prestación de servicios de nosocomio.

## DESARROLLO

**CALIDAD:**

La calidad es fundamental para toda organización, ya que es el sello de garantía que la empresa ofrece a sus clientes, es el medio para obtener los resultados planeados, proporcionando satisfacción al consumidor como a los miembros de la organización en términos de rentabilidad e imagen frente a sus competidores, incluye todas las funciones y frases que interviene en la vida de un producto o servicio. Pone en juego todos los recursos necesarios para la prevención de los errores involucrando a todo el personal, teniendo en cuenta la totalidad de las necesidades de los clientes con el objetivo final de la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

**Calidad de servicio:** Ministerio de Economía y Finanzas (como se citó en Isuiza & Shupingahua, 2022) quien sostiene que la calidad de servicio debe ser entendida por los gestores como la medida en que se satisfacen las demandas de los contribuyentes en relación con sus solicitudes de información, dirección, asistencia y tratamiento mediante el despliegue o el uso de una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización. Esto permitirá a la organización alcanzar las metas acordadas en el tiempo designado con acciones tomadas de acuerdo con los principios y valores institucionales. (p.95)

De la misma manera Espinoza, & Frago (2022) la calidad de servicio constituye una cultura de cambio que promueva el desarrollo continuo de la administración pública para satisfacer plenamente las demandas y expectativas de los ciudadanos respetando la equidad, la justicia, la imparcialidad y la eficiencia en el uso de los fondos públicos. El objetivo final es construir una sociedad justa y equitativa que apoye el crecimiento de cada persona y el respetando a su dignidad, promueva la cohesión social y garantice la aplicación efectiva y plena de sus derechos humanos. (p.96).

La calidad de servicio confiere una gran oportunidad para el desarrollo sostenible de la atención buscando acción de responder el interés de satisfacer múltiples necesidades que concluye relevancia de resultados de parte de los servidores públicos que incluye plan de crear mecanismos innovadores que permita debida calidad en ofrecer mayor servicio en solucionar los impases. (Rogel, & Cejas, 2022).

Calidad de servicio del paciente: Es ofrecer salud a las personas que se requiere de una serie de acciones que tiendan no tan solo a confortarlas y aliviarlas físicamente sino también incluye una serie de transacciones de emociones y necesidades, importando mucho la atención del personal administrativo, el tratamiento especializado médico que el paciente requiere, la connotación integral de lo que es servir y tratar a las personas amablemente con asertividad, responsabilidad, rapidez, oportunidad, higiene, profesionalismo y tecnología adecuada, entre otros elementos a considerarse.

#### **Capacidad de respuesta**

Arone, & Callañaupa (2022) sostiene para obtener la calidad de servicio un profesional en salud debe reunir características de capacidad de respuesta para un cambio significativo en la institución operativa que imparta servicio demostrando un esfuerzo de buena fe que logre el bienestar del cliente o usuario con fines de satisfacer las necesidades observables, y fenómenos que ocurre durante de prestación de servicios para la cual se requiere los locales físicos de la entidad, los equipos modernos, con la disponibilidad del personal para prestar

servicios, y suministrar insumos médicos, y los materiales en atender a usuarios externos (p.5).

La eficacia del médico tratante para curar, reducir o controlar las dolencias del paciente es sólo uno de los factores que aumentan la satisfacción del paciente es con capacidad de respuesta de los servicios sanitarios, garantizando los mayores beneficios y los mínimos riesgos para el usuario con los recursos disponibles. Por lo tanto, es esencial crear mecanismos en tiempo posible (Apaza & Paucar, 2022, p.8).

#### **- Fiabilidad**

La fiabilidad establece la respuesta en corto tiempo posible que permita el cuidado del paciente, como la capacidad de prestar el servicio prometido de forma segura, confiable y cuidadosa, donde se cumple la promesa del servicio, haciendo las cosas bien desde el principio hasta el final en el servicio en el tiempo previsto cumplimiento con una exactitud. (Moroch, 2019).

#### **- Empatía de atención oportuna**

Febres-Ramos & Mercado-Rey (2020) reveló que la relación médico-paciente, implica empatía de una buena atención, el interés del cuerpo médico a atender al paciente diagnostican en forma clara y comprensible sobre tratamientos y/o procedimientos médicos, el respeto a su intimidad, la realización de un examen físico completo respetando la privacidad del paciente, la respuesta y resolución de dudas e inquietudes, y la transmisión de seguridad al paciente, es el factor más crucial para el usuario en el sistema sanitario. (p.401).

#### **- Garantizar seguridad de servicios**

Es el precepto de garantizar el servicio en centros de salud, que ofrece garantías para el paciente se ha atendido en el ámbito hospitalario que facilite el aseguramiento para estos casos, para diversas curaciones que reciben los usuarios respecto de prerrogativas que cada uno de las personas que requieren principalmente para la atención. Los llamados derechos de seguridad de los servicios incluyen varios derechos, uno de los cuales es el derecho a la seguridad social. (García-

Arizaga & Pérez-Padrón, 2019, p.124).

#### - Uso de material tangible

Benítez-Narváe & Capa-Benítez (2021) son aquellos materiales de comunicación, como catálogos, maquetas, laminas, equipamiento, iluminación del ambiente hospitalario, que permite como forma de informar al respecto de diversos tratamientos, diagnóstico, como mecanismo de prevención. Asimismo, se considera la más pequeña pieza que se debe utilizar para un tratamiento o cirugía son instrumentos de obligatoria que deben estar implementado en diversos centros de salud.

Satisfacción del usuario

Domínguez-Samamés, Romero-Albino & Cuba-Fuentes (2022) quien define que la satisfacción del usuario es esencial para opinión favorable hacia un funcionario la entidad que ejerce la gestión pública, que influye en su forma de actuar del paciente, y para la cual utiliza eficientemente los recursos económico, infraestructura, y los servicios de salud que brinda, como eje principal la comunicación médico-paciente que brinde diagnósticos precisos de la enfermedad, indicaciones apropiadas y fortalecer la confianza y afianzar la que en conjunto repercute sobre la satisfacción del usuario. (p.36).

La Organización Panamericana de la Salud (2022) [OPS] se refiere a la satisfacción implica una expectativa de comparación y la percepción del servicio, en líneas generales es la discrepancia o favorable percibida entre las aspiraciones y los logros. Depende de diversos elementos, como los encuentros previos, las anticipaciones y los conocimientos adquiridos de otros usuarios y de la propia institución sanitaria que presta los servicios de salud. Por ello, la satisfacción varía según los individuos o clase social y según sexo, edad de los individuos en distintas condiciones que se encuentran. (p.3).

Mañas (cómo citó en Villanueva, 2022) quienes definieron la satisfacción es el bienestar psicológico de actividad o hecho agradable, y todas ellas se centran en comprender el comportamiento de la persona y los pasos que deben darse para que el proceso de toma de

decisiones tenga éxito y se obtengan respuestas satisfactorias que cumplan las expectativas de los pacientes. Los diversos deseos que las personas experimentan en distintos momentos y situaciones particulares pueden servir de motivación para las acciones suficientemente fuertes, y para ello se considera los niveles de satisfacción que a continuación se detalla.

#### Los niveles de satisfacción.

**Insatisfacción:** Se causa en la medida que el desempeño descubierto del bien no cubre las esperanzas del beneficiario.

**Satisfacción:** Se provoca en la medida que el desempeño observado del bien o mercancía cubre las expectativas del consumidor.

**Complacencia:** Se manifiesta el desempeño visto por encima de las expectativas del comprador y/o administrado.

Vergel, Román, Guerra & Rodríguez (2022) quien conceptualiza "la esencia de la satisfacción del usuario se refleja cuando se cumplen o superan sus expectativas de lo que recibe del servicio de salud. En este sentido, la calidad es la capacidad de satisfacer las expectativas del usuario, es la brecha entre la percepción y la expectativa". (p.4).

#### Comunicación con los usuarios

La comunicación con los usuarios es la comprensión entre pacientes y profesionales de salud tanto los sectores de la administración pública y privada considerando el número de usuarios que se ven inmersos para la implementación de las nuevas tecnologías en la gestión de la comunicación. De igual modo las comunicaciones de interés para el usuario, vienen siendo remitidas de forma física o difundidas por medios escritos o recetada para fines de información de un determinado tema de interés.

#### Atención administrativa

Bolaños (como se citó en Cubas, 2020) cuando se ofrece una atención adecuada a los pacientes que concurre a red de salud, sobre todo los tramites administrativas, que

requieren para acceder de asistencia de salud de las personas, y para ello cada persona realiza sus trámites en su propio nombre requiere ser tratado correctamente, y recibir servicios de calidad cuando esté llevando a cabo sus tramitaciones administrativas. (p.13).

### Atención médica

La Organización Mundial de la Salud (OMS) adoptó un nuevo concepto para brindar salud con la declaración de Alma-Ata en 1978, durante la Conferencia Internacional. Dos de ellos han considerado. El primero es el empoderamiento de la salud comunitaria e individual como motor para prosperar la atención médica. Esta característica les dio el derecho y el deber de planificar e implementar sistemas de salud. El segundo punto es un esfuerzo ecléctico de instituciones nacionales e internacionales, con la intención de revertir las desigualdades en salud en los países en desarrollo. (Llanos, Arenas, Valcárcel & Huapaya, 2020, p.267).

### Comprensión entre galeno y usuario

Farias, Tapia & Tifner (2019) son conjunto de comprensión entre el médico, y paciente basado en control emocional, la cordialidad, la empatía y la adaptabilidad que contribuyen a una relación médico-paciente positiva. Además, el galeno asertivo se ha caracterizado desde el punto de vista de los médicos como una propuesta que se opone a la medicina defensiva y mejora la conexión médico-paciente con fines de disminuir la desconfianza y el inconformismo derivados del acto médico. Tiene el poder de crear un entorno de fe, confianza, respeto y comprensión que permite al paciente compartir sus pensamientos y sentimientos más profundos, cuyo conocimiento puede ser la clave del diagnóstico. (p. 2491).

## MATERIALES Y MÉTODOS

### Lugar de estudio

El presente estudio se realizó dentro de la región de Puno, donde se hizo la recolección de datos en las redes asistenciales de Puno y estas son:

**Tabla 1. Nombre de las redes de asistenciales de la región Puno**

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

### Población

La población estuvo constituida por los 382 usuarios (pacientes) que reciben los servicio de salud en las redes asistenciales de Puno, este estudio se centró en tres hospitales (redes asistenciales) donde existió mayor atención, donde se concentraron al 75.38% de atenciones del servicio de emergencia siendo un total de 73, 330 pacientes donde se constituyeron como nuestra población de estudio, como se observa en la tabla indicada, las atenciones del servicio de emergencia dividido por cada hospital en estudio.

**Tabla 2. Cantidad de usuarios atendidos por las redes de asistenciales de la región Puno**

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

Fuente: Essalud (2022)

### Muestra

Se ha considerado el periodo de atención comprendido el año 2022, y el tipo de muestra no probabilística e intencional que está compuesto de 382 pacientes. Al respecto Hernández-González (2021) definen a muestreo no probabilismo, "es la forma de seleccionar de acuerdo a la conveniencia del investigador, es elegir arbitrariamente cuántos participantes puede haber como unidad de estudio". (p.2)

**Tabla 3. Cantidad de pacientes atendidos por las redes de asistenciales de la región Puno**

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

Según la forma de nuestra muestra se consideró a los pacientes de las redes asistenciales a la clínica universitaria UNA, el metropolitano de Puno y el hospital de Puno. Considerándose también a las personas que asistieron al servicio de emergencias de las redes asistenciales ya mencionados y considerando a los mayores e iguales de 18 años, al familiar u otra persona que acompaña al usuario externo que acude al servicio de emergencia y al usuario externo que brinde su aprobación para encuestarle.

**Método de investigación**

**1. Tipo de investigación**

Por las características de la investigación corresponde al tipo de investigación básica, Álvarez Risco (2020) indica, "cuando la investigación se lleva a cabo con la intención básica de ampliar el conocimiento de una determinada realidad y se centra en adquirir nuevos conocimientos de forma sistemática". (p.3).

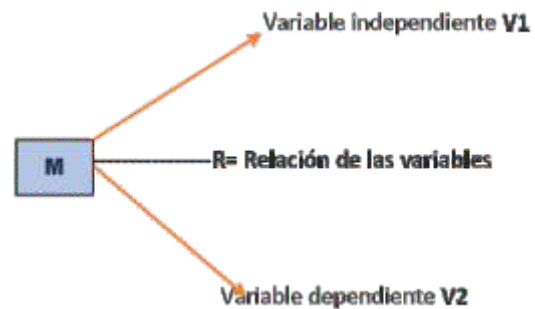
**2. Nivel de investigación**

Nivel de investigación explicativo Ramos-Galarza (2020) quien sostiene que "nivel de la investigación explicativo es obligatorio el planteamiento de hipótesis de estudio que busquen determinar los elementos de causa y efecto de lo acontecido de interés para el investigador". (p.3) vale decir la calidad de servicio y su efecto en la satisfacción o viceversa la relación de ambas variables.

**3. Diseño de investigación**

Correlacional, y no experimental.

**Calidad de servicio**



Satisfacción del usuario

Fuente: Llamocca, B. Y. (2023)

- Dónde: M = Muestra
- V1 = Calidad de servicios
- R = Relación de ambas variables
- V2 = Satisfacción del usuario

**-Método científico**

Teniendo como tipo de investigación básica y nivel explicativo se ha previsto pragmátizar el método científico para el objetivo general bajo la definición del siguiente autor.

El método científico "cuando se utiliza para encontrar respuestas de una indagación y avance de un hecho, ya que se considera metódico y produce procesos con resultados novedosos y científicamente significativos para el conocimiento del individuo". (Hurtado, 2020, p.116).

**-Método analítico**

Se utilizó el método analítico, en la descomposición del problema a sus variables dependiente e independientes, a su vez la determinación de los indicadores a través del análisis de la calidad de servicio como causa de la satisfacción, las redes asistenciales de la región de Puno.

López Falcón, & Ramos Serpa (2021) en su postura teórica, señala que el método analítico, "tiene en cuenta y sostiene que el análisis es la base fundamental de toda investigación descomponiendo los elementos que enraizan la situación problemática y la información que se posee, relacionando entre sí la síntesis de la verificación". (p.24).

#### - Método sintético

Ramon Ruiz (2006) Es un proceso de pensamiento que tiende a reconstruir el todo a partir de los elementos distinguidos por el análisis. Entonces, en definitiva, se trata de tener una explosión metódica corta y ordenada. En otras palabras, debemos decir que la síntesis es un proceso mental cuyo objetivo es comprender plenamente, en todas sus partes y detalles, la esencia de lo que ya sabemos. (p.90).

#### - Método deductivo

Decoo (como se citó en Suárez, 2020) hace referencia que la deducción "es el proceso que va de lo general a lo específico; el verbo deducir en este contexto se interpretará como un evento supeditado de un evento determinante, Al mismo tiempo, este método es práctico para revisar conocimiento anterior y probar (o no) su vigencia, por ello, se aplica como hipótesis para descubrir la teoría que la sustenta con el enfoque deductivo". (p.16).

#### - Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

##### -Técnica

La técnica que se utilizó en la presente investigación es la encuesta, la cual se ha medido con la escala de satisfacción se obtuvo la información de los sujetos de estudios que fueron proporcionado por ellos mismos.

La técnica, según Estévez et al. (Como se citó en Avila, González & Licea, 2020) es el "conjunto de procedimientos que le facilita al investigador establecer una relación con el sujeto, y tema de estudio, en consecuencia, si es tipo de investigación básica no se puede manipular, y producción de los hechos". (p.67).

##### -Instrumentos

El cuestionario se aplicó a los usuarios (pacientes) de las redes asistenciales de la

región Puno sobre la calidad de servicio que reciben en la entidad del sector salud. Para la cual se ha formulado 30, y 20 preguntas derivadas de las dimensiones de las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Rodríguez, y Reguant (2020) quien señala que el "cuestionario constituye una de los principales instrumentos relacionados con la validez con un nivel de rigor aceptable". (p.11).

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Considerando que el objetivo general de la investigación ha sido determinar el nivel de relación de calidad de servicio con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región Puno, los resultados obtenidos han permitido concluir que existe un nivel de correlación positiva alta puesto que el Rho de Spearman tiene un valor de  $r = 0,816^{**}$  en tal sentido la relación es directa debido a la calidad de atención si es buena será mayor la satisfacción de los usuarios o la esperanza de tener una calidad de atención. Con respecto a la hipótesis general de correlación Rho Spearman se confirma un nivel de significancia bilateral ( $p$ -valor= 0.001) menor o igual que 0.05, por la que acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, y con ello se determinó que existe una relación significativa de las variables, en el mismo sentido el Alfa de Cronbach de la variable calidad de servicio se encuentran dentro límite de 0,61 a 0,80 (0, 806) que significa alta la correlación de consistencia interna para está escala, mientras tanto la variable satisfacción del usuario, se encuentra en el mismo límite de 0,61 a 0,80 (0,804) que indica alta la correlación de consistencia interna, las cuales garantizaron la confiabilidad de los instrumentos aplicados en la investigación.

Los resultados obtenidos coinciden con lo planteado por Corrales (2022) realizó la investigación en la ciudad de Ecuador, con el objetivo identificar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios externos de la Agencia del Registro Civil Latacunga en sus resultado de la prueba de Friedman indicaron una prueba significativa mostraron un valor de significación de 0,000

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

También los resultados tienen coherencia con la teoría sostenida por Espinoza, & Frago (2022) la calidad de servicio constituye una cultura de cambio que promueva el desarrollo continuo de la administración pública para satisfacer plenamente las demandas y expectativas de los ciudadanos respetando la equidad, la justicia, la imparcialidad y la eficiencia en el uso de los fondos públicos. El objetivo final es construir una sociedad justa y equitativa que apoye el crecimiento de cada persona y el respetando a su dignidad, promueva la cohesión social y garantice la aplicación efectiva y plena de sus derechos humanos. (p.96).

**-Objetivo específico 1**, ha establecido la relación de capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región Puno, los resultados obtenidos han permitido comprobar, mediante el Rho de Spearman tiene un valor de  $r = 0,802^{**}$  donde se evidencia que existe un nivel de correlación positiva alta con la cual se deduce la capacidad de respuesta inmediata de los trabajadores de redes satisface a los usuario evitando el incremento de la insatisfacción. En la misma línea se añade la decisión estadística de hipótesis específica 1, donde Rho Spearman muestra un nivel de significancia bilateral ( $p$ -valor = 0.001) menor o igual que 0.05, por la que acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se ha establecidos que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario.

Los resultados obtenidos se relacionan estadísticamente con lo planteado por Montalvo, Estrada, y Mamani (2020) quien publicó su artículo científico en la Revista Ciencia y Desarrollo de la Universidad Alas Peruanas, con el objetivo determinar la relación entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio en el servicio de traumatología. Según

sus resultados, indica que el 65,1% de los clientes afirmaron que la calidad del servicio recibido es regular y concluyó estadísticamente existe una correlación moderada, así lo confirma el coeficiente de correlación rho de Spearman con un valor de 0,590, y  $p$ -valor es menor  $p = 0,000$ , al 00,5 con ello confirma dicha relación entre ambas variables.

A su vez, los autores Arone, & Callañaupa (2022) brinda un soporte teórico al respecto de la dimensión capacidad de respuesta, quien sostiene para obtener la calidad de servicio un profesional en salud debe reunir características de capacidad de respuesta para un cambio significativo en la institución operativa que imparta servicio demostrando un esfuerzo de buena fe que logre el bienestar del cliente o usuario con fines de satisfacer las necesidades observables, y fenómenos que ocurre durante de prestación de servicios para la cual se requiere las instalaciones físicas, los equipos que maneja la entidad así como el personal del que dispone para brindar el servicio o producto y los materiales que usa para la comunicación ya sea interna o externa.

**-Objetivo específico 2**, se ha determinado la relación de fiabilidad con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región Puno, en sus resultados el valor estadístico Rho de Spearman es de  $r = 0,784^{**}$  con un nivel de correlación positiva considerable que significa que los usuarios esperan recibir una atención oportuna sin contratiempo con debida cortesía, y en referencia a la decisión estadística de hipótesis específica 2, el Rho Spearman confirma un nivel de significancia bilateral ( $p$ -valor = 0.001) menor o igual que 0.05, por la que acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, entonces los resultados han determinado que existe una relación significativa de la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario.

Los datos obtenidos se relacionan con la investigación realizada por Reaño (2021) quien realizó un estudio para determinar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio en la unidad de gestión de pacientes del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo, en sus resultados encontraron una relación



entre las variables de satisfacción del usuario, y calidad del servicio, con una correlación Rho de Spearman de 0,815 y una significación bilateral de 0,05 y concluye en la institución hospitalaria de salud no existe la satisfacción de los usuarios debido al alto volumen de pacientes que llegan, da lugar a una conglomeración de pacientes son uno de los factores, que influye para tal afecto, y la escasa preparación del personal en salud que conlleva a un servicio de baja calidad.

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

-Considerando el objetivo específico 3, que estableció la relación de empatía de atención oportuna con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región Puno obtuvieron el valor estadístico Rho de Spearman  $r = 0,773^{**}$  significancia que evidencia un nivel de correlación positiva considerable que se debe acrecentar la empatía de atención oportuna de parte de los profesionales de salud para incrementar la satisfacción de los usuarios o esperar que tenga una mejor atención, con respecto a la decisión estadística de la hipótesis específica 3, el Rho Spearman muestra un nivel de significancia bilateral ( $p$ -valor= 0.001) menor o igual que 0.05, por la que acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, entonces cuyos resultados han establecido que existe una relación significativa entre la dimensión de empatía de atención oportuna con satisfacción del usuario

Tales resultados coinciden con lo planteado por Sanches, Rivas, y Sinche (2021) público su artículo científico denominada. Calidad del Sistema de Gestión de los Servicios de Salud en la red asistencial amazónica Tarapoto-San Martín, en la revista Malariología y Salud Ambiental con el objetivo comprobar la calidad del SGSS percibida por pacientes del hospital, en sus resultados indica la atención brindada

estuvo relacionada con eventos de vigilancia epidemiológica, la empatía que tiene una puntuación de 65,1%, el 67,6% seguridad y resultados. Los elementos tangibles fueron los mejor calificados por los usuarios, con una puntuación de 68,1%, y concluyó, el estudio permitió dilucidar la percepción de la calidad de servicio de la red de acuerdo al criterio de atención a los usuarios.

En el mismo sentido, los autores Febres-Ramos & Mercado-Rey (2020) brinda un soporte teórico al respecto de la dimensión empatía de atención oportuna quien sostiene que la relación médico-paciente, implica empatía de una buena atención, el interés por la patología del paciente, la administración de información clara y comprensible sobre tratamientos y/o procedimientos médicos, el respeto a su intimidad, la realización de un examen físico completo respetando la privacidad del paciente, la respuesta y resolución de dudas e inquietudes, y la transmisión de seguridad al paciente, es el factor más crucial para el usuario en el sistema sanitario. (p.401)

-El objetivo específico 4, ha determinado la relación que garantiza seguridad de servicio con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región Puno, los resultados obtenidos evidencian el valor de Rho de Spearman  $r = 0,766^{**}$  significancia con la cual se confirma un nivel correlacional positiva considerable puesto que los usuarios esperan tener seguridad de servicio, a pesar tener los contratiempos que se puede presentar, como las paralizaciones, desabastecimiento de los medicamentos para el tratamiento de diversas enfermedades que aquejan a los usuarios (pacientes) que conlleve a satisfacer a los usuarios que necesitan dichos requerimiento.

Asimismo, con la estadística de hipótesis específica 4, el Rho Spearman muestra un nivel de significancia bilateral ( $p$ -valor= 0.001) menor o igual que 0.05, por la que acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, cuyos resultados han determinado la relación entre garantizar seguridad de servicio con la satisfacción del usuario en las redes de la región Puno.

Los datos obtenidos tienen similitud con la investigación desarrollado por Alarcón (2022)

realizo la investigación en la ciudad de Guayaquil-Ecuador, con el objetivo de analizar la calidad de atención y la relación con la satisfacción de los usuarios C. M. del Carmen Cemeinte de Guayaquil. Según sus resultados tiene un retrasos de meses en la resolución de los problemas (52%) escasos de equipos médicos para que el personal de salud hiciera bien su trabajo (50,4%) no conocer las necesidades específicas de parte del personal de salud, (62,6%) desaire de la atención personalizada (63,6%) y falta de interés de los usuarios a ser atendidos por el servicio médico (56,8%), y concluyó el personal del centro médico dispone de un tiempo muy limitado para atender las consultas médicas, y curaciones, así como la escasez de miembros del personal para la atención oportuna de los pacientes-usuarios.

-Al respecto el objetivo específico 5, ha establecido la relación del uso de material tangibles con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región Puno, los resultados obtenidos han permitido evidenciar el valor estadístico Rho de Spearman  $r = 0,728^{**}$  significancia, por ello, existe un nivel de correlación positiva considerable puesto que la entrega de los materiales de comunicación ya se ha maquetas, catálogos, laminas que permita estar informados, y el uso de los equipos para la atención que se brindará a los pacientes que conllevará que el usuario se sienta satisfecho en las redes de asistencia ubicadas en diversas provincias de la región Puno. En la decisión estadística de la hipótesis específica 5, el Rho Spearman muestra un nivel de significancia bilateral ( $p$ -valor= 0.001) menor o igual que 0.05, por la que acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, estableció una relación significativa entre la dimensión de uso de material tangible con la satisfacción del usuario

Al respecto de los resultados que anteceden tiene relación con los datos obtenidos por Loayza (2022) quien realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción de los padres y el nivel de atención recibida en el Servicio de Urgencia Pediátrica del Hospital René Toche Groppo Chíncha, en sus resultados señala que el Alfa Cronbach tiene un valor 0,746 significancia de nivel de

satisfacción de los padres, que están registrados en los cuestionarios creado y validado, el autor concluye en el área de urgencias pediátricas el acompañamiento del paciente ha sido crucial, ya que se trató de una evaluación del bienestar psicológico de los usuarios en mencionado centro médico.

Los autores Benítez-Narváe & Capa-Benítez (2021) brinda un soporte teórico al respecto de la dimensión uso de material tangibles, definiendo aquellos materiales de comunicación, como catálogos, maquetas, laminas, equipamiento, iluminación del ambiente hospitalario, que permite como forma de informar al respecto de diversos tratamientos, diagnóstico, como mecanismo de prevención. Asimismo, se considera la más pequeña pieza que se debe utilizar para un tratamiento o cirugía son instrumentos de obligatoria que deben estar implementado en diversos centros de salud.

## CONCLUSIONES

Se logró determinar que existe una relación significativa y directa de calidad de servicio con la satisfacción del usuario, la cual nos indica que existe un nivel de correlación positiva alta en ese sentido la relación es directa debido a la calidad de atención si es buena será mayor la satisfacción de los usuarios o la esperanza de tener una calidad de atención. Se logró establecer la relación de capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario, la capacidad de respuesta inmediata de los trabajadores de redes que satisfacen a los usuarios, caso contrario incrementaría la insatisfacción, vale decir la capacidad de respuesta inmediata de parte de los trabajadores de redes asistencial de la región Puno satisfacerá a los usuarios (pacientes). Se determinó que existe una relación significativa de fiabilidad con la satisfacción del usuario, la cual significa que los usuarios esperan recibir una atención oportuna sin contratiempo con debida cortesía, la cual satisfacerá a los usuarios que acuden a dichos nosocomios. Se estableció que existe una relación significativa de empatía de atención oportuna con la satisfacción del usuario, este resultado nos indica que se debe acrecentar la empatía de atención oportuna de parte de los

profesionales de salud para incrementar la satisfacción de los usuarios o esperar que tenga una mejor atención, con trato amable del personal y el compromiso de atender a los pacientes oportunamente. Se logró determinar que existe una relación significativa de garantizar seguridad de servicio con la satisfacción del usuario la cual significa que los usuarios esperan tener seguridad de servicio, a pesar tener los contratiempos que se puede presentar, como las paralizaciones, desabastecimiento de los medicamentos para el tratamiento de diversas enfermedades que aquejan a los usuarios (pacientes) que conlleva satisfacer a los usuarios que necesitan dichos requerimiento. Se estableció que existe una relación significativa el uso de material tangibles con la satisfacción del usuario en tal contexto la entrega de los materiales de comunicación ya se ha maquetas, catálogos, laminas y equipos permita estar informados, y el uso de los equipos para la atención que se brindará a los pacientes, que conllevará que el usuario se sienta satisfecho en las redes de asistencia ubicadas en diversas provincias de la región Puno.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Apaza, A. S. & Paucar, A. (2022) Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de medicina general en un centro de salud nivel I-3 en Lima, Perú (tesis pregrado) Universidad Peruana Unión. Lima.
- Arone, M. J. H., & Callañaupa, A. I. E. B. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 4834-4848.
- Aguilar, E. J. (2020) Propuesta de mejora para la gestión de las comunicaciones con los usuarios de las empresas de distribución eléctrica en el Perú (tesis posgrado). Escuela de Postgrado Neumann. Lima.
- Álvarez Risco, A. (2020) Clasificación de las Investigaciones, Artículo de la Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas Carrera de Negocios Internacionales de la Universidad de Lima. Perú. 1(1), pp. 1-5.
- Agüero, R. M. (2022) Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos del servicio de emergencia de una clínica privada de Lima (tesis pregrado) Universidad Privada Norbert Wiener. Lima.
- Alarcón, B. R. (2022) Calidad de atención percibida y su relación con la satisfacción de los usuarios del Centro Médico del Carmen Cemeinte de la ciudad de Guayaquil (tesis posgrado) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Quito.
- Aguilar, P. Gonzales, C., y Gutarra, R. (2022) Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, agosto a octubre. *Horiz Med* 22(3), e1960:
- Ávila, H. F., González, M. M., & Licea, S. M. (18 de agosto de 2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@ lia: didáctica y educación* ISSN 2224-2643, 11(3), 62-79.
- Barrios, P. F. (2021) Calidad y excelencia en los servicios de salud peruanos: una aplicación al modelo de organización de las asociaciones público-privadas (tesis posgrado). Universidad de Sevilla. España.
- Benítez-Narváe, R. M., & Capa-Benítez, L. B. (2021). Reconocimiento metodológico y medición de tangibles e intangibles artísticos. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(3), 76-83.
- Becerra, B. Pecho, L., y Gómez, M. (2020) Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia covid-19. *Revista médica panacea*, 9(3), 165-170.
- Carrillo, R., Guzmán, L., Magaña, L., & Ramos, K. C. (2022). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Salud quintana roo*, 9(35), 11-15.

- Carvajal, S. A., Leguina, A., & Zamorano, P. E. (12 de diciembre de 2019) Factores determinantes en la percepción de la imagen y calidad de servicio y sus efectos en la satisfacción del cliente: Un caso aplicado a la banca chilena. *Revista de Ciencias Sociales*, 19(2), 255-267.
- Corrales, N. V. (2022) Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos (tesis posgrado) Universidad Técnica de Ambato. Guayaquil. Ecuador.
- Cubas, L. L. (2020) Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil en la Municipalidad Provincial de Lambayeque (tesis pregrado). UCV.
- Domínguez-Samamés, R., Romero-Albino, Z., & Cuba-Fuentes, M. S. (2022). Comunicación médico-paciente y satisfacción del usuario en un centro de primer nivel de atención de Lima Metropolitana, Perú. *Revista Médica Herediana*, 33(1), 35-40.
- Espinoza, I. L., & Fragoso, J. T. (27 de mayo de 2022). Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec. *Contaduría y administración*, 67(1), 90-118,
- Fariño Cortez, J., Cercado Mancero, A., Vera Lorenti, E., Valle Flores, J., & Ocaña Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacio*, 39(32).
- Farias, P. E., Tapia, M. L., & Tifner, S. (2019). Satisfacción percibida y calidad de la atención médica en sistemas de salud. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 22(3), 2489-2516.
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403.
- Fernández-Castañeda, D. E. (2022) Nivel de satisfacción del usuario externo en establecimientos de salud del primer nivel de atención en el distrito de Chiclayo (tesis pregrado). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo.
- García-Arizaga, K. Y. & Pérez-Padrón, D. (2019). El derecho al acceso a la seguridad social de los trabajadores al servicio del estado. *Revista latinoamericana de derecho social*, 1 (29), 117-143.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a. ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández-González, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral de la Universidad de Talca-Chile*, 37(3), pp. 1-3.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta. Ed.). McGrawHill.
- Hurtado, F. J. (2020). Fundamentos metodológicos de la investigación: el génesis del nuevo conocimiento. *Revista Scientific*, 5(16), 99-119.
- Izuiza, A. M. B., & Shupingahua, M. A. Y. (14 de junio de 2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto. *Revista Gobierno y gestión pública*, 5(1), pp. 91-110.
- Llanos, L. F. Arenas, D. Valcárcel, B. & Huapaya, O. (2020). Historia de la Atención Primaria de Salud en Perú: entendiendo su camino y perspectivas actuales. *Revista Médica Herediana*, 31(4), 266-273.
- Llamocca, B. Y. (2023) contrataciones directas en estado de emergencia sanitaria y el delito de colusión en la Municipalidad Provincial de Ica (tesis pregrado

- derecho). Universidad Autónoma de Ica. UAI. Perú.
- León, E. (2022) Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital II-e Túpac Amaru, Cusco (tesis pregrado) Universidad Andina del Cusco.
- López Falcón, A. L., & Ramos Serpa, G. (diciembre de 2021). Acerca de los métodos teóricos y empíricos de investigación: significación para la investigación educativa. *Revista Conrado Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador*, 17(S3), 22-31.
- Luque, A. (2019) Satisfacción de la atención en salud relacionado con la percepción del trato a los pacientes del puesto de salud 9 de octubre de la ciudad de Juliaca (tesis pregrado). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
- Loayza, E. B. (2022) Calidad de atención y satisfacción de los padres, en el servicio de emergencia pediátrica, Hospital Rene Toche Groppo Chinchá (tesis pregrado) Universidad Norbert Wiener. Lima.
- Maggi, W. A. (2018) Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro (tesis posgrado) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.
- Morales-Rivas M, Carvajal-Garcés CF. (2022) Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del centro de salud villa candelaria. *Revista médica* 19(32):1-8.
- Morocho, T. C. (2019) Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A (tesis pregrado) Universidad Peruana Unión.
- Montalvo, S. Estrada, E., y Mamani, H. (1 de abril de 2020) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Revista Ciencia y Desarrollo de la Universidad Alas Peruanas*, 1(1), pp. 1-6.
- Organización Panamericana de la Salud (2022) Manual para la elaboración de políticas y estrategias nacionales de calidad. Un enfoque práctico para elaborar políticas y estrategias destinadas a mejorar la calidad de la atención. Washington, Disponible en:
- Padilla, A. A. (2021) Calidad de servicio y percepción de satisfacción del cliente en el edificio multifamiliar Madreselva 121, Lima-Perú (tesis pregrado) Universidad Científica del Sur. Lima.
- Pabón, M. L. & Palacio, K. I. (2020) Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitio Nuevo Magdalena (tesis pregrado). Universidad de la Costa. Bogotá, Colombia.
- Ramón Ruiz L. (2006) Historia y evolución del pensamiento científico
- Ramos-Galarza, C. A. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciaAmérica*, 9(3), 1-6.
- Reaño, R. S. (2021) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo (tesis pregrado). Universidad Señor Sipán. Pimentel, Perú.
- Reyna de los Ángeles, A. (2019) Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar "Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Managua (tesis pregrado) Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Rivas, J. R., y Sinche, F. V. (9 de noviembre de 2021) Calidad del Sistema de Gestión de los Servicios de Salud en la red asistencial amazónica Tarapoto. *Malariología y Salud Ambiental*, 61(4), pp. 761-768.

- Rogel, J., & Cejas, M. (2022). La calidad de servicio y desarrollo sostenible del turismo en Santa Cruz-Galápagos. *Revista Negotium*, (4)40 77-86.
- Rojas, D. Yataco, G. J. P. (2022) Satisfacción de la atención de salud percibida por los pacientes del servicio de medicina de un establecimiento hospitalario Edgardo Rebagliati Martins (tesis pregrado) Universidad María Auxiliadora. Lima.
- Rojas-Cho, Z. S. (2020) Clínicas Médicas y Albergue Temporal Cantón Llanos del Pinal Quetzaltenango, Quetzaltenango (tesis pregrado). Universidad San Carlos de Guatemala.
- Rodríguez, J., y Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1–13.
- Sánchez-Vásquez, L. R. (2019) Tiempo de espera y satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de pediatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo (tesis posgrado) Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Chiclayo,
- Suárez, S. P. (2020) El método deductivo e inductivo (tesis posgrado). Universidad de Laguna. Santa Cruz de Tenerife. España. Teléfono: +34 922 31 90 11.
- Vélez, S. & González, Y. (2021) Calidad de la atención de los servicios de salud Colombia en los últimos diez años (tesis pregrado) Universidad de Antioquia. Colombia.
- Villanueva, G. R. (2022) Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Jayanca – Lambayeque (tesis posgrado). Universidad César Vallejo. Chiclayo. Perú.
- Vergel, L. L. H., Román, C. A. L., Guerra, A. D. J. M., & Rodríguez, L. C. H. (4 de junio de 2022). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4), 1-23.