

**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Tesis

Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Sede Abancay, 2024

Presentado por:

Sharon Marjuliet Solis Ccorahua

Para optar el título de Licenciado en Administración

Abancay, Perú

2025



**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Sede Abancay, 2024**

Presentado por **Sharon Marjuliet Solis Ccorahua**, para optar el título de Licenciado en Administración

Sustentado y aprobado el 19 de agosto del 2025 ante el jurado evaluador:

**Presidente:**

  
\_\_\_\_\_  
*M. Sc. María Patricia Lima Bendezú*

**Primer miembro:**

  
\_\_\_\_\_  
*Dr. Yavell Adhemir Barrionuevo Inca Roca*

**Segundo miembro:**

  
\_\_\_\_\_  
*Mg. Máximo Soto Pareja*

**Asesor:**

  
\_\_\_\_\_  
*Dr. Percy Fritz Puga Peña*



UNIVERSIDAD NACIONAL  
**MICAELA BASTIDAS**  
DE APURÍMAC

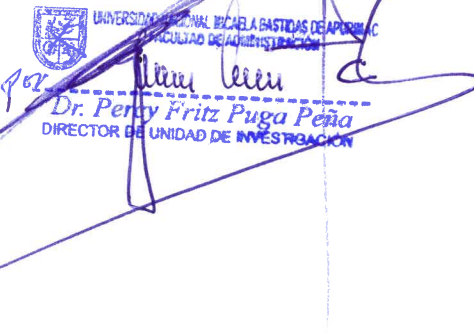
Licenciada por SUNEDU

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N° 039-2025

La Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, a través de la Unidad de Investigación de la Facultad de Administración, declara que, la tesis intitulada: **“Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Sede Abancay, 2024”**, para optar el título de Licenciado en Administración, presentado por la Bachiller **SHARON MARJULIET SOLIS CCORAHUA**, ha sido sometido a un mecanismo de evaluación de verificación de similitud, a través del software TURNITIN, siendo el 16% el índice de similitud; el cual es menor al 25% establecido por el reglamento de investigación aprobado por Resolución N° 168-2024(2)-CU-UNAMBA, por lo que cumple con los criterios establecidos por la universidad.

Tamburco, 27 de Octubre de 2025.

  
UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
Dr. Percy Fritz Puga Peña  
DIRECTOR DE UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

C.c:

Archivo.  
PFPP/D/-U.I.F.A.

Av. Inca Garcilaso de la Vega S/N - Ciudad Universitaria Tamburco  
[investigacionadministracion@unamba.edu.pe](mailto:investigacionadministracion@unamba.edu.pe)



## **Agradecimiento**

*A Dios por darme la valentía de superación,  
bendiciéndome en cada paso de mi vida y fortaleciendo mi  
fe.*

*A mis padres, Julian y Martha, por su apoyo incondicional  
y por darme la fortaleza para enfrentar la vida. Mi mayor  
objetivo es demostrarles que todo lo que han hecho por mí  
ha valido la pena.*

*A mis hermanos Axel y Marko por su seguridad en mí.*

*A las personas que me inspiran a ser mejor y creen en mí  
con responsabilidad y humildad.*

*A mi asesor, Dr. Percy Fritz Puga Peña, por darme la  
oportunidad de compartir sus valiosas enseñanzas y  
conocimientos en la investigación, lo que me ha permitido  
avanzar hacia la consecución de mis metas.*



## Dedicatoria

*A Dios, quien guía mis pasos y fortaleciéndome en el camino de retos.*

*A mi madre, por impulsarme siempre y demostrarme su amor incondicional y por enseñarme el verdadero valor de luchar por mis metas.*

*A mi padre, por su apoyo y dedicación hacia a mí tuvo valor con el tiempo, compartiéndome sus ideas y sabiduría para construir un mejor futuro.*

*A mis hermanos por demostrarme la generosidad y apoyo mutuo.*

*A mi abuelita Clara por sus consejos de inspiración que me conforta con humildad y cariño.*

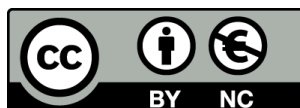
*A mis seres queridos abuelitos, que siempre me acompañan desde del cielo y me guía en cada oración. Y a mis tres fieles amigos de cuatro patas.*



Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico  
de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Sede Abancay, 2024

Línea de investigación: Gestión pública

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>RESUMEN</b>	3
<b>ABSTRACT</b>	4
<b>CAPÍTULO I</b>	5
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	5
1.1 Descripción del problema	5
1.2 Enunciado del problema	6
1.2.1 Problema general	6
1.2.2 Problemas específicos	7
1.3 Justificación de la investigación	7
1.3.1 Justificación teórica	7
1.3.2 Justificación social	8
1.3.3 Justificación metodológica	9
<b>OBJETIVOS E HIPÓTESIS</b>	10
2.1 Objetivos de la investigación	10
2.2.1 Objetivo general	10
2.2.2 Objetivos específicos	10
2.2 Hipótesis de la investigación	11
2.2.1 Hipótesis general	11
2.2.2 Hipótesis específicas	11
2.3 Operacionalización de variables	11
<b>CAPÍTULO III</b>	17
<b>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b>	17
3.1 Antecedentes	17
3.1.1 A nivel internacional	17
3.1.2 A nivel nacional	19
3.1.3 A nivel local	21
3.2 Marco teórico	23
3.2.1 Calidad de servicio	23
3.2.2 Satisfacción de usuario	35
3.3 Marco conceptual	36



<b>CAPÍTULO IV</b>	39
<b>METODOLOGÍA</b>	39
4.1 Tipo y nivel de investigación	39
4.1.1 Tipo de investigación	39
4.1.2 Nivel de investigación	39
4.2 Diseño de la investigación	40
4.3 Descripción ética de la investigación	40
4.4 Población y muestra	40
4.5 Procedimiento	43
4.6 Técnica e instrumentos	44
4.7 Análisis estadístico	48
<b>CAPÍTULO V</b>	51
<b>RESULTADOS Y DISCUSIONES</b>	51
5.1 Análisis de resultado	51
5.2 Contrastación de hipótesis	64
5.2.1 Hipótesis general	64
5.2.2 Prueba de hipótesis específica 1	66
5.2.3 Prueba de hipótesis específica 2	67
5.2.4 Prueba de hipótesis específica 3	69
5.3 Discusión	71
<b>CAPÍTULO VI</b>	76
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	76
6.1 Conclusiones	76
6.2 Recomendaciones	77
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	79
<b>ANEXOS</b>	88



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b> Definición conceptual y operacional de la variable calidad de servicio	12
<b>Tabla 2</b> Definición conceptual y operacional de la variable satisfacción del usuario	12
<b>Tabla 3</b> Dimensiones e indicadores de la variable calidad de servicio	14
<b>Tabla 4</b> Dimensiones e indicadores de la variable satisfacción de usuario	16
<b>Tabla 5</b> Ingresantes de todas las carreras de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac sede Abancay	41
<b>Tabla 6</b> Muestra estratificada según la muestra en estudiantes por escuela académico profesional del año 2024	42
<b>Tabla 7</b> Validez del instrumento calidad por los juicios de expertos	44
<b>Tabla 8</b> Análisis de Alfa de Cronbach Global	45
<b>Tabla 9</b> Baremación de la Variable Calidad de Servicio	46
<b>Tabla 10</b> Validez del instrumento satisfacción del usuario por los juicios de expertos	46
<b>Tabla 11</b> Análisis de Alfa de Cronbach Global	47
<b>Tabla 12</b> Baremación de la variable satisfacción del usuario	48
<b>Tabla 13</b> Prueba de normalidad	49
<b>Tabla 14</b> Kolmogorov-Smirnova	49
<b>Tabla 15</b> Regla de interpretación del Coeficiente de correlación	49
<b>Tabla 16</b> Distribución y porcentaje de la dimensión fiabilidad	51
<b>Tabla 17</b> Distribución y porcentaje de la dimensión capacidad de respuesta	52
<b>Tabla 18</b> Distribución y porcentaje de la dimensión seguridad	53
<b>Tabla 19</b> Distribución y porcentaje de la dimensión empatía	54
<b>Tabla 20</b> Distribución y porcentual de la dimensión elementos tangibles	55
<b>Tabla 21</b> Distribución y porcentual de la variable calidad de servicio	56
<b>Tabla 22</b> Comparación promedio de los indicadores de la variable 1: Calidad de servicio	57
<b>Tabla 23</b> Distribución y porcentual de la dimensión rendimiento percibido	58
<b>Tabla 24</b> Distribución y porcentual de la dimensión expectativa	59
<b>Tabla 25</b> Distribución y porcentual de la dimensión percepción del usuario	60
<b>Tabla 26</b> Distribución y porcentual de la variable satisfacción del usuario	61



<b>Tabla 27</b> Comparación promedio de las dimensiones de la satisfacción del usuario	62
<b>Tabla 28</b> Correlación Rho de Spearman entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, sede Abancay 2024	65
<b>Tabla 29</b> Correlación entre la calidad de servicio y el rendimiento percibido de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Sede Abancay,2024.	66
<b>Tabla 30</b> Correlación entre la calidad de servicio y la expectativa de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, sede Abancay 2024	68
<b>Tabla 31</b> Correlación entre la calidad de servicio y la percepción de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac sede Abancay 2024	69



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b> Distribución porcentual de la dimensión fiabilidad	51
<b>Figura 2</b> Distribución porcentual de la dimensión capacidad de respuesta	52
<b>Figura 3</b> Distribución porcentual de la dimensión seguridad	53
<b>Figura 4</b> Distribución porcentual de la dimensión empatía	54
<b>Figura 5</b> Distribución porcentual de la dimensión elementos tangibles	55
<b>Figura 6</b> Distribución porcentual de la variable calidad de servicio	56
<b>Figura 7</b> Comparación promedio de los indicadores de la Calidad de servicio	57
<b>Figura 8</b> Distribución porcentual de la dimensión rendimiento percibido	59
<b>Figura 9</b> Distribución porcentual de la dimensión expectativa	60
<b>Figura 10</b> Distribución porcentual de la dimensión percepción de usuario	61
<b>Figura 11</b> Distribución porcentual de la variable satisfacción del usuario	62
<b>Figura 12</b> Distribución porcentual en comparación promedio de los indicadores de satisfacción del usuario	63
<b>Figura 13</b> Cuadro de dispersión de datos de la calidad de servicio y satisfacción en los estudiantes	65
<b>Figura 14</b> Cuadro de dispersión de datos de la calidad de servicio y rendimiento percibido en los estudiantes	67
<b>Figura 15</b> Cuadro de dispersión de datos de la calidad de servicio y expectativa en los estudiantes	68
<b>Figura 16</b> Cuadro de dispersión de datos de calidad de servicio y percepción del usuario	70



## INTRODUCCIÓN

La evaluación de la calidad en los servicios de salud universitaria emerge de las percepciones y experiencias estudiantiles, complementada con la disponibilidad de recursos esenciales para una atención de excelencia. La satisfacción del usuario, en contraparte, se manifiesta cuando existe correspondencia entre las expectativas iniciales y el servicio efectivamente prestado.

Dentro del entorno médico universitario, esta satisfacción guarda una relación directa con la apreciación que formulan los estudiantes acerca del trato profesional recibido, la adecuación de los recursos disponibles, la puntualidad en la atención y la eficacia de los tratamientos administrados. La consecución de estándares satisfactorios en estos componentes genera un nivel de satisfacción sustancial que, además de potenciar el bienestar integral del estudiantado, consolida la confianza hacia la institución y optimiza su proceso de adaptación académica.

Muñoz y Cabieses (2008), basándose en los postulados de la Organización Panamericana de la Salud, enfatizan que las universidades deben adoptar un compromiso irrevocable con la promoción de conductas y hábitos saludables. La materialización de este objetivo requiere el diseño de estrategias colaborativas implementadas por equipos interdisciplinarios, destinadas a estimular estilos de vida que ejerzan una influencia positiva en la formación profesional y social de los educandos. En una perspectiva complementaria, la Organización Mundial de la Salud (1984) reconoce a la comunidad universitaria como un agente fundamental y sustento para la investigación, creación de conocimiento e involucramiento cultural en los ámbitos regional y nacional. El cumplimiento de esta misión exige que la institución posea las capacidades y medios indispensables, desempeñando así un rol crucial en el crecimiento personal y profesional de sus integrantes, lo que a su vez precisa de una gestión articulada y eficaz de todas sus unidades constitutivas.

Conforme a Muñoz y Cabieses (2008), las iniciativas de promoción de la salud deben dirigirse hacia la transformación de los estilos de vida, con especial atención a prácticas como el ejercicio regular, la nutrición balanceada, la preservación de ambientes no contaminados, el ejercicio de una sexualidad responsable y el cuidado de la seguridad personal. Resulta imperativo que las entidades prestadoras de servicios, independientemente de su jurisdicción o naturaleza



administrativa, focalicen sus acciones en la adopción de innovaciones técnicas y tecnológicas que eleven los estándares de calidad. Estas mejoras se materializarán posteriormente en una prestación de servicios más eficiente, accesible y satisfactoria para la comunidad usuaria.

El presente estudio busca establecer la correlación existente entre la calidad del servicio y el grado de satisfacción manifestado por los estudiantes de primer año que utilizan los servicios del Centro Médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Sede Abancay, durante el período 2024.

La investigación se encuentra estructurada en seis capítulos organizados secuencialmente:

- Capítulo I: Aborda la delimitación del problema de investigación, incluyendo su formulación general y específica, junto con la sustentación del estudio.
- Capítulo II: Precisa la formulación de objetivos, las hipótesis de trabajo y el proceso de operacionalización de variables.
- Capítulo III: Construye el sustento teórico mediante la recopilación de investigaciones precedentes y los principios conceptuales acerca de la calidad de servicio según múltiples autores, haciendo hincapié en la optimización de la calidad y la satisfacción usuario.
- Capítulo IV: Caracteriza el enfoque metodológico mediante la especificación de la tipología, perspectiva, alcance y diseño de investigación. Igualmente, precisa los parámetros poblacionales y muestrales, los protocolos ejecutados, así como los métodos y herramientas empleados para la captación de datos.
- Capítulo V: Analiza los hallazgos y su interpretación a través del examen de tabulaciones, representaciones gráficas y evidencias obtenidas para cada variable y sus componentes.
- Capítulo VI: Sintetiza las inferencias conclusivas del estudio, en correspondencia con los objetivos generales de la investigación, adicionalmente de las sugerencias propuestas con base en los resultados obtenidos.

## RESUMEN

Esta investigación cuantitativa de tipo básico, con nivel correlacional y diseño transversal no experimental, analizó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción en estudiantes de primer año del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Sede Abancay (2024). La población de 352 estudiantes permitió obtener una muestra estratificada de 184 participantes. Mediante una encuesta validada por expertos basada en el modelo SERVQUAL (25 ítems para calidad de servicio y 16 para satisfacción, escala Likert), se identificó una correlación positiva moderada ( $\rho = 0,495$ ;  $p = 0,001$ ) entre ambas variables. Este resultado indica que las mejoras en la calidad del servicio se asocian directamente con mayores niveles de satisfacción estudiantil. El análisis mediante Rho de Spearman reveló correlaciones significativas entre la calidad del servicio y tres dimensiones específicas: rendimiento percibido ( $\rho = 0,469$ ;  $p = 0,001$ ), expectativa ( $\rho = 0,426$ ;  $p = 0,001$ ) y percepción estudiantil ( $\rho = 0,425$ ;  $p = 0,001$ ). La variabilidad en las percepciones de los usuarios sugiere la necesidad de implementar estrategias técnicas para fortalecer la imagen institucional del centro médico. Se recomienda promover una cultura de mejora continua orientada al bienestar estudiantil y al desarrollo sostenible de la comunidad universitaria, priorizando intervenciones en las dimensiones donde se detectaron las correlaciones más significativas para optimizar el impacto de los servicios de salud en la población estudiantil.

**Palabras clave:** *calidad, estudiantes, satisfacción, universidad y desarrollo de estilo de vida.*



## ABSTRACT

This basic quantitative research, with a correlational level and non-experimental cross-sectional design, analyzed the relationship between service quality and satisfaction among first-year students at the medical center of the National University of Micaela Bastidas of Apurímac, Abancay Campus (2024). The population of 352 students allowed for a stratified sample of 184 participants. Using an expert-validated survey based on the SERVQUAL model (25 items for service quality and 16 for satisfaction, Likert scale), a moderate positive correlation ( $\rho = 0.495$ ;  $p = 0.001$ ) was identified between the two variables. This result indicates that improvements in service quality are directly associated with higher levels of student satisfaction. Spearman's Rho analysis revealed significant correlations between service quality and three specific dimensions: perceived performance ( $\rho = 0.469$ ;  $p = 0.001$ ), expectation ( $\rho = 0.426$ ;  $p = 0.001$ ), and student perception ( $\rho = 0.425$ ;  $p = 0.001$ ). The variability in user perceptions suggests the need to implement technical strategies to strengthen the institutional image of the medical center. It is recommended to promote a culture of continuous improvement oriented toward student well-being and the sustainable development of the university community, prioritizing interventions in the dimensions where the most significant correlations were detected to optimize the impact of health services on the student population.

**Keywords:** *quality, students, satisfaction, university and lifestyle development.*



## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción del problema

En el ámbito de las ciencias sociales, el análisis de la calidad en la prestación de servicios representa una línea de investigación consolidada, caracterizada por su naturaleza subjetiva y su fundamentación en percepciones individuales (Parque et al., 2018). Martínez y Esparragoza (2017) han sintetizado el aporte teórico de diversos autores pioneros, incluyendo a Grönroos (1994), Parasuraman et al. (1985) y Crosby (1988), cuyos trabajos coinciden en conceptualizar la calidad del servicio como el resultado de contrastar las expectativas iniciales de los usuarios con su experiencia efectiva de consumo.

La estructura de la calidad servicial descansa sobre tres pilares fundamentales: las competencias del capital humano, los procesos de gestión operativa y el espectro de actividades ejecutadas (Muhammad et al., 2020). La optimización de estos servicios trasciende el mero cumplimiento de requisitos administrativos, exigiendo la identificación de métricas que capturen fielmente los niveles de satisfacción de la población usuaria.

La Organización Mundial de la Salud ha subrayado la relevancia de consolidar servicios sanitarios robustos en instituciones de educación superior. La población universitaria, particularmente los estudiantes de primer año, enfrenta complejos procesos de adaptación que involucran desafíos emocionales, académicos y relacionales, haciendo imperioso que las universidades dispongan de centros médicos que trasciendan la atención curativa para incorporar programas de promoción de salud y prevención de riesgos psicosociales.

En el contexto peruano, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (Decreto Supremo 2022) establece como eje prioritario la mejora sustantiva de los servicios estatales, promoviendo que las entidades públicas rediseñen sus procesos,



optimicen la asignación de recursos y se orienten hacia la satisfacción de demandas ciudadanas.

El Centro Médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Sede Abancay, evidencia problemáticas estructurales que comprometen su calidad servicial: reconversión inadecuada de espacios clínicos para funciones administrativas, dotación insuficiente de profesionales para atender aproximadamente 4000 usuarios, horarios restringidos a una sola jornada, incumplimiento de la normativa RENIPRESS, y recurrentes quejas sobre trato impersonal, demoras excesivas y gestión deficiente del flujo de atención.

Este escenario configura percepciones estudiantiles negativas caracterizadas por desconfianza, malestar e insatisfacción, factores que pueden comprometer el bienestar integral y la adaptación universitaria de los educandos. La investigación "Calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes ingresantes, usuarios del Centro Médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Sede Abancay, 2024" emerge como una respuesta académica y social destinada a examinar las dimensiones del servicio sanitario universitario, diagnosticar los determinantes de la percepción usuaria y formular directrices de mejora. El estudio aspira a fortalecer institucionalmente mediante estrategias de atención centrada en el usuario con perspectiva humanista, promoviendo simultáneamente estilos de vida saludables en sintonía con los principios de la promoción de la salud. Esta iniciativa busca constituirse en un instrumento válido para elevar los estándares de calidad en los servicios de salud universitaria, generando valor agregado para la comunidad académica y la sociedad mediante una atención pertinente, eficiente y humana, disponible en espacios adecuados y momentos oportunos.

En este contexto, surge la siguiente interrogante de investigación:

## **1.2 Enunciado del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera está asociada la calidad en la prestación de servicios de salud y los niveles de satisfacción reportados por los estudiantes de primer año que utilizan el centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Sede Abancay, durante el periodo académico 2024?



### 1.2.2 Problemas específicos

- ¿Qué tipo de asociación existe entre la calidad del servicio médico y las evaluaciones de desempeño que realizan los estudiantes de primer ingreso del centro de salud de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Sede Abancay, durante el año académico 2024?
- ¿De qué forma se relacionan la calidad en la atención sanitaria con las expectativas iniciales manifestadas por el alumnado de primer año que utiliza los servicios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Sede Abancay, en el período 2024?
- ¿Cómo se configura la relación entre los indicadores de calidad del servicio y las percepciones de los alumnos ingresantes del centro de salud de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Sede Abancay, correspondiente al ciclo 2024?

### 1.3 Justificación de la investigación

El análisis de las percepciones y expectativas de los estudiantes constituye el eje central de esta investigación, cuyo propósito esencial radica en identificar las deficiencias prioritarias que presentan los servicios de salud en el ámbito universitario. Los hallazgos que se obtengan permitirán formular iniciativas estratégicas orientadas a optimizar los procedimientos asistenciales, fortaleciendo simultáneamente las competencias institucionales y los recursos necesarios para dotar al alumnado de herramientas que faciliten su adaptación efectiva a los complejos desafíos del contexto nacional actual.

#### 1.3.1 Justificación teórica

La optimización de los estándares de calidad en los servicios se constituye como el propósito central de este estudio, proceso que se sustenta en la evaluación sistemática realizada por la población estudiantil de primer ingreso. Para alcanzar este objetivo, la investigación se apoya en marcos teóricos consolidados que posibilitan la identificación de los indicadores más significativos durante la experiencia de atención médica, estableciendo como meta final la formulación de directrices de gestión que aseguren niveles óptimos de calidad.



Como contribución al conocimiento existente, este trabajo integra hallazgos sustentados en evidencias objetivas, combinando modelos de mejora adaptados al ámbito universitario con datos empíricos específicos. El valor agregado de esta propuesta radica en su potencial para fortalecer las capacidades del capital humano e incrementar su participación en los ámbitos regional y nacional, proyectándose como una iniciativa transformadora dentro del sector educativo mediante intervenciones que consoliden una identidad institucional auténtica.

La conceptualización de calidad en los servicios sanitarios trasciende el dominio de las competencias técnicas del personal de salud, extendiéndose hacia dimensiones relacionales como la comunicación efectiva, la accesibilidad geográfica y temporal, la empatía en el trato, la reducción de tiempos de espera, las condiciones de higiene en la infraestructura y la suficiencia de recursos médicos. Como horizonte de acción, se propone la implementación de un sistema de salud universitario caracterizado por su accesibilidad económica y capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia.

### **1.3.2 Justificación social**

La justificación social de esta investigación radica en su potencial contribución al bienestar integral de los estudiantes de primer ingreso, población que experimenta procesos simultáneos de adaptación académica y personal. La evaluación sistemática de la calidad y satisfacción en los servicios del centro médico adquiere relevancia fundamental al constituirse este espacio como el primer nivel de atención donde se preserva la salud física y emocional del alumnado. La garantía de atenciones médicas caracterizadas por su oportunidad, eficiencia y enfoque humanizado impacta positivamente no solo en la calidad de vida estudiantil, sino que adicionalmente fortalece el desempeño académico y mitiga factores de riesgo vinculados con la deserción universitaria. Consecuentemente, los resultados del estudio podrán fundamentar intervenciones institucionales dirigidas a consolidar servicios equitativos y alineados con las necesidades específicas de la comunidad estudiantil, generando así impactos positivos en el desarrollo educativo y social regional.



### 1.3.3 Justificación metodológica

El desarrollo del presente estudio se ajustó rigurosamente a los protocolos establecidos por la metodología científica. Para la recolección de información correspondiente a cada variable, fue empleado un cuestionario que previamente había sido sometido a un proceso de validación por tres especialistas, procedimiento que garantizó sus atributos de claridad, pertinencia y confiabilidad metodológica. Esta validación permitió establecer parámetros consistentes para el análisis descriptivo de los resultados, conduciendo a la conclusión fundamental de que la investigación se orientó efectivamente hacia el desarrollo de la satisfacción usuaria en el Centro Médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Sede Abancay, durante el año 2024.



## **CAPÍTULO II**

### **OBJETIVOS E HIPÓTESIS**

#### **2.1 Objetivos de la investigación**

##### **2.2.1 Objetivo general**

Analizar la asociación existente entre la calidad en la prestación de servicios médicos y los niveles de satisfacción manifestados por los estudiantes de primer ingreso que utilizan el centro de salud de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Sede Abancay, durante el año académico 2024.

##### **2.2.2 Objetivos específicos**

- Examinar el vínculo correlacional que presenta la calidad del servicio con los indicadores de rendimiento percibido evaluados por los estudiantes ingresantes del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Sede Abancay, 2024.
- Evaluar la relación entre los parámetros de calidad del servicio y las expectativas previas identificadas en el alumnado de primer año que utiliza los servicios del centro de salud de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Sede Abancay, 2024.
- Identificar la relación entre los niveles de calidad en la atención médica y las percepciones por de los estudiantes ingresantes del servicio de salud de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Sede Abancay, durante el período 2024.



## 2.2 Hipótesis de la investigación

### 2.2.1 Hipótesis general

Se plantea la existencia de una asociación positiva significativa entre la calidad en la prestación de servicios médicos y los niveles de satisfacción manifestados por los estudiantes de primer ingreso del centro de salud de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Sede Abancay, durante el año académico 2024.

### 2.2.2 Hipótesis específicas

- Se postula una correlación directa y significativa entre la calidad del servicio y las evaluaciones de rendimiento percibido realizadas por los estudiantes ingresantes que utilizan el centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Sede Abancay, 2024
- Se propone la existencia de una relación positiva y estadísticamente relevante entre la calidad en la atención médica y las expectativas previas identificadas en el alumnado de primer año del servicio de salud de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Sede Abancay, 2024.
- Se formula la hipótesis de una asociación significativa y directa entre la calidad del servicio y las percepciones documentadas por los usuarios ingresantes del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Sede Abancay, durante el período 2024.

## 2.3 Operacionalización de variables

### 2.3.1 Variables

**Variable 1:** La atención a las necesidades del cliente constituye el eje central de la calidad del servicio, generando en los usuarios una satisfacción persistente hacia el bien o servicio recibido. Este constructo teórico, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985 - 1988), conceptualiza la calidad como el resultado de contrastar las expectativas iniciales con la experiencia real de consumo.

**Variable 2:** La satisfacción usuaria es concebida como un indicador proporcional que permite cuantificar la valoración global que realizan los consumidores sobre la



experiencia de servicio recibida, según la conceptualización propuesta por Kotler y Keller (2012).

**Tabla 1**

*Definición conceptual y operacional de la variable calidad de servicio*

Variable	Calidad de servicio
<b>Definición conceptual</b>	El constructo de calidad de servicio encuentra su fundamento teórico en la premisa establecida por Philip Crosby, la cual postula que la satisfacción del cliente constituye el criterio determinante para evaluar el servicio proporcionado. La relevancia de este concepto radica en su carácter esencial para asegurar niveles óptimos en la atención al usuario, según el marco conceptual desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985 - 1988).
<b>Definición operacional (Dimensiones)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fiabilidad</li> <li>2. Capacidad de respuesta</li> <li>3. Seguridad</li> <li>4. Empatía</li> <li>5. Elementos tangibles</li> </ol>

*Nota.* Elaboración propia en función al modelo SERVQUAL

**Tabla 2**

*Definición conceptual y operacional de la variable satisfacción del usuario*

Variable	Satisfacción del usuario
<b>Definición conceptual</b>	La valoración perceptual y emocional que los individuos desarrollan respecto a los servicios recibidos define conceptualmente la satisfacción del usuario. Según Kotler y Keller (2012), este constructo representa el nivel de conformidad y bienestar experimentado por los consumidores en relación con la atención institucional proporcionada.
<b>Definición operacional (dimensiones)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rendimiento percibido</li> <li>2. Expectativa</li> <li>3. Percepción del usuario</li> </ol>

*Nota.* Elaboración propia en función al modelo SERVQUAL



### 2.3.1.1 Dimensiones e indicadores

Los indicadores de las variables de estudio de la presente investigación se logran visualizar en las siguientes tablas:



**Tabla 3**

*Dimensiones e indicadores de la variable calidad de servicio*

Variable	Dimensión	Definición conceptual	Definición operacional (indicadores)
Calidad de Servicio	<b>Fiabilidad</b>	La prestación de servicios consistentes y seguros, que garanticen un desempeño profesional estable y adecuado, constituye el núcleo de esta dimensión. En el contexto sanitario, este atributo requiere que el personal asistencial se adhiera a estándares de calidad orientados al bienestar colectivo, conforme a lo establecido por Serrano et al. (2007).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidad de atención</li> <li>- Continuidad y orden lógico en la atención</li> <li>- Interés en la resolución de problemas del usuario</li> <li>- Cuidado en el registro de información de los usuarios</li> </ul>
	<b>Capacidad de respuesta</b>	De acuerdo con Parasuraman, según la referencia de Valenzo et al. (2019), la recepción de asistencia oportuna se configura como un factor crítico, particularmente en contextos de emergencia que comprometen la integridad vital.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sencillez y agilidad de los trámites para la atención</li> <li>- Oportunidad en la asignación de citas medicas</li> <li>- Disposición Para atender preguntas, quejas y reclamos</li> <li>- Cooperación entre el personal</li> </ul>
	<b>Seguridad</b>	La confianza del cliente en la protección de su bienestar personal sin exposición a riesgos constituye el fundamento de este componente, según Parasuraman et al.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza transmitida por el personal</li> <li>- Efectividad en la resolución de necesidades</li> <li>- Recibimiento de los medicamentos adecuados</li> </ul>



(1991). Mendocilla (2015) amplía esta noción al incorporar los elementos de credibilidad y confianza durante la adquisición del servicio.

- Ubicación apropiada del usuario para reducir riesgos y complicaciones
- Idoneidad del personal

**Empatía**

La competencia del personal para comprender y conectar con las emociones y requerimientos de los usuarios define esta dimensión, la cual se caracteriza por una atención individualizada que promueve el bienestar colectivo, conforme a la conceptualización de Parasuraman et al. (1991) recogida por Soares et al. (2017).

- Amabilidad en el trato por el personal
- Atención individualizada al usuario
- Conveniencia de horarios de trabajo
- Claridad y orientaciones sobre las enfermedad, cuidados y tratamiento.

**Elementos tangibles**

La disponibilidad de recursos apropiados y tecnológicamente actualizados representa un requisito fundamental, según la propuesta de Parasuraman et al. referenciada por Leonardo (2018).

- Estado físico de instalaciones
- Limpieza de las instalaciones y elementos físicos
- Presentación personal
- de colaboradores
- Comodidad de instalaciones, muebles y equipos

*Nota.* Elaboración propia en función modelo SERQUAL



**Tabla 4**

*Dimensiones e indicadores de la variable satisfacción de usuario*

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional (indicadores)</b>
<b>Satisfacción del usuario</b>	<b>Rendimiento percibido</b>	La atención recibida constituye el rendimiento percibido, concepto que engloba las mejorías en su estado de salud, el acceso oportuno a servicios médicos o la resolución efectiva de sus necesidades sanitarias en el contexto universitario, según la conceptualización de Kotler y Keller (2012).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aceptación del usuario</li> <li>- Agrado por el resultado</li> <li>- Aceptación del servicio</li> <li>- Agrado del servicio</li> </ul>
	<b>Expectativa</b>	Las aspiraciones que los estudiantes mantienen respecto a los servicios de salud representan el constructo de expectativa, las cuales se configuran a partir de compromisos institucionales, experiencias previas en el centro médico o referencias de otros usuarios, ejerciendo una influencia determinante en la evaluación de la calidad del servicio, conforme a Kotler y Keller (2012).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promesas cumplidas</li> <li>- Atención oportuna</li> <li>- Trato Experimental</li> <li>- Interés por el servicio</li> </ul>
	<b>Percepción del usuario</b>	La percepción del usuario, generando posibles estados de insatisfacción, satisfacción o deleite cuando el servicio excede las anticipaciones iniciales, de acuerdo con el marco teórico de Kotler y Keller (2012).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal Respetuoso</li> <li>- Trato igualitario</li> <li>- Tolerancia y amabilidad del personal</li> <li>- Personal empático</li> </ul>

*Nota.* Elaboración propia en función modelo SERQUAL



## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 3.1 Antecedentes

##### 3.1.1 A nivel internacional

En el estudio “Calidad de atención de los servicios en salud en Latinoamérica y el Caribe”, Enríquez Huamán (2023) se propuso evaluar los niveles de calidad en la atención sanitaria y los métodos de medición utilizados en la región. La investigación, de diseño transversal descriptivo, reveló que, de los trabajos analizados, 27 calificaron la atención como buena, 8 como regular y solo 3 como mala. Según el autor, la calidad sanitaria constituye actualmente un desafío estratégico para los sistemas de salud, siendo imperioso desarrollar políticas de fortalecimiento adaptadas a las demandas poblacionales.

Yugcha Andino (2018), en su investigación sobre calidad de servicios y satisfacción usuaria en un hospital, implementó una metodología cuantitativa de tipo descriptivo con diseño no experimental. La muestra de 366 usuarias respondió un instrumento de 22 ítems, detectándose que 33% manifestó insatisfacción con los tiempos de espera para citas, 38% con las demoras durante la atención y 20% con la disponibilidad profesional. Con base en estos hallazgos, se diseñó un plan de mejora para elevar los estándares de calidad.

Tenesaca y Rodríguez (2022) examinaron la percepción de calidad y satisfacción mediante un diseño cuantitativo, descriptivo y explicativo aplicado a 387 participantes seleccionados de una población de 13.606 individuos. La aplicación del instrumento SERVQUAL evidenció un 63,82% de satisfacción, reflejando aceptación moderada, con valoraciones positivas hacia la estética de instalaciones, eficiencia procesal y solidez organizacional. Se confirmó una correlación estadísticamente significativa entre calidad del servicio y satisfacción usuaria.

Vergel et al. (2022) desarrollaron un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal con 195 usuarios, aplicando la escala SERVQUAL, que registró puntuaciones elevadas en



elementos tangibles (6,19), fiabilidad (6,20), capacidad de respuesta (5,85), seguridad (6,26) y empatía (6,21). Estos resultados permiten identificar carencias y fortalecer aspectos positivos en la atención sanitaria.

Pedraja et al. (2019) analizaron la percepción de calidad en servicios de salud en Arica, Chile, proponiendo un plan de mejora basado en dimensiones como perfección, ajuste a propósitos, valor, precio y capacidad transformadora. Subrayaron que la implementación de estándares de calidad orientados al usuario genera ventajas competitivas en el sector.

Correa y Vélez (2023), mediante un enfoque analítico-descriptivo, identificaron como principios esenciales para un buen servicio la agilidad, precisión, colaboración, claridad, conveniencia, personalización y privacidad, concluyendo que una gestión adecuada de calidad satisface necesidades y garantiza atención alineada con expectativas.

Delgado et al. (2019) evaluaron en un hospital mexicano la percepción de 338 pacientes sobre atención de enfermería mediante un diseño transversal descriptivo. El 76% consideró positiva la atención, especialmente en cuidado y claridad informativa, mientras 23,2% reportó incumplimiento de expectativas y 0,9% no emitió opinión.

Vázquez (2017), en investigación sobre servicios odontológicos, documentó que 78% de usuarios calificó como baja la calidad, destacando problemas en atención y tiempos de espera, subrayando la necesidad de implementar sistemas de control flexibles que aseguren atención oportuna, eficiente y accesible.

Morales (2014) analizó en Chile dimensiones de satisfacción usuaria en seguros de salud, construyendo un marco teórico-práctico para evaluaciones futuras y enfatizando que herramientas metodológicas contextualizadas optimizan servicios y fortalecen la toma de decisiones en salud.

Arias (2019) propuso un plan de mejoramiento basado en la norma ISO 9001:2015 para el Gobierno Autónomo Descentralizado de Sucumbíos, identificando deficiencias como ineficacia personal, insuficiencia de espacios, falta de seguridad y trato poco empático, formulando estrategias para optimizar atención y elevar satisfacción ciudadana.

### 3.1.2 A nivel nacional

La investigación de Hernández (2024) desarrollada en el Centro de Salud de la Tinguña (Ica) estableció una relación positiva moderada ( $Rho$  Spearman = 0.777;  $p = 0.000$ ) entre calidad de servicio y satisfacción usuaria. El estudio, de tipo básico con diseño no experimental aplicado a 116 usuarios, reveló que 45.7% calificó la calidad como regular y 43.1% ubicó su satisfacción en ese mismo nivel, concluyendo que la calidad del servicio determina significativamente la satisfacción paciente.

Calsina et al. (2022) fundamentaron su investigación en el modelo SERVQUAL en el Hospital I Clínica Universitaria de Puno, mediante un diseño descriptivo-correlacional con enfoque cuantitativo y muestra censal. Los resultados demostraron una vinculación estrecha entre calidad de servicio y satisfacción usuaria, promoviendo una atención humanizada en los servicios de ESSALUD.

El estudio de Maquerhua (2024) en el Hospital Regional del Cusco empleó una metodología cuantitativa, correlacional y transversal con 254 usuarios, aplicando los instrumentos SERVPERF y SUCE. El análisis con coeficiente de Spearman ( $r = 0.593$ ;  $p = 0.000$ ) evidenció correlación positiva moderada, donde 58.7% percibió calidad media y 25.2% calidad baja, estableciendo que las intervenciones en calidad impactan directamente en la satisfacción paciente.

Campos y Diaz Gallegos (2023) identificaron en su investigación correlacional en Lima que 11.7% de usuarios percibió baja calidad y 28.3% reportó insatisfacción, confirmando mediante Spearman ( $\rho = 0.832$ ;  $p < 0.001$ ) una relación directa y significativa entre ambas variables en centros de salud primarios.

Rotondo (2023) comprobó en establecimientos de salud limeños que la mejora en calidad repercute directamente en satisfacción usuaria, mediante estudio aplicado con enfoque cuantitativo y diseño no experimental con 80 pacientes, utilizando instrumentos Likert validados por expertos.

Carrera y Araque (2022) determinaron en el centro de Salud Juan Parra del Riego (Huancayo) una correlación positiva moderada ( $Rho$  Spearman = 0.662) entre las dimensiones SERVQUAL y satisfacción, destacando la necesidad de priorizar el trato humanizado en la experiencia de usuario.

Chujandama et al. (2020) validaron el modelo SERVQUAL en clínicas privadas Los Álamos, estableciendo mediante Pearson ( $p= 0.894$   $r=0.000$ ) que todas las dimensiones contribuyen significativamente a explicar la calidad percibida en servicios médicos ambulatorios.

Montalvo et al. (2020) documentaron en Puerto Maldonado que 65.1% calificó la calidad como regular y 45.4% expresó satisfacción parcial, con correlación Spearman de 0.590 que confirma relación moderada y significativa entre calidad y satisfacción hospitalaria.

Vergíu (2021) identificó en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos un índice de calidad global de -1.74, reflejando percepción deficiente en fiabilidad (-0.48), capacidad de respuesta (-0.46), elementos tangibles (-0.66) y empatía (-0.15), recomendando estrategias institucionales para elevar expectativas estudiantiles.

Febres y Mercado (2020) reportaron en Huancayo 60% de satisfacción global, con seguridad (86%) y empatía (80%) como dimensiones mejor valoradas, pero detectando insatisfacción en aspectos tangibles (57%) y capacidad de respuesta (55%) en servicios de medicina interna.

López (2023) estableció en servicios de emergencia correlación positiva alta (Rho Spearman = 0.775) entre calidad y satisfacción, donde 53.3% percibió calidad media y 49.5% reportó alta satisfacción, confirmando la influencia directa de la calidad en servicios de urgencia.

Quispe y Valencia (2024) documentaron en Ccatca (Cusco) distribución equilibrada entre satisfacción (50.9%) e insatisfacción (49.1%) en la dimensión fiabilidad, concluyendo que se requieren mejoras para incrementar la calidad percibida en atención primaria.

Cervantes (2019) identificó en el centro de salud Aparicio Pomares que la falta de recursos tecnológicos, aglomeración y limitada capacitación del personal afectan significativamente los niveles de calidad de servicio.

Aguirre y Rodríguez (2017) demostraron en la Universidad Privada de la Selva Peruana la necesidad de implementar mejoras continuas basadas en percepciones estudiantiles y docentes, utilizando el modelo SERVQUAL para optimizar procesos académicos y administrativos.

### 3.1.3 A nivel local

Por su parte Dávila (2020) en su estudio de interés sobre “Calidad de servicio y nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac – 2020”, tuvo como finalidad demostrar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externos de dicho establecimiento. La investigación fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 50 usuarios, a quienes se le aplicó dos instrumentos correspondientes a cada variable de estudio. Los resultados revelaron que el 84 % de los encuestados percibió una baja calidad de servicio y manifestaron no sentirse satisfechos con la atención recibida. La prueba de hipótesis, se desarrolló utilizando el coeficiente de Rho Spearman ( $p = 0,063 > 0,05$ ), donde se halló una relación positiva media, concluyendo que, a mayor satisfacción del usuario, se incrementará significativamente la percepción de calidad del servicio en el centro de salud.

Para Contreras (2022), en su investigación titulado “Calidad de atención del servicio de salud y nivel de satisfacción de usuarios de un centro de salud, Grau - Apurímac 2022”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios, su aplicación metodológica fue de enfoque cuantitativo de tipo básica, de diseño no experimental transversal y nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 123 usuarios afiliados al SIS quienes acuden al centro de salud de Grau, aplicándose la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario para recojo de información. Los resultados mostraron que la calidad de atención presentó un nivel regular en un 54 %, y mediante el análisis con el coeficiente de Rho Spearman ( $r = 0.188$ ) se determinó una relación positiva y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios. Se recomendó fortalecer la percepción de los usuarios mediante el buen trato del personal de salud y capacitaciones orientadas a satisfacer sus necesidades de los usuarios del centro de salud.

Huaccaycachacc (2019), en su estudio denominado “Calidad de servicio en salud y satisfacción de los usuarios afiliados al seguro integral de salud subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención en salud y la satisfacción de los usuarios afiliados al Seguro Integral de Salud Subsidiado (SIS). El estudio, tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y



diseño no experimental, transaccional continuamente. La población estuvo conformada por 2,159 afiliados al SIS, de los cuales se determinó una muestra 252 usuarios. Para la recolección de datos se utilizó el modelo SERVQUAL y para la comprobación de hipótesis se aplicó el método estadístico de coeficiente de Rho Sperman, obteniéndose un valor de  $p = 0,175$ , lo que mostró que existe correlación positiva moderada entre la calidad atención de salud y la satisfacción de los usuarios afiliados SIS. Por lo tanto, se concluyó que los usuarios perciben deficiencias en la calidad del servicio médico y que, si una de las variables experimenta cambio alguno, la otra tiende a variar en el mismo sentido.

Quispe (2015) en su tesis titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo pesce pescetto Andahuaylas se empleó un enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental, transversal y correlacional. Se trabajó con una muestra de 159 usuarios seleccionados de una población de 272, con un nivel de confianza del 95%. Los resultados mostraron que la mayoría de los usuarios eran hombres (50.94%) y mayores de 45 años (47.80%). El análisis estadístico realizado mediante SPSS 22.00, evidenció un valor de significancia de 0.000 ( $<0.05$ ), lo que permitió rechazar la hipótesis nula y confirmar que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, con una correlación positiva moderada (coeficiente de Spearman = 0.555) entre ambas variables. Concluyendo que una mejor calidad de servicio se asocia directamente con una mayor satisfacción del usuario en el servicio de traumatología.

Finalmente, Flores (2016), en su tesis doctoral titulada “Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016”, la metodología que utilizó fue el modelo SERVQUAL Parasuraman (1985), para analizar la relación entre expectativas y percepciones de los estudiantes. La investigación, de enfoque cuantitativo, tipo no experimental y de corte transversal, se realizó con una muestra de 332 estudiantes. Los resultados obtenidos fueron que el 42.21% de los estudiantes consideró que sus expectativas fueron insatisfechas, mientras que en percepciones fue 30% de insatisfacción. Se concluyó que es necesario prestar mayor atención a los elementos tangibles y a la seguridad, a fin de reducir las brechas entre expectativas y percepciones, ya que estas diferencias influyen directamente en la calidad del servicio percibida por los estudiantes.



## 3.2 Marco teórico

### 3.2.1 Calidad de servicio

La calidad de servicio se basa en la idea de Gronroos propuso un concepto que “La calidad de servicio se concentra en lo que perciben un cliente”, por su vez el estudio exhaustivo planteó una comparación entre las expectativas de los consumidores y nivel real de servicio percibido. Por otra parte, consideran mejorar constantemente los servicios ofrecidos para lograr la satisfacción del cliente (Zhengyu y Huifang, 2020).

La calidad de servicio es un factor clave que influye significativamente en la satisfacción del cliente. A su vez proporciona una experiencia positiva y que la calidad se mide por la calidad de servicio percibida por los usuarios (Fajar y Rizal, 2025).

Para lograr dar impacto en la satisfacción del usuario, es crucial que el paciente se sienta valorado y útil dentro del sistema, cuanto mayor información tenga de los factores, aumenta la conciencia de emplear estrategias, aplicación de recursos humanos flexibles y nuevas tecnologías con una acreditación fiable (Zehir y Zehir, 2023).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de servicio en salud pública es considerada como la capacidad de los servicios sanitarios para incrementar las probabilidades de alcanzar resultados de salud deseados, respetando siempre estándares clínicos y científicos. Estos servicios deben ser: eficaces, seguros, equitativo, eficientes y accesibles, optimizando los recursos disponibles y evitando gastos innecesarios.

#### 3.2.1.1 Evolución de la calidad

A finales los años os 70 se dio inicio al crecimiento económico donde ponen énfasis sobre conceptos de calidad, mientras que van adoptando diferentes perspectivas en años consecutivas, consideraban implementar el control de procesos de calidad y la mejora continua.



Por consiguiente, se dio inicio aplicar la calidad en los países latinoamericanos y adoptando esfuerzo sobre la calidad en entidades públicas y privadas.

Actualmente existen diferentes modelos según al contexto y realidad que se refleja se considera útil para mantener la calidad adaptando a los mejores resultados y control de metas.

### 3.2.1.2 *Enfoques teóricos de la calidad*

#### a) **Filosofía “W. Edwards Deming”**

Nació el 14 de octubre de 1900 en Sioux City, Iowa, Estados Unidos y una trayectoria de experiencias en relación a su propio método de estudio, propiciamente logró que las empresas e instituciones lograran resultados eficientes en cuanto al control de procesos, mejora continua y calidad total.

Lo dicho Deming “la calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua”, subrayando (Ríos, 2021) enfatiza que *“la calidad no significa el logro de perfección, significa la producción eficiente que el mercado espera”*.

Al paso de los años destacó como un estudiante de ingeniería eléctrica con tan solo 17 años y luego se casó con Agnes Bell tuvieron una hija, mientras William ejercía una carrera de master en física y matemáticas, terminó con un doctorado mientras fue contratado como maestro en la Universidad de Colorado.

En el año 1950 por motivos de trabajo lo envían a Japón, en ese entonces hubo una crisis económica y aplicaron su metodología de control estadístico de los procesos y en la gestión de la calidad total donde contribuyó a cambiar la economía y mentalidad del país.

Gozando de los éxitos logró resultados positivos cambiar una mirada de alcanzar una calidad de excelencia y buen proceso de actividades de mejora continua.



En el año 1986 en su libro más famoso donde trata la gestión de calidad “Out of the Crisis” y aborda el ciclo de Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) propuesto inicialmente por el estadístico Walter A. Shewhart donde considera útil para resolución de problemas e implementar cambios. Lo que hizo Deming fue ampliar la idea y estableció que debe realizar un enfoque sistemático para el logro de una mejora continua.

En la actualidad se considera una herramienta para las empresas e instituciones para lograr tener un excelente resultado a través de los ajustes que van percibiendo dentro de una empresa o institución. Como Deming sostuvo que “*la calidad debe convertirse en la nueva religión*”.

En sus pasos de progreso se consideró pionero de la calidad y a lo largo de los años las organizaciones abordan la calidad del servicio, fomentando un compromiso constante con la excelencia y la satisfacción del cliente.

- Aplicación del Ciclo de Deming en la Gestión de Calidad en Educación Superior

Para Hsing (2011), considera que el Ciclo Deming contribuye el uso para diversas organizaciones para la mejora de procesos desde la industria productiva hasta los servicios de salud y la educación. El artículo denominado “El establecimiento de un sistema de gestión de la calidad para la industria de la educación superior”, enfatiza implementación de desarrollo de la calidad y de la mejora continua y proporcione un servicio adecuado para los estudiantes.

Según Universidad de Concepción (2020), propuso “Una aplicación del Ciclo de Deming para la gestión de la calidad en la educación superior”. Recomendó crear un plan estratégico institucional a base desarrollo cultural dentro de la institución teniendo el compromiso activa del personal y se monitorea la implementación de mejoras e innovaciones.

Roa citado en Pérez (2016), enfatizó que es la propia universidad la que debe tomar la iniciativa de establecer un modelo de

autorregulación que comprometa el cumplimiento de las metas establecidas con un fin desarrollando una cultura sostenida con la calidad.

#### b) Filosofía de “Joseph M. Juran”

Es uno de los expertos en gestión de calidad junto con W. Edwards Deming y su trabajo tuvo un impacto significativo para las organizaciones donde abordan la calidad. Nació el 24 de diciembre de 1904 en Braila, Rumanía. Se trasladó a Estados Unidos en 1912 con su familia, donde desarrolló su carrera en ingeniería y se especializó en la gestión de calidad.

Unos de sus ideas más influyentes fueron los siguientes:

- **El Paradigma de la Calidad:** Juran determinó que la calidad era de "ajustarse a los requisitos" y fue el patriarca en explorar la calidad desde una perspectiva más amplia, obteniendo la mejora de procesos como en la gestión de la calidad desde la alta dirección y satisfacción del cliente.
- **El Ciclo de Juran:** Introdujo el concepto de "Ciclo de Juran", que incluye la planificación de calidad, el control de calidad y la mejora de calidad. Estos indicadores forman parte de su enfoque integral para gestionar y mejorar la calidad de servicio a logros de los resultados.
- **Los "10 Pasos para la Gestión de Calidad":** Juran determinó una serie de pasos prácticos para la gestión de calidad, que incluyen la identificación de los problemas, la evaluación de soluciones y la implementación de mejoras.

Entre sus principales exploraciones de Juran fue "La Trilogía de Juran" 1964 se consta en tres elementos:

- **Planificación de la calidad:** Definir lo que el cliente necesita y cómo cumplir con esas necesidades.



- **Control de la calidad:** Asegurar que los procesos estén funcionando según lo planeado y que los productos o servicios cumplan con los estándares.
- **Mejora de la Calidad:** Buscar y efectuar mejoras continuas para aumentar la eficiencia y la satisfacción del usuario en cuanto al servicio que se le ofrece.

Dicha trilogía de Juran, propone maneras de gestionar la calidad y pusieron en marcha, garantizando resultados eficientes y sostenibles en cada etapa organizacional desde lo externo e interno de una organización.

- Aplicación de trilogía de Juran en la Gestión de Calidad en la Educación Superior.

Según Sánchez et al. (2015), de libro titulado “calidad educativa”, hace mención que la calidad debe concentrado en crear mecanismo desarrollo estudiantil a bases a los recursos disponibles como la infraestructura y ambiente adecuado para su preparación del estudiante (p.12).

Para Serrepe (2019), continuamente hace referencia a Juran como “modelo de planificación estratégica” es el primer paso para determinar los factores que influyen el desarrollo de calidad hace referente a identificar las necesidades y en si se propone el proceso de control énfasis al comportamiento real de la calidad y se complementa en accionar los cambios oportunos para la mejora continua donde se establecen alineamientos que se identificaron para el logro final satisfactorio.

La ideología de Juran en Pineda (2020), menciona que, al incluir la calidad en un sistema administrativo, se inicia un proceso de retroalimentación que permite ajustar las estrategias de manera eficiente para fomentar la mejora continua. Juran concientiza sobre el hecho de que la calidad está en constante evolución, y que, en sí misma, genera cambios dentro de las organizaciones.

c) **La filosofía de “Philip B. Crosby”**

Enfoque en la calidad y prevención de defectos. - Fue uno de los influyentes expertos en gestión de calidad. Para Crosby menciona que *“la calidad debe ser el objetivo primordial”*, encomendando sus enfoques prácticos en la actualidad para empresas e instituciones. En si su teoría de la calidad contribuye a la prevención de defectos y mencionaremos sus principales aportaciones en lo siguiente:

- **"Zero Defects" (Cero Defectos)**, Crosby es famoso por popularizar el concepto de "Cero Defectos", donde define que la calidad se mide por la ausencia de defectos y cualquier defecto es inaceptable.
- **"Quality is Free" (La Calidad es Gratis)**: El libro más famoso de Crosby donde argumenta que “con el compromiso de la dirección y el empleado, se pueden lograr grandes pasos en el mejoramiento de la calidad”.
- Aplicación de modelo de Crosby en la Gestión Educativa Superior

Para Meneses (2020), en su tesis para optar el grado de Maestría en Administración Educativa titulada "Gestión administrativa y calidad de servicio en la institución educativa", se destaca que la teoría de Crosby está estrechamente vinculada al compromiso de cambio desde la alta dirección, promoviendo una transformación cultural orientada al mejoramiento continuo de las labores institucionales.

Según Philip Crosby se citó en Cerda et al. (2018), hace énfasis en que la cultura organizacional es un componente clave en la gestión de la calidad. Es decir, cuando los miembros de una entidad u organización comparten una misma mentalidad respecto a sus responsabilidades y conocimientos, se favorece el desarrollo de una calidad eficiente y sostenida.

Su teoría de Philip Crosby resalta precisamente esta importancia al afirmar que *“la calidad empieza en las personas, no en las cosas”*,



subrayando que el compromiso individual es el punto de partida para lograr una mejora real en los procesos y servicios.

Es fundamental considerar que, a partir de la realidad de la organización, se implementen objetivos y procesos de mejoramiento continuo de manera efectiva, involucrando tanto a la alta dirección como a los empleados. Todos deben estar comprometidos con el uso adecuado de los servicios y con mantener una cultura orientada a identificar defectos y, a su vez, promover soluciones viables que garanticen un servicio de calidad.

Actualmente, la gestión de la calidad sigue siendo un enfoque influyente y necesario, aplicándose en diversos ámbitos sociales, económicos, políticos y ambientales para fomentar el desarrollo sostenible y la eficiencia.

### ***3.2.1.3 Importancia de la calidad de servicio de salud universitaria***

Resulta fundamental implementar mecanismos de ajuste que permitan fortalecer la calidad del servicio, garantizando una atención oportuna, flexible y centrada en las necesidades del usuario en los centros de salud universitarios.

En esta línea, diversas universidades de reconocido prestigio han logrado transformar positivamente la gestión de sus servicios de salud universitaria, al establecer sistemas fiables y sostenibles que contribuyen al bienestar integral de su comunidad estudiantil. Estas instituciones no solo han consolidado centros médicos universitarios funcionales, sino que también han demostrado que una adecuada calidad de servicio influye significativamente en la adaptación del estudiante a su entorno académico y social, reflejando un compromiso efectivo con la salud y el desarrollo integral.

#### **a) Rol de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en la vigilancia de la salud.**

La Organización Mundial de la Salud (OMS), es un organismo especializado de las Naciones Unidas, establecida en 1948, encargado de coordinar los asuntos de salud mundial, establecer normas sanitarias



y coordinar respuestas ante emergencias de salud. En el caso específico de nuestro país, la OMS trabaja en conjunto con el Ministerio de Salud (MINSA) y la OPS (Organización Panamericana de la Salud) para apoyar programas de vacunación, lucha contra enfermedades como el dengue, la malaria, tuberculosis, salud mental, entre otros.

Según la definición de la OMS, la calidad en el ámbito de la salud pública implica aplicar intervenciones que han sido confirmadas como seguras y que cumplen con estándares establecidos. Estas intervenciones deben ser económicamente accesibles para la sociedad a la que van dirigidas y tener la capacidad de impactar en aspectos como la morbilidad, la incapacidad y la desnutrición.

La calidad de los servicios de salud en Perú, según el Ministerio de Salud (MINSA), está regulada y dispuesta principalmente por la Dirección General de Calidad y Evaluación de los Servicios de Salud (DIGESA) y la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD).

DIGESA: Es la entidad encargada de formular, coordinar y supervisar políticas, normas y estándares relacionados con la calidad de los servicios de salud a nivel nacional.

SUSALUD: Es el organismo encargado de supervisar, fiscalizar y proteger los derechos de los usuarios del sistema de salud, asegurando que los servicios cumplan con los estándares de calidad establecidos.

El MINSA establece la calidad de los servicios de salud a través de normas técnicas y estándares de calidad, basados en la Ley General de Salud – Ley N.º 26842, y otras regulaciones complementarias. La Ley General de Salud en el Perú protege el derecho a la salud, define las responsabilidades del Estado y los ciudadanos, y regula todos los aspectos necesarios para garantizar servicios de salud seguros, accesibles y de calidad.

- c) **Fiabilidad:** Se refiere a la capacidad de brindar servicios consistentes y seguros, garantizando un desempeño profesional adecuado. Incluye la confianza que generan aspectos como la correcta infraestructura médica (consultorios, salas de espera), equipamiento, limpieza, materiales visibles (Serrano et al., 2007).
- d) **Capacidad de respuesta:** Implica la disposición del personal para atender a los usuarios de forma rápida y eficiente. Tal Parasuraman, citado en Valenzo et al., (2019) define que recibir ayuda a tiempo es crucial, especialmente en situaciones de emergencia, donde evaluar, actuar con prontitud y ofrecer un trato amable resultan fundamentales.
- e) **Seguridad:** Corresponde a la confianza que sienten los usuarios al saber que su bienestar personal está protegido. Esto incluye la credibilidad y la fiabilidad del servicio, lo que genera tranquilidad al momento de recibir atención (Parasuraman et al., 1991), también hace referencia (Mendocilla, 2015).
- f) **Empatía:** Significa que el personal de salud tiene la capacidad de captar y relacionarse con los sentimientos y necesidades de los usuarios, brindando una atención personalizada y orientada al bienestar común (Parasuraman et al., 1991) citado en (Soares et al., 2017).
- g) **Elementos tangibles:** Incluye todos los aspectos físicos, el equipo médico, la infraestructura, los consultorios, sala de espera y los materiales utilizados para tratar a los pacientes de un centro médico. Estos recursos son necesarios para una atención adecuada y oportuna (Parasuraman et al.,1988) citado en (Leonardo, 2018).
- h) **Satisfacción de usuario:** Es una respuesta emocional y cognitiva que resulta de comparar el servicio percibido con las expectativas previas Casas (2024) cito a Oliver (1997). En los servicios de salud, se relaciona con la percepción de eficacia del tratamiento, la calidad del trato recibido y la accesibilidad de la atención (Córdova et al.,2013).
- i) **Satisfacción del estudiante:** Satisfacción del estudiante con el centro médico no solo depende de la resolución de sus problemas de salud, sino también de la rapidez, amabilidad y disponibilidad de los profesionales. Una alta satisfacción fomenta la confianza, el uso continuo del servicio y la valoración positiva de la institución (Córdova et al. 2013).



### **3.2.1.4 Aplicación en centros de salud universitarios**

**Resolución Rectoral N°04541-R-12.** Para Universidad Nacional Mayor de San Marcos (2012), busca garantizar el bienestar integral de los estudiantes y atender adecuadamente a quienes requieren asistencia por algún problema de salud, destacando la importancia de servicios universitarios eficientes enfocados en la prevención, diagnóstico y tratamiento para favorecer la salud y el desarrollo académico de los estudiantes.

**Resolución Rectoral N°2461-2023-UNI.** Para la Universidad Nacional de Ingeniería (2017), reconoce el valor de los estudiantes como fuente para su crecimiento personal y profesional. Asimismo, promueve la implementación de mecanismos de autocontrol y el reconocimiento del desempeño, habilidades y destrezas, con el fin de detectar oportunamente necesidades que contribuyan a garantizar una salud integral en el ámbito universitario.

**Estatuto Universitario, capítulo XI, artículos. de 361 al 394,** de la Universidad Nacional San Antonio de Abad de Cusco (2009), garantiza la atención de primer nivel, satisfaciendo las necesidades de los usuarios mediante el compromiso institucional, infraestructura adecuada y con equipos modernos al servicio de la comunidad universitaria.

Por otra parte, la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (2024), cuenta con un área adecuada de salud universitaria que fortalece el vínculo institucional con los estudiantes, promueve su bienestar integral y facilita su desarrollo académico.

### **3.2.1.5 Condiciones Básicas de Calidad para servicios de salud en universidades**

La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) tiene como finalidad velar por el cumplimiento de la normativa vigente, promoviendo que el servicio educativo universitario contribuya al desarrollo integral de los estudiantes y a la formación de profesionales competentes, capaces de asumir roles de liderazgo en la sociedad. En este contexto, su función principal es supervisar que las universidades cumplan con las condiciones básicas de calidad (CBC), entre las cuales el servicio de salud universitario constituye un indicador importante, en tanto incide



directamente en el bienestar, la permanencia y el rendimiento académico del estudiantado.

**La ley Universitaria (30220)** y la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) promueven la importancia del bienestar universitario como parte de desarrollo integral de la comunidad estudiantil. En este sentido, ambas instancias impulsan el fortalecimiento de la relación entre los estudiantes y la institución, resaltando la relevancia del bienestar como un factor que incide directamente en el desarrollo académico y profesional. Este enfoque debe ser revalorado como una exigencia fundamental para consolidar la imagen institucional en un contexto de constante cambio y competitividad en la educación superior.

**Ley Universitaria 23733, en el capítulo XI, artículo 75**, establece que bienestar universitario es un órgano de apoyo responsable de dirigir y ejecutar programas fomenten estilos de vida saludables, así como la participación en actividades de culturales, deportivas y entre otras acciones orientadas a elevar el desempeño y promover el crecimiento académico de los estudiantes.

En este sentido, el rol del ente regulador es fundamental para garantizar la calidad educativa y evitar deficiencias en los servicios universitarios, como la atención inadecuada, la falta de infraestructura apropiada o la ausencia de programas que impulsen la investigación y el desarrollo institucional.

### ***3.2.1.6 Calidad de servicio en centro de salud universitario***

Sobre la calidad de los servicios de salud universitarios brindados por los servicios de salud, se refleja en la capacidad de satisfacer a los usuarios mediante acciones clínicas eficaces en el diagnóstico y tratamiento, así como en los resultados obtenidos en la salud de los estudiantes. Además, depende de la adecuada estructura física, la disponibilidad de recursos humanos competentes, la organización institucional y las condiciones de accesibilidad al servicio. En este sentido, la calidad se sustenta en estándares que favorecen un funcionamiento clínico eficiente y estable (Febres y Mercado,2020).

En el Perú, la atención a la salud universitaria ha adoptado un enfoque renovado orientado al bienestar integral, reconociendo su influencia directa



en el desarrollo académico, personal y profesional de los estudiantes. Un ejemplo de ello es la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), donde se promueve un modelo de servicio médico universitario vinculado a la formación de profesionales altamente calificados, cuya preparación académica de prestigio contribuye a la sociedad y a la reducción de deficiencias en la atención de salud.

Para Chang, como se citó en Moraga (2006), indica que la calidad del servicio en un centro de salud no depende exclusivamente del tratamiento médico, sino también de la calidez humana y del entorno en el que se brinda el servicio. En este sentido, el conocimiento relativo sobre la calidad del servicio en salud es parte fundamental de la investigación, considerando aspectos clave como la capacitación de los profesionales de atención, el desempeño del personal de servicio y la infraestructura del centro de salud.

De acuerdo con Torres y Lastra (2008), la calidad del servicio no solo implica evaluar lo que se ofrece, sino también compararlo con otros servicios similares. Esto permite tomar las acciones necesarias para mejorar la gestión y atraer a más usuarios, beneficiando así a quienes hacen uso de los servicios de salud en cada centro.

### ***3.2.1.7 Dimensiones de la calidad de servicio***

El modelo SERVQUAL está relacionado estrechamente para medir la calidad de servicio percibido. Fue creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991) señala en Zhengyu y Huifang (2020), en estudios recientes se ha conformado la utilización en diferentes contextos. Este modelo se centra en la evaluación sobre las percepciones y expectativas de los usuarios respecto al servicio recibido, siendo ampliamente reconocido por su utilidad formal en la medición de la calidad del servicio.

Por su parte, el modelo SERVQUAL continúa siendo considerado, en estudios internacionales, como una herramienta fiable para evaluar la calidad del servicio. Además, permite realizar un análisis estratégico que facilita la adaptación de los servicios a las necesidades de los usuarios y favorece un rendimiento positivo en la prestación del servicio (Skordoulis et al. , 2024).



La escala SERVQUAL tiene cinco dimensiones fundamentales que ayudan a entender cómo los usuarios perciben la calidad del servicio que una empresa o institución ofrece:

- a) **Fiabilidad:** La prestación de servicios consistentes y seguros, que garanticen un desempeño profesional estable y adecuado, constituye el núcleo de esta dimensión. En el contexto sanitario, este atributo requiere que el personal asistencial se adhiera a estándares de calidad orientados al bienestar colectivo, conforme a lo establecido por Serrano et al. (2007).
- b) **Capacidad de respuesta:** De acuerdo con Parasuraman, según la referencia de Valenzo et al. (2019), la recepción de asistencia oportuna se configura como un factor crítico, particularmente en contextos de emergencia que comprometen la integridad vital. Esta dimensión engloba procesos de evaluación, seguimiento e intervención inmediata, complementados con una interacción cordial y apropiada hacia los usuarios.
- c) **Seguridad:** La confianza del cliente en la protección de su bienestar personal sin exposición a riesgos constituye el fundamento de este componente, según Parasuraman et al. (1991). Mendocilla (2015) amplía esta noción al incorporar los elementos de credibilidad y confianza durante la adquisición del servicio.
- d) **Empatía:** La competencia del personal para comprender y conectar con las emociones y requerimientos de los usuarios define esta dimensión, la cual se caracteriza por una atención individualizada que promueve el bienestar colectivo, conforme a la conceptualización de Parasuraman et al. (1991) recogida por Soares et al. (2017).
- e) **Elementos tangibles:** Los elementos físicos asociados al servicio, incluyendo equipamiento médico, infraestructura y recursos materiales empleados en la atención, conforman esta dimensión. La disponibilidad de recursos apropiados y tecnológicamente actualizados representa un

requisito fundamental, según la propuesta de Parasuraman et al. referenciada por Leonardo (2018).

Además, el MINSA utiliza una metodología específica, basada en el modelo SERVQUAL modificado, para medir esa satisfacción. Este instrumento compara las percepciones (P) del usuario con sus expectativas (E), evaluando la calidad de atención como la brecha entre ambas (P – E). A partir de este análisis, se identifican oportunidades de mejora, aplicando como cuestionarios fáciles de responder y análisis de datos en Excel.

### 3.2.2 Satisfacción de usuario

La valoración perceptual y emocional que los individuos desarrollan respecto a los servicios recibidos define conceptualmente la satisfacción del usuario. Según Kotler y Keller (2012), este constructo representa el nivel de conformidad y bienestar experimentado por los consumidores en relación con la atención institucional proporcionada.

Para Sánchez (2005), la satisfacción del usuario es un componente fundamental en la evaluación de los servicios de salud, ya que refleja la valoración global que el paciente realiza sobre todo el proceso de atención recibido. Ante el resultado acumulado de múltiples factores, respecta la oportunidad de la atención, la calidad del trato, la eficacia del tratamiento, la infraestructura y la comunicación con el personal de salud. (p. 20)

Asimismo, para Córdova et al. (2013) añaden que la satisfacción de los usuarios está determinada por factores como la oportunidad en la atención, la calidad del trato recibido y la valoración de la limpieza de la clínica. De esta manera, la satisfacción depende directamente de la calidad del servicio brindado, lo que a su vez genera beneficios para los propios usuarios.

Según Johnson y Russell (2015), que la satisfacción del usuario se ha definido también como el resultado del desempeño que se percibe de un producto o bien en cuanto a la entrega de valor en relación con las expectativas del comprador.

### 3.2.2.1 Dimensiones de satisfacción de usuario

Según Chujandama et al. (2020), basándose en Kotler y Keller (2012), la satisfacción del usuario se puede analizar desde tres dimensiones principales, estas son:

- a) **Rendimiento percibido:** El beneficio que el estudiante identifica como resultado directo de la atención recibida constituye el rendimiento percibido, concepto que engloba las mejorías en su estado de salud, el acceso oportuno a servicios médicos o la resolución efectiva de sus necesidades sanitarias en el contexto universitario, según la conceptualización de Kotler y Keller (2012).
- b) **Expectativas:** Las aspiraciones que los estudiantes mantienen respecto a los servicios de salud representan el constructo de expectativa, las cuales se configuran a partir de compromisos institucionales, experiencias previas en el centro médico o referencias de otros usuarios, ejerciendo una influencia determinante en la evaluación de la calidad del servicio, conforme a Kotler y Keller (2012).
- c) **Percepción del usuario:** La evaluación comparativa que realiza el estudiantado entre la experiencia real de atención y sus expectativas previas define la percepción del usuario, generando posibles estados de insatisfacción, satisfacción o deleite cuando el servicio excede las anticipaciones iniciales, de acuerdo con el marco teórico de Kotler y Keller (2012).

### 3.3 Marco conceptual

- a) **Calidad de servicio:** En el ámbito de la salud, la calidad no solo se vincula con la competencia técnica del personal, sino también con aspectos humanos como la empatía, la comunicación y la oportunidad en la atención (Donabedian, 1988).
- b) **Modelo SERVQUAL:** Propuesto por Parasuraman et al. (1988), permite analizar la problemática con mayor profundidad, ya que evalúa y compara las expectativas y percepciones de los usuarios. Conjunto con Chujandama et al. (2020), este modelo ha demostrado ser útil en establecimientos de salud, pues facilita la elaboración de planes estratégicos orientados al desarrollo y mejora de la calidad del servicio.

- j) Rendimiento percibido:** Es aquel al desempeño o desenvolvimiento que experimenta el usuario después de haber recibido el servicio. Obtenido Kotler y Armstrong (2003), aspectos como la precisión del diagnóstico, la eficacia del tratamiento, la disponibilidad de recursos, la rapidez de la atención y el trato humano de los profesionales de salud contribuyen directamente a esta percepción.
- k) Expectativas:** Enfatiza que las expectativas de los estudiantes hacia el centro médico incluyen aspectos como la disponibilidad oportuna de profesionales, la calidad del diagnóstico, la eficacia del tratamiento, la rapidez en la atención y el trato humano recibido. Asimismo, las expectativas actúan como un punto de referencia para que el usuario compare el servicio percibido con el que anticipaba (Chujandama , 2020, p 15).
- l) Percepción del usuario:** Es la valoración que el consumidor realiza sobre la excelencia y superioridad de un producto o servicio, es decir, al juicio subjetivo que forma a partir de su experiencia y expectativas Chujandama et al. (2020).
- m) Servicios de salud universitarios:** Tiene como fin la promoción, prevención, diagnóstico y tratamiento básico de problemas de salud que afectan a la comunidad académica. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021) los estudiantes universitarios atraviesan una etapa de transformación que implica desafíos emocionales, sociales y académicos, por lo que es fundamental que las instituciones cuenten con un centro médico que promueva el bienestar integral.
- n) Centro médico universitario:** Unidad de atención en salud dependiente de la universidad, destinada a la comunidad estudiantil.



## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1 Tipo y nivel de investigación

##### 4.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación desarrollada fue básica, ya que, pretende interpretar y desarrollar el conocimiento en base a teorías ya existentes sobre la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, sede Abancay 2024.

Por su parte Muñoz (2015), en la investigación básica, pura o fundamental “*busca el conocimiento por el conocimiento mismo*” (p.84). Como prioridad de generar nuevos conocimientos. Por lo tanto, la presente investigación se pretendió ampliar y profundizar lo que ocurre en la realidad.

##### 4.1.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación fue correlacional, por lo tanto, el nivel correlacional se mide entre las dos o más variables, ya que, se conoce el comportamiento o el grado de otra u otras variables enlazadas, es decir “*pretende ver si están o no relacionadas y luego se analiza la correlación*” añadido por (Sampiere et al., 2013, p. 62).

Asimismo, el enfoque de la investigación fue cuantitativo, porque, se basó en análisis de la realidad de manera objetiva entre las cuales se utilizó fuentes primarias y secundarias específicamente como descubrimiento de las experiencias de estudio y luego se siguió los procesos estadísticos como prueba de estudio a determinar los resultados (Sampiere et al., 2014; p. 24). Teniendo en consideración, tiene el fin de concretizar la explicación entre ambas variables y en explícitamente estadística en la presente investigación.



## 4.2 Diseño de la investigación

La presente investigación se empleó el diseño no experimental y transversal, ya que se observa los fenómenos tal como ocurren en su contexto natural, sin manipular y alterar deliberadamente las variables de estudio. Tal como refiere Hernández et al. (2018), las investigaciones de diseño no experimentales estos tipos no se manipulan deliberadamente las variables, *“se desarrollan en su contexto natural, describiendo o analizando las variables y la relación que pueden existir entre ellas”*. (p. 86)

A la vez, fue transversal por que se recogió los datos de acuerdo a la realidad y en un solo momento, tal como se manifiestan en los estudiantes ingresantes usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, sede Abancay 2024.

## 4.3 Descripción ética de la investigación

La presente investigación se desarrolló de acuerdo a las normas APA actualizados y de correspondiente manejo de las citas de autores como aportaciones de previo estudio de determinar, me permitió establecer series de fundamentos que estudien el problema de investigación como herramienta de extender más conocimiento en mi tema de investigación y se basó en cada paso de redacción correspondiente al reglamento establecido.

## 4.4 Población y muestra

Para Ñaupas (2018) cito a Valdivia (2009), define a la población como *“la totalidad de individuos o elementos en los cuales puede presentarse determinada característica para ser estudiada”*. Dado que la población es aquel conjunto de individuos o elementos que podemos observar, medir una característica o atributo. (p. 334)

### 4.4.1 Población de estudio

En nuestra investigación consideramos como población de estudio a los estudiantes matriculados de las ocho Escuelas Académico Profesionales de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2024-II, tal como figura en el siguiente cuadro.



**Tabla 5**

*Ingresantes de todas las carreras de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac sede Abancay*

<b>Escuela Académico Profesional</b>	<b>Cantidad Estudiantes Ingresantes</b>
Administración	50
Ciencia Política y Gobernabilidad	40
Educación Inicial Intercultural Bilingüe: Primera y Segunda Infancia	40
Ingeniería Agroindustrial	50
Ingeniería Civil	30
Ingeniería De Minas	50
Ingeniería Informática Y Sistemas	51
Medicina Veterinaria Y Zootecnia	41
<b>Total</b>	<b>352</b>

*Fuente:* Oficina de proceso de Admisión – UNAMBA/Elaboración propia

#### **4.4.2 Tamaño de muestra**

La muestra es el subgrupo representativo de la población. Se trata de un subconjunto de elementos que comparten las características definidas del conjunto total al que denominamos población. Del mismo Niño (2011), identificó que una muestra es una porción de un colectivo o de una población determinada, que se selecciona con el fin de estudiar o medir las propiedades que caracterizan a la totalidad de dicha población. (p.55), hallar la muestra determinada será medibles para obtención de resultados resaltantes.

La presente investigación ha sido el total de estudiantes ingresantes del semestre 2024-II de todas las escuelas profesionales de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac de la sede de Abancay del centro médico determinado por el investigador.

El tamaño de la muestra se estableció mediante la fórmula aleatorio simple para limitar la población finita como se muestra a continuación:



**Datos:**

- **Población (N)** : 352 estudiantes
- **Nivel de Confianza** : 95%=Z=1.96
- **p y q** : 50% (probabilidades de éxito y fracaso) que tiene cada Integrante de la población.
- **e** : 5% (error máximo propuesto)

Fórmula:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 pq N}{e^2(N-1) + Z_{\alpha}^2 pq}$$

$$n = \frac{1.96(1.96)(0.5)(0.5)352}{(0.05)(0.05)(352-1) + (1.96)(1.96)(0.5)(0.5)}$$

$$n = 184$$

El tamaño de muestra es de 184 estudiantes ingresantes de 2024 – II

**Tabla 6**

*Muestra estratificada según la muestra en estudiantes por escuela académico profesional del año 2024*

Bloque	Escuela Académico Profesional	Cantidad Estudiantes Ingresantes	%	Estrato de Muestra
1	Administración	50	14%	26
2	Ciencia política Y Gobernabilidad	40	11%	21
3	Educación inicial intercultural bilingüe: Primera Y Segunda Infancia	40	11%	21
4	Ingeniería Agroindustrial	50	14%	26
5	Ingeniería Civil	30	9%	16
6	Ingeniería De Minas	50	14%	26
7	Ingeniería Informática y Sistemas	51	14%	27
8	Medicina Veterinaria y Zootecnia	41	12%	21
	<b>TOTAL</b>	<b>352</b>	<b>100%</b>	<b>184</b>

*Nota.* Oficina de proceso de Admisión – UNAMBA/Elaboración propia



#### 4.4.3 Tipo de Muestreo

Una vez calculado el tamaño de muestra, se procede a la selección de las unidades muestrales lo que se acogió fue muestreo probabilístico porque todos los componentes de una población están en la posibilidad de ser elegidos (Ñaupas et. al, 2018, p. 335).

Previamente se usó el muestreo estratificado porque permite al investigador garantizar la representación adecuada de cada estrato dentro de la muestra. De esta manera permite visualizar el grado representativo en los estudiantes ingresantes por cada carrera profesional de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, sede Abancay 2024.

#### 4.5 Procedimiento

Los procedimientos realizados en esta tesis se llevaron a cabo de manera ordenada y sistemática.

- Primero; se elaboró el proyecto como interés
- Aprobación del proyecto
- Autorización de las autoridades
- Consentimiento
- Aplicación
- Tabulación de resultados
- Discusiones, conclusiones y recomendaciones
- Elaboración de informe final
- Sustentación

#### 4.6 Técnica e instrumentos

La recolección de los datos se ha realizado a través de cuestionario de las variables de calidad del servicio que contenía 25 ítems relacionados con los indicadores y satisfacción del cliente de 16 ítems, en donde los estudiantes encuestados tuvieron la información precisa.

Según López et al. (2015), determinó que la encuesta, es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, variabilidad, simplicidad y objetividad de los datos que proporciona.

En este sentido, se podría definir la encuesta como una técnica de investigación social que facilita la búsqueda, indagación y recolección de datos informativos mediante preguntas estructuradas o semiestructuradas, de forma inmediata o secundaria que estudia y observa al fenómeno de investigación.

Es fundamental para todos tipos de estudios para recopilación de datos de esta manera se podrá explicar y detallar de manera contundente.

##### 4.6.1 Validez del instrumento calidad de servicio

Para medir la validez del instrumento de la calidad de servicio, se aplicó la técnica del criterio de jueces expertos, quienes fueron tres docentes con el grado de Maestría que laboran en la Facultad de Administración de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

Los profesionales evaluaron la suficiencia, claridad y coherencia de los ítems, del instrumento

**Tabla 7**

*Validez del instrumento calidad por los juicios de expertos*

N.º	Expertos	% de Validación	Calificación
1	Dr. Máximo Soto Pareja	90%	Válido
2	MBA. Elio Nolasco Carbajal	80%	Válido
3	MBA. María Patricia Lima Bendezú	76%	Válido
Decisión de los expertos		80.33%	Se Validó el instrumento

*Nota.* Validez de instrumento de la calidad de servicio



#### 4.6.2 Fiabilidad del instrumento calidad de servicio

Para validar el instrumento aplicado a estudiantes matriculados en el semestre Académico 2024-I de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac – provincia Abancay se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, porque es uno de los coeficientes más comunes que se orienta hacia la consistencia interna de una prueba y considera lo siguiente:

- El coeficiente alfa de Cronbach puede tomar valores entre 0 y 1, y si es mayor o igual a 0.7, entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si su valor está por debajo de 0.7 el instrumento que se está evaluando presenta una variabilidad heterogénea en sus ítems y por tanto nos llevará a conclusiones equivocadas.

Los resultados del coeficiente de Alfa de Cronbach se presentan a continuación

**Tabla 8**

*Análisis de Alfa de Cronbach Global*

Estadístico de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
0.882	21

*Nota.* Datos derivados del estadístico SPSS versión 26.00 (2024)

#### **Interpretación:**

El Alfa de Cronbach aplicado a los ítems del instrumento, se calculó a través del Software SPSS y su resultado es de 0.882, y según la interpretación de Oviedo y Campo (2005), tiene confiabilidad aceptable porque se encuentra en el rango 0.70-0.90. Por lo tanto, se concluye que la consistencia interna del instrumento utilizado es aceptable, muestra que el instrumento que se aplica para el presente trabajo es fiable, hace mediciones estables y consistentes.

#### 4.6.2.1 Baremación

La baremación se realizará con la finalidad de establecer una escala de referencia con la finalidad de interpretar y comparar los resultados individuales de nuestra población.



**Tabla 9**  
*Baremación de la Variable Calidad de Servicio*

Alternativas del instrumento	Intervalo	Baremación
Nunca	1.00-1.80	Muy Malo
Casi Nunca	1.81-2.60	Malo
A Veces	2.61-3.40	Regular
Casi Siempre	3.41-4.20	Bueno
Siempre	4.21-5.00	Muy Bueno

*Nota.* Interpretación en escala por variable y dimensiones

**Interpretación:**

La baremación se realizará con la finalidad de establecer una escala de referencia con la finalidad de interpretar y comparar los resultados individuales de nuestra población.

#### 4.6.3 Validez del instrumento satisfacción del usuario

Para medir la validez del instrumento aplicado en la variable satisfacción del usuario, se aplicó la técnica del criterio de jueces expertos, quienes fueron 3 docentes con el grado de Maestría que laboran en la Facultad de Administración de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

Los profesionales evaluaron la suficiencia, claridad y coherencia de los ítems, recomendaron también cambiar algunas preguntas del instrumento, modificar palabras y mejorar la sintaxis de algunas preguntas con la finalidad de obtener respuestas que apuntan a los objetivos del estudio.

**Tabla 10**  
*Validez del instrumento satisfacción del usuario por los juicios de expertos*

N.º	Expertos	% de Validación	Calificación
1	Dr. Máximo Soto Pareja	90%	Válido
2	MBA. Elio Nolasco Carbajal	82%	Válido
3	MBA. María Patricia Lima Bendezú	80%	Válido
Decisión de los expertos		83.33%	Se Validó el instrumento

*Nota.* Validez de instrumento de la satisfacción del usuario



#### 4.6.3.1 *Fiabilidad del instrumento satisfacción del usuario*

Para validar el instrumento, de la variable satisfacción del usuario aplicado a estudiantes matriculados en el semestre académico 2024-I de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac - provincia Abancay se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, porque es uno de los coeficientes más comunes que se orienta hacia la consistencia interna de una prueba y considera lo siguiente:

- El coeficiente alfa de Cronbach puede tomar valores entre 0 y 1, y si es mayor o igual a 0.7, entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si su valor está por debajo de 0.7 el instrumento que se está evaluando presenta una variabilidad heterogénea en sus ítems y por tanto nos llevará a conclusiones equivocadas.

Los resultados del coeficiente de Alfa de Cronbach para la variable satisfacción del usuario se presentan a continuación

**Tabla 11**

*Análisis de Alfa de Cronbach Global*

<b>Estadístico de Fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de Elementos
0.882	12

*Nota.* Datos derivados del estadístico SPSS versión 26.00 (2024)

#### **Interpretación:**

El Alfa de Cronbach aplicado a los ítems del instrumento, se calculó a través del Software SPSS y su resultado es de 0.882, y según la interpretación de Oviedo & Campo 2005 tiene confiabilidad aceptable porque se encuentra en el rango 0.70-0.90. Por lo tanto, se concluye que la consistencia interna del instrumento utilizado para la variable calidad de servicio es aceptable, muestra que el instrumento que se aplica para el presente trabajo es fiable, hace mediciones estables y consistentes.



#### 4.6.3.2 Baremación

**Tabla 12**

*Baremación de la variable satisfacción del usuario*

Alternativas del instrumento	Intervalo	Baremación
Nunca	1.00-1.80	Muy Malo
Casi Nunca	1.81-2.60	Malo
A Veces	2.61-3.40	Regular
Casi Siempre	3.41-4.20	Bueno
Siempre	4.21-5.00	Muy Bueno

*Nota.* Datos de interpretación en escala por variable y dimensiones

La baremación se realizará con la finalidad de establecer una escala de referencia con la finalidad de interpretar y comparar los resultados individuales de nuestra población.

#### 4.7 Análisis estadístico

Con la finalidad de poder probar las hipótesis generales y específicas, entorno al planteamiento de los objetivos trazados, es necesario conocer las condiciones de la ejecución de las pruebas, teniendo en cuenta la metodología empelada en este proceso de investigación.

##### 4.6.1 Condiciones

Se tendrán en consideración las siguientes condiciones para poder desarrollar la prueba de hipótesis general y específica de la presente investigación:

Confiabilidad	Margen de Error	Valor Crítico
95%	0.05%	1.96

*Nota.* Confiabilidad de la prueba estadística

##### 4.6.2 Prueba de normalidad

Para poder decidir sobre la prueba de hipótesis a emplear, es necesario primero determinará el nivel de distribución de la normalidad de los datos estadísticos, para esto se empleará la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnova, por tratarse de una muestra mayor a 28 participantes, teniendo como criterio el valor de significancia  $p=0,05$ .



**Ho:** Los datos tienen una distribución normal

**Ha:** Los datos no tienen una distribución normal

**Tabla 13**

*Prueba de normalidad*

Estadístico de Prueba	
Si p-valor < 0.05	Se rechaza la Ho y se acepta la Ha
Si p-valor > 0.05	Se acepta la Ho y se rechaza Ha

*Nota.* Método estadístico de prueba de normalidad

**Tabla 14**

*Kolmogorov-Smirnova*

Variables	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Statistic	Gf	Sig.
Calidad de Servicio	,376	184	,000
Satisfacción del Usuario	,293	184	,000

*Nota.* Datos consistentes para aplicar el método estadístico no paramétrica

Como el p-valor de significancia es 0.00, siendo menor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces concluimos que nuestros datos no tienen una distribución normal. Por lo tanto; en nuestra investigación se utilizará la prueba No paramétrica Coeficiente de Correlación Rho Spearman.

**Tabla 15**

*Regla de interpretación del Coeficiente de correlación*

Regla de interpretación del Coeficiente de correlación	
rho	Grado de Relación
0	Relación nula
+0.00 - 0.19	Relación muy baja
+0.20 – 0.39	Relación baja
+0.40 – 0.59	Relación Moderada
+0.60 – 0.79	Relación Alta
+0.80 – 0.99	Relación Muy Alta
1	Relación Perfecta

**La relación puede ser directa (+) o inversa (-)**

*Fuente:* Mayorga, L.A. (2022) Manual de Metodología de la Investigación, Cusco



**Interpretación:**

La prueba estadística que se utilizó es Rho de Spearman que es una medida no paramétrica de correlación que evalúa la relación entre dos variables ordinales, midiendo la concordancia y discordancia entre pares de observaciones. Su Rango: varía entre -1 y 1. Un valor de 1 indica una correlación perfecta positiva, -1 una correlación perfecta negativa, y 0 indica ausencia de correlación. indica la fuerza y dirección de la asociación entre las variables, siendo útil en estudios donde los datos no cumplen supuestos de normalidad, las hipótesis a probar son correlacionales, dos variables involucradas, sin considerar relaciones causales, el nivel de medición de la variable nominal u ordinal”. Se hará uso del Paquete estadístico SPSS para tener los resultados confiables.



## CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIONES

### 5.1 Análisis de resultado

La caracterización de la variable calidad de servicio entre los estudiantes de primer ingreso del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Sede Abancay, 2024, se realiza mediante el análisis de cinco dimensiones fundamentales: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles.

#### 5.1.1 Análisis descriptivo de la dimensión 1: Fiabilidad

**Tabla 16**

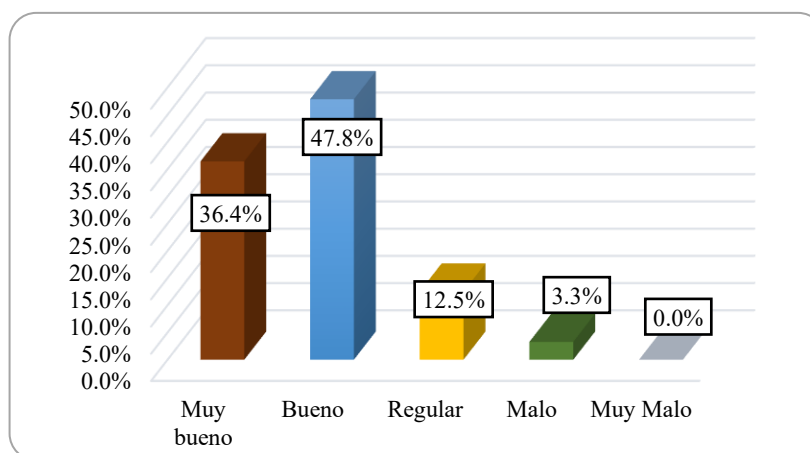
*Distribución y porcentaje de la dimensión fiabilidad*

Ponderación	f	%
Muy bueno	67	36.4%
Bueno	88	47.8%
Regular	23	12.5%
Malo	6	3.3%
Muy Malo	0	0.0%
Total	184	100%

*Nota.* Datos derivados del estadístico SPSS versión 26.00 (2024)

**Figura 1**

*Distribución porcentual de la dimensión fiabilidad*



*Nota.* Datos derivados del estadístico SPSS versión 26.00 (2024)



### Interpretación y análisis:

La dimensión de fiabilidad fue calificada como buena o muy buena por un 47.8% del estudiantado encuestado, reflejando una percepción positiva respecto a la atención oportuna del personal, el cumplimiento de los protocolos establecidos, el interés demostrado en la resolución de problemáticas y el cuidado en el registro de información dentro del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Por su parte, el 12.5% de los participantes evaluó esta dimensión como regular, el 3.3% como mala, mientras que ningún estudiante la categorizó como muy mala.

#### 5.1.2 Análisis de la dimensión 2: Capacidad de respuesta

**Tabla 17**

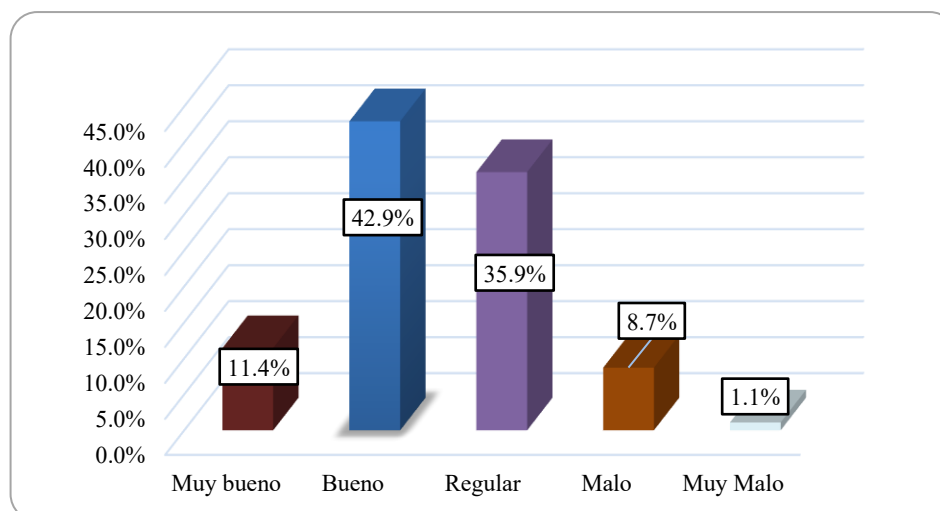
*Distribución y porcentaje de la dimensión capacidad de respuesta*

Ponderación	f	%
Muy bueno	21	11.4%
Bueno	79	42.9%
Regular	66	35.9%
Malo	16	8.7%
Muy Malo	2	1.1%
Total	184	100%

*Nota.* Datos derivados del estadístico SPSS versión 26.00 (2024)

**Figura 2**

*Distribución porcentual de la dimensión capacidad de respuesta*



*Nota.* Datos derivados del estadístico SPSS versión 26.00 (2024)



**Interpretación y análisis:**

Los resultados consignados en la tabla N°17 evidencian que el 42.9% de los estudiantes encuestados percibe y califica como buena la dimensión de capacidad de respuesta, destacándose la asignación de citas oportunas como el indicador con mayor porcentaje de satisfacción. La distribución de las valoraciones restantes muestra que el 35.9% considera regular esta dimensión, el 11.4% muy buena, el 8.7% mala y el 1.1% muy mala. Estas percepciones reflejan que, en el centro médico, existe una disposición reconocida para atender al estudiantado con celeridad, abarcando la resolución de interrogantes, aclaración de dudas, gestión de reclamos y quejas, así como la optimización de los tiempos de espera entre consulta y solución de problemáticas.

**5.1.3 Análisis de la dimensión 3: Seguridad**

**Tabla 18**

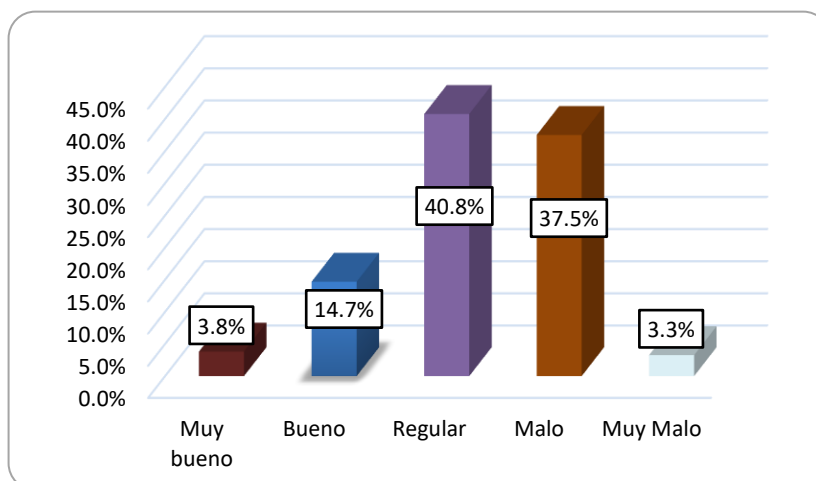
*Distribución y porcentaje de la dimensión seguridad*

Ponderación	f	%
Muy buena	7	3.8%
Buena	27	14.7%
Regular	75	40.8%
Malo	69	37.5%
Muy Malo	6	3.3%
Total	184	100%

*Nota.* Datos derivados del estadístico SPSS versión 26.00 (2024)

**Figura 3**

*Distribución porcentual de la dimensión seguridad*



*Nota.* Datos derivados del estadístico SPSS versión 26.00 (2024).



**Interpretación y análisis:**

De acuerdo con los datos presentados en la Tabla N°18, la dimensión seguridad fue calificada como regular por el 40.8% de la población estudiantil encuestada, mientras que el 37.5% la categorizó como mala. Los niveles positivo y muy bueno obtuvieron 14.7% y 3.8% de las valoraciones respectivamente, y el 3.3% de los participantes consideró el nivel como muy malo. Este panorama evidencia una percepción generalizada sobre el desempeño regular del personal en cuanto a conocimientos y competencias técnicas, manifestándose en la atención inadecuada y poco eficiente de las consultas planteadas por los usuarios.

**5.1.4 Análisis de la dimensión 4: Empatía**

**Tabla 19**

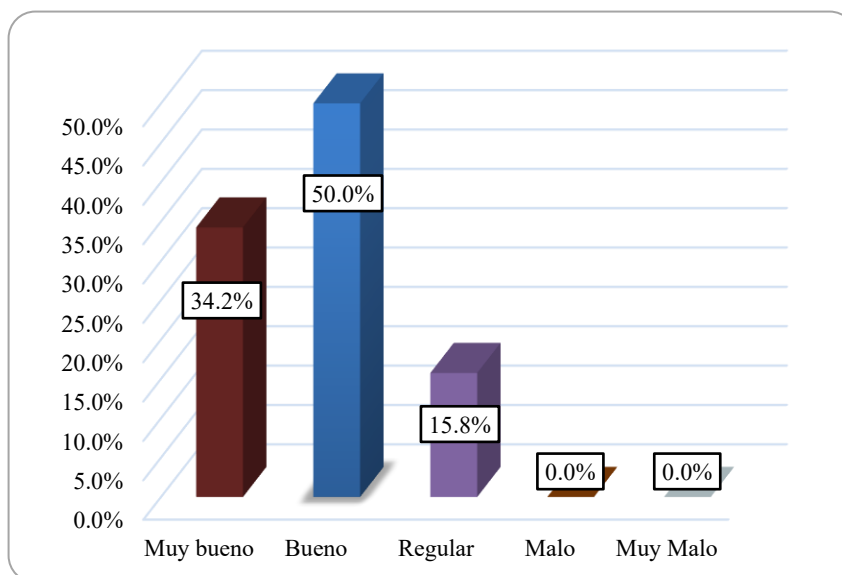
*Distribución y porcentaje de la dimensión empatía*

Ponderación	f	%
Muy Bueno	63	34.2%
Bueno	92	50.0%
Regular	29	15.8%
Malo	0	0.0%
Muy Malo	0	0.0%
Total	184	100%

*Nota.* Datos derivados del estadístico SPSS versión 26.00 (2024).

**Figura 4**

*Distribución porcentual de la dimensión empatía*



*Nota.* Datos derivados del estadístico SPSS versión 26.00 (2024).



### Interpretación y análisis:

Los hallazgos consignados en la Tabla N°19 revelan que la mitad de los estudiantes encuestados (50%) calificó como bueno el nivel de la dimensión empatía, porcentaje al que se suma un 34.2% que la evaluó como muy buena. Un 15.8% de los participantes consideró regular esta dimensión, mientras que ningún estudiante la categorizó como mala o muy mala. Esta distribución porcentual permite sostener que el personal del centro médico es percibido por la comunidad estudiantil como capaz de comprender expectativas y necesidades usuarias, brindando una atención personalizada mediante la escucha activa de inquietudes y la implementación de un trato individualizado.

#### 5.1.5 Análisis de la dimensión 5: Elementos tangibles

**Tabla 20**

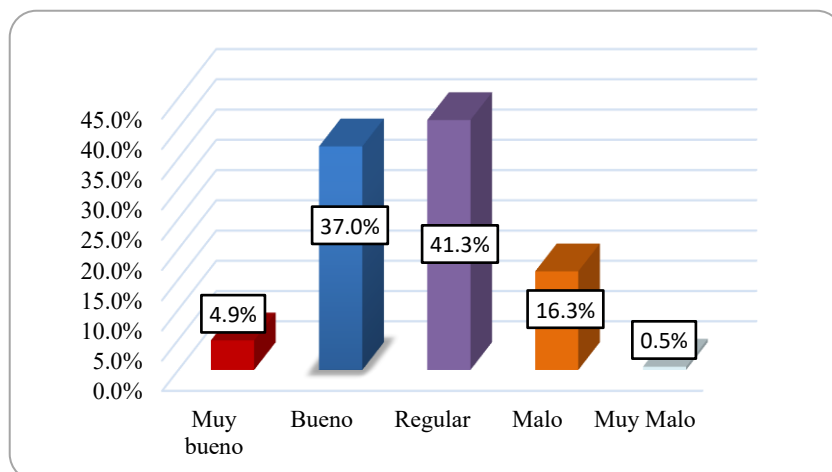
*Distribución y porcentual de la dimensión elementos tangibles*

Ponderación	f	%
Muy Bueno	9	4.9%
Bueno	68	37.0%
Regular	76	41.3%
Malo	30	16.3%
Muy Malo	1	0.5%
Total	184	100%

*Nota.* Datos derivados del estadístico SPSS versión 26.00 (2024).

**Figura 5**

*Distribución porcentual de la dimensión elementos tangibles*



*Nota.* Datos derivados del estadístico SPSS versión 26.00 (2024).



### Interpretación y análisis:

La dimensión de elementos tangibles fue evaluada como regular por el 41.3% del alumnado encuestado, mientras que el 37% la calificó como buena. Según los datos recogidos, el 16.3% consideró deficiente este aspecto, el 4.9% lo valoró como muy bueno y solo el 0.5% como muy malo. Los resultados obtenidos demuestran que los aspectos físicos y visibles del servicio —entre los que se incluyen las instalaciones, el equipamiento utilizado, la presentación del personal asistencial y los materiales de comunicación— ejercen una influencia directa en la percepción global de la calidad del servicio, la cual se sitúa predominantemente en el nivel regular.

#### 5.1.6 Análisis de la variable 1: Calidad de Servicio

**Tabla 21**

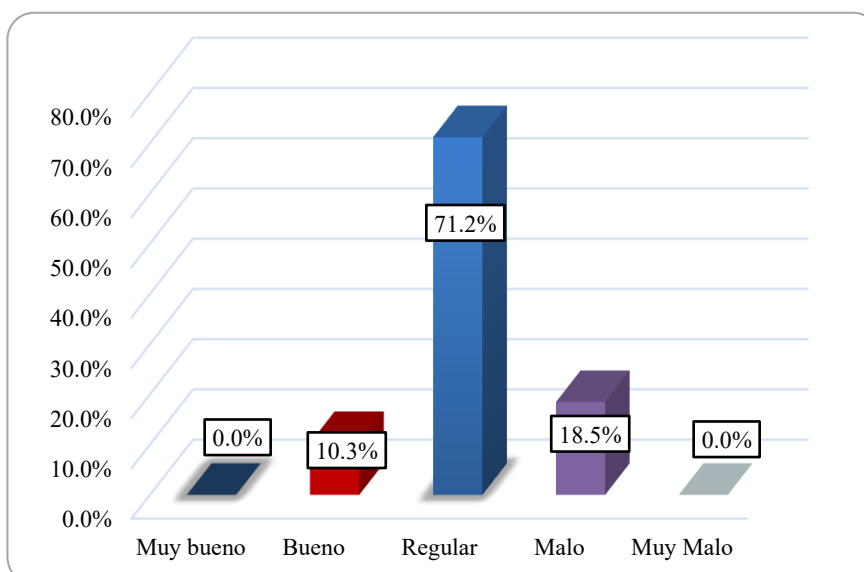
*Distribución y porcentual de la variable calidad de servicio*

Ponderación	f	%
Muy bueno	0	0.0%
Bueno	19	10.3%
Regular	131	71.2%
Malo	34	18.5%
Muy Malo	0	0.0%
Total	184	100%

*Nota.* Datos derivados del estadístico SPSS versión 26.00 (2024).

**Figura 6**

*Distribución porcentual de la variable calidad de servicio*



*Nota.* Datos derivados del estadístico SPSS versión 26.00 (2024).



**Interpretación y análisis:**

La evaluación de la calidad de servicio en el centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, sede Abancay, realizada por los estudiantes encuestados, revela que el 71.2% la categoriza en un nivel regular. Esta valoración mayoritaria se complementa con un 18.5% que la considera deficiente y un 10.3% que la califica como buena, registrándose la ausencia total de valoraciones en las categorías extremas (muy bueno o muy malo). El consenso predominante entre la población estudiantil establece, por tanto, una percepción general de regularidad en la prestación de los servicios médicos institucionales.

**5.1.7 Comparación de promedio de las dimensiones de la calidad de servicio**

**Tabla 22**

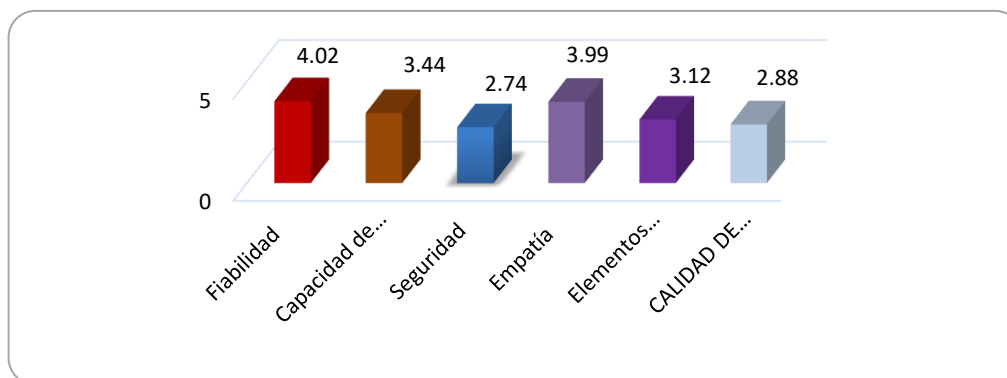
*Comparación promedio de los indicadores de la variable 1: Calidad de servicio*

<b>Dimensiones</b>	<b>Valor</b>	<b>Escala de medición</b>
Fiabilidad	4.02	Bueno
Capacidad de Respuesta	3.44	Bueno
Seguridad	2.74	Regular
Empatía	3.99	Bueno
Elementos Tangibles	3.12	Regular
Calidad de Servicio	2.88	Regular

*Nota.* Datos derivados del estadístico SPSS versión 26.00 (2024).

**Figura 7**

*Comparación promedio de los indicadores de la Calidad de servicio*



*Nota.* Datos derivados del estadístico SPSS versión 26.00 (2024).



### Interpretación y análisis:

El análisis de los promedios obtenidos revela que la calidad de servicio global, con una calificación de 2.88 según la tabla de baremación, se sitúa en un nivel regular, reflejando una percepción estudiantil de insatisfacción con los estándares del centro médico. Entre las dimensiones evaluadas, la fiabilidad registra el indicador más alto (4.02), correspondiente a un nivel bueno que denota aceptabilidad en los tiempos de atención. Le sigue la capacidad de respuesta (3.44), también en rango bueno, que evidencia disponibilidad para resolver consultas, reclamos y quejas.

En contraste, la seguridad obtiene 2.74 (nivel regular), indicando que las intervenciones del personal no siempre alcanzan los estándares de eficacia y adecuación requeridos. La empatía, con 3.99 (nivel bueno), muestra competencia en la personalización del servicio y comprensión de expectativas usuarias. Finalmente, los elementos tangibles (3.12, nivel regular) reflejan deficiencias en la infraestructura física y equipamiento, con carencias en protocolos de higiene y salubridad que afectan la percepción global.

#### 5.1.8 Resultados estadísticos de la variable satisfacción del usuario

La caracterización del nivel de satisfacción de los usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, ubicado en la provincia de Abancay, se estructura a partir del análisis de tres dimensiones fundamentales: Rendimiento percibido, Expectativa y Percepción del usuario. A continuación, se exponen sistemáticamente los hallazgos obtenidos para cada una de estas dimensiones.

##### 5.1.8.1 Análisis de la dimensión 6: Rendimiento percibido

**Tabla 23**

*Distribución y porcentual de la dimensión rendimiento percibido*

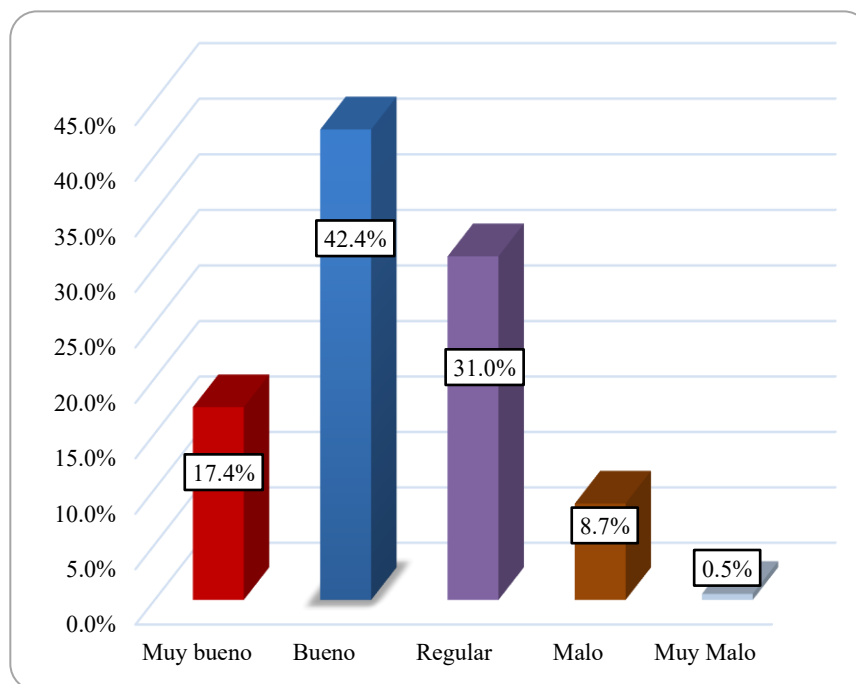
Ponderación	f	%
Muy Bueno	32	17.4%
Bueno	78	42.4%
Regular	57	31.0%
Malo	16	8.7%
Muy Malo	1	0.5%
Total	184	100%

*Nota.* Datos derivados del estadístico SPSS versión 26.00 (2024).



**Figura 8**

*Distribución porcentual de la dimensión rendimiento percibido*



*Nota.* Datos derivados del estadístico SPSS versión 26.00 (2024).

La evaluación del rendimiento percibido por el personal encuestado revela que el 42.4% lo categoriza en un nivel bueno, seguido por un 31% que lo sitúa en el nivel regular. Un 17.4% de los evaluadores lo calificó como muy bueno, mientras que un 8.7% lo consideró malo y solo un 0.5% lo valoró como muy malo. Esta distribución porcentual permite establecer que los estudiantes usuarios del centro médico manifiestan un nivel de satisfacción positivo con los servicios recibidos.

### 5.8.1.2 Análisis de la variable 7: Expectativa

**Tabla 24**

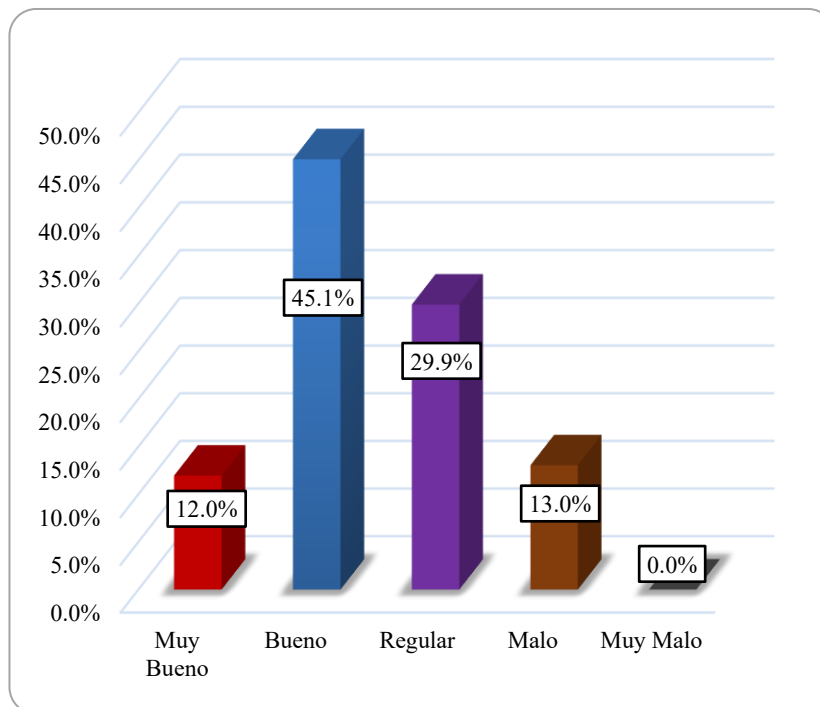
*Distribución y porcentual de la dimensión expectativa*

Ponderación	f	%
Muy Bueno	22	12.0%
Bueno	83	45.1%
Regular	55	29.9%
Malo	24	13.0%
Muy Malo	0	0%
Total	184	100%

*Nota.* Datos derivados del estadístico SPSS versión 26.00 (2024).



**Figura 9**  
*Distribución porcentual de la dimensión expectativa*



*Nota.* Datos derivados del estadístico SPSS versión 26.00 (2024).

Los datos recogidos evidencian que la expectativa fue calificada como buena por el 45.1% de la población encuestada, mientras que un 29.9% la situó en el nivel regular. Un 13% de los participantes la consideró deficiente y un 12% óptima, registrándose la ausencia de valoraciones en la categoría muy mala. Este perfil de resultados refleja la necesidad de implementar acciones dirigidas a la mejora continua de las expectativas en la comunidad estudiantil.

### 5.1.8.3 Análisis de la dimensión 8: Percepción del usuario

**Tabla 25**  
*Distribución y porcentual de la dimensión percepción del usuario*

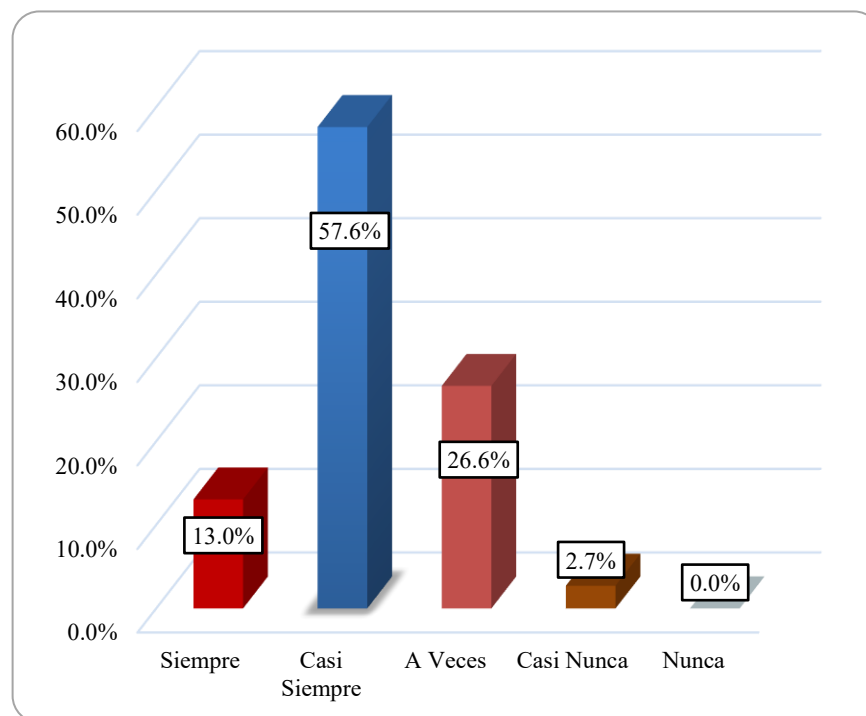
Ponderación	f	%
Muy Bueno	24	13.0%
Bueno	106	57.6%
Regular	49	26.6%
Malo	5	2.7%
Muy Malo	0	0.0%
Total	184	100%

*Nota.* Datos derivados del estadístico SPSS versión 26.00 (2024).



**Figura 10**

*Distribución porcentual de la dimensión percepción de usuario*



*Nota.* Datos derivados del estadístico SPSS versión 26.00 (2024).

**Interpretación y análisis:**

El análisis de las percepciones estudiantiles revela que la valoración del servicio del centro médico es calificada como buena por el 57.6% de los encuestados. Una evaluación regular fue asignada por el 26.6% de los participantes, mientras que un 13% otorgó una calificación de muy bueno y solo un 2.7% la consideró mala. Cabe destacar que en ningún caso se registraron valoraciones correspondientes al nivel muy malo.

**5.8.1.4 Análisis de la variable 2: Satisfacción del usuario**

**Tabla 26**

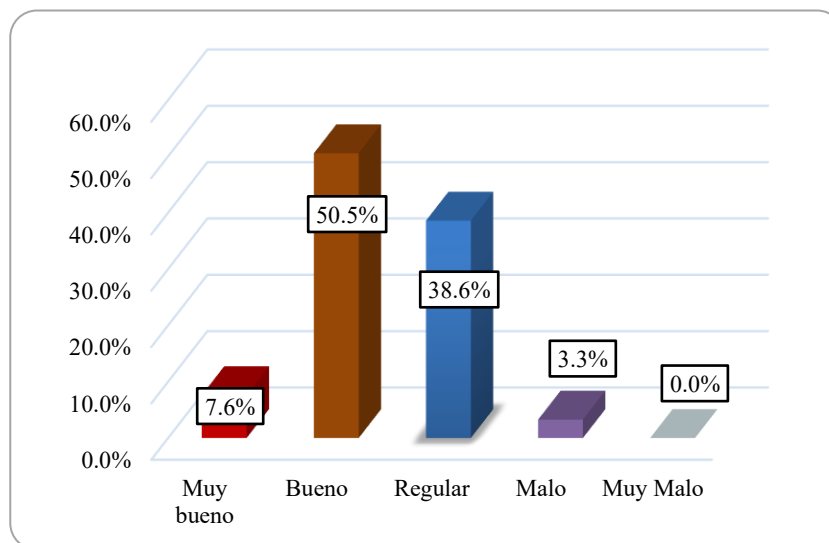
*Distribución y porcentual de la variable satisfacción del usuario*

Ponderación	f	%
Muy bueno	14	7.6%
Bueno	93	50.5%
Regular	71	38.6%
Malo	6	3.3%
Muy Malo	0	0.0%
Total	184	100%

*Nota.* Datos derivados del estadístico SPSS versión 26.00 (2024).



**Figura 11**  
*Distribución porcentual de la variable satisfacción del usuario*



*Nota.* Datos derivados del estadístico SPSS versión 26.00 (2024).

De acuerdo con los resultados obtenidos entre la población estudiantil de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Sede Abancay, la satisfacción usuaria con los servicios del centro médico fue catalogada como buena por el 50.5% de los encuestados. El 38.6% de los participantes la situó en el nivel regular, mientras que un 7.6% la calificó como muy buena y solo un 3.3% como deficiente. Es significativo destacar que no se registraron valoraciones correspondientes al nivel muy malo. Estos hallazgos permiten establecer que más de la mitad del alumnado manifiesta satisfacción con la atención brindada por el personal del centro de salud universitario.

#### 5.8.1.4 Comparación promedio de las dimensiones de satisfacción del usuario

**Tabla 27**  
*Comparación promedio de las dimensiones de la satisfacción del usuario*

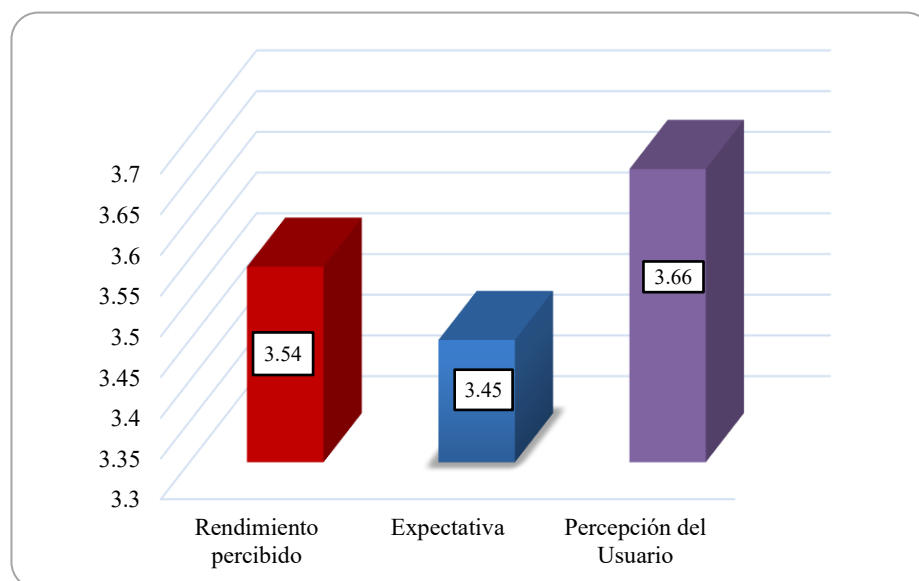
Dimensiones	Valor	Escala de medición
Rendimiento percibido	3.54	Bueno
Expectativa	3.45	Bueno
Percepción del Usuario	3.66	Bueno
Satisfacción del Usuario	3.55	Bueno

*Nota.* Datos derivados del estadístico SPSS versión 26.00 (2024).



**Figura 12**

*Distribución porcentual en comparación promedio de los indicadores de satisfacción del usuario*



*Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos

### **Interpretación y análisis:**

El análisis de los promedios obtenidos revela que la satisfacción del usuario, con una calificación de 3.55, se sitúa en el nivel bueno según los parámetros de baremación establecidos, reflejando un consenso favorable entre el estudiantado respecto a los servicios del centro médico. La dimensión de rendimiento percibido registra un indicador similar (3.54), también en el rango bueno, lo que se traduce en la prestación de instrucciones claras, manejo oportuno de consultas y quejas, discreción profesional y disposición positiva del personal asistencial.

En cuanto a la expectativa, el promedio de 3.45 corresponde igualmente a un nivel bueno, evidenciando el cumplimiento puntual de compromisos institucionales, la aplicación de protocolos que generan confianza y la manifestación de interés genuino en la calidad del servicio. Finalmente, la percepción del usuario alcanza el indicador más elevado (3.66), calificado como bueno, lo que demuestra la atención respetuosa, el respeto al orden de llegada, la tolerancia hacia la diversidad de usuarios y la aplicación sistemática de la empatía en las interacciones de servicio.



## 5.2 Contratación de hipótesis

La selección del método estadístico para esta investigación recayó en la prueba no paramétrica Rho de Spearman, fundamentada en la necesidad de establecer el grado de asociación entre variables de nivel ordinal. Esta elección metodológica se justifica por el cumplimiento de dos condiciones esenciales: la naturaleza de pares ordenados de los datos, donde cada estudiante encuestado presenta dos puntuaciones correspondientes a la variable X (Calidad de servicio) y la variable Y (Satisfacción del Usuario), y el procedimiento de recolección mediante muestreo estratificado.

El proceso de contratación hipotética se inició con la definición formal de las hipótesis nula y alternativa, estableciendo un p-valor de 0.05 como umbral de significancia y un nivel de confianza del 95%. Para la verificación estadística se empleó como instrumento principal el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

### 5.2.1 Hipótesis general

El presente estudio, desarrollado en el Centro Médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, sede Abancay, durante el año 2024, plantea la siguiente contratación de hipótesis concerniente a los estudiantes ingresantes que hacen uso de sus servicios:

**$H_0$ :** La calidad de servicio del centro médico no constituye un factor que se asocie de forma directa y significativa con la satisfacción reportada por la población estudiantil ingresante.

**$H_1$ :** La satisfacción de los estudiantes ingresantes del centro médico universitario en Abancay durante el 2024, está determinada de manera directa y significativa por el nivel de calidad de servicio que se les provee.

**Tabla 28**

*Correlación Rho de Spearman entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, sede Abancay 2024*

		Satisfacción del Usuario
Calidad de Servicio	Rho de Spearman	0.495**
	Correlation	
	p-valor	0.001
	N	184

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

Fuente: Respuesta de la encuesta 2024

Elaboración: Tesista

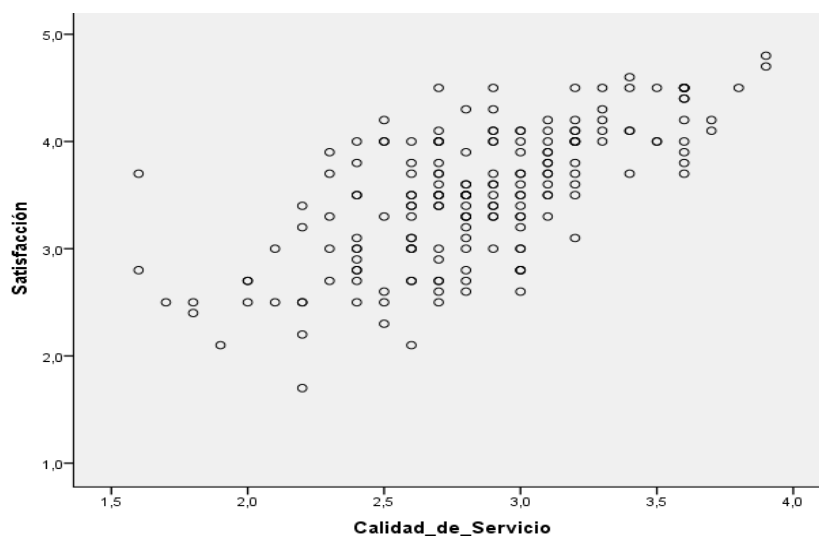
**Interpretación y análisis:**

Según los resultados presentados en la Tabla 29, la decisión estadística fue rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa. Esta conclusión se fundamenta en un valor de significancia ( $p = 0.001$ ) que es inferior al nivel crítico establecido de 0.05. El análisis, que empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, arrojó un resultado de 0.495. Dicho valor permite interpretar que la asociación entre las dos variables bajo estudio es de dirección directa y de una intensidad moderada.

**5.2.1.1 Diagrama de dispersión**

**Figura 13**

*Cuadro de dispersión de datos de la calidad de servicio y satisfacción en los estudiantes*



*Nota.* Datos derivados del estadístico SPSS versión 26.00 (2024).



De acuerdo con la representación gráfica de la Figura 13, la interacción entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción usuario presenta una correlación directa de magnitud moderada. Para la población específica de estudiantes ingresantes del Centro Médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Sede Abancay (2024), se puede proyectar que toda elevación en los indicadores de satisfacción generará un aumento sustancial y medible en los estándares de calidad del servicio.

### 5.2.2 Prueba de hipótesis específica 1

**$H_0$ :** El rendimiento percibido de la población estudiantil no guarda una relación estadísticamente significativa y directa con la calidad de servicio del centro médico.

**$H_1$ :** Se postula una asociación directa y significativa entre la calidad de servicio del establecimiento y el rendimiento percibido por los estudiantes ingresantes del Centro Médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Sede Abancay, durante el año 2024.

#### Tabla 29

*Correlación entre la calidad de servicio y el rendimiento percibido de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Sede Abancay, 2024.*

		Rendimiento Percibido
Calidad de Servicio	Rho de Spearman Correlation	,469**
	p-valor	<,001
	N	184

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

Fuente: respuesta de la encuesta 2024

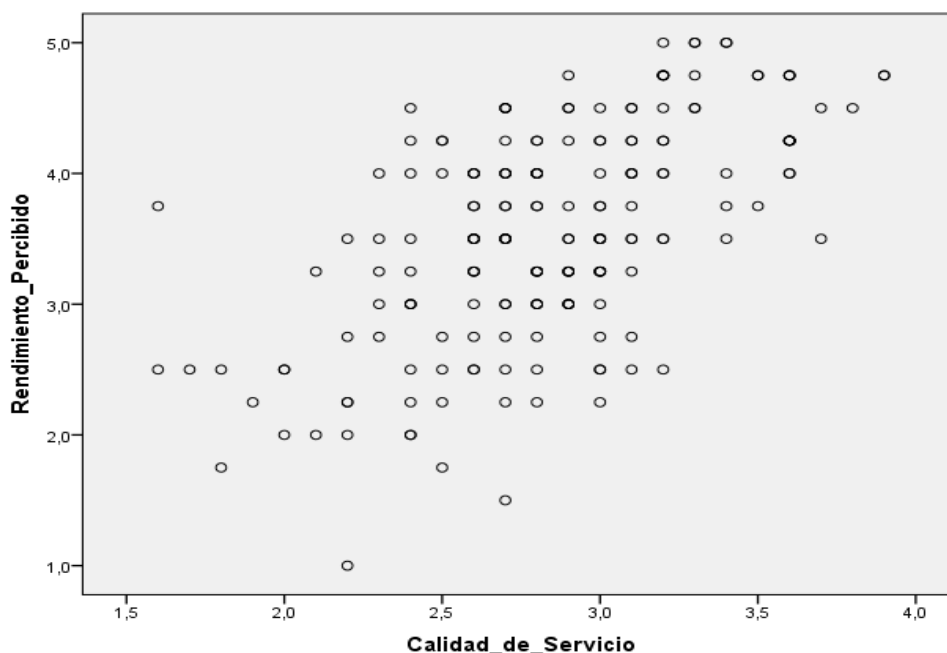
Elaboración: Tesista

#### Interpretación y análisis:

El análisis de los datos consignados en la Tabla 30 revela un valor de significancia ( $p = 0.001$ ) que se sitúa por debajo del umbral crítico de 0.05. Este resultado conlleva al rechazo de la hipótesis nula y a la correspondiente aceptación de la hipótesis alternativa. Adicionalmente, el coeficiente Rho de Spearman, calculado en 0.469, permite afirmar con un 99% de confianza que la dimensión rendimiento percibido mantiene una relación positiva moderada con la variable calidad de servicio.



**Figura 14**  
*Cuadro de dispersión de datos de la calidad de servicio y rendimiento percibido en los estudiantes*



*Nota.* Datos derivados del estadístico SPSS versión 26.00 (2025)

La Figura 14 permite visualizar una asociación de intensidad moderada y dirección positiva entre las variables analizadas. De esta correlación se desprende que, para la población de estudiantes ingresantes del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Sede Abancay (2024), una percepción más elevada del rendimiento del servicio conlleva invariablemente a una mejora sustancial en los niveles de calidad registrados.

### 5.2.3 Prueba de hipótesis específica 2

**$H_0$ :** La expectativa manifestada por la población estudiantil no se encuentra determinada de manera significativa y directa por los niveles de calidad de servicio ofrecidos.

**$H_1$ :** Puede establecerse un vínculo estadísticamente significativo y directo entre la calidad de servicio proporcionada y las expectativas de los estudiantes ingresantes que utilizan los servicios del centro médico universitario en Abancay durante el año 2024.



**Tabla 30**

*Correlación entre la calidad de servicio y la expectativa de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, sede Abancay 2024*

		Expectativa
Calidad de Servicio	Rho de Spearman	,426**
	Correlation	
	p-valor	<,001
	N	184

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

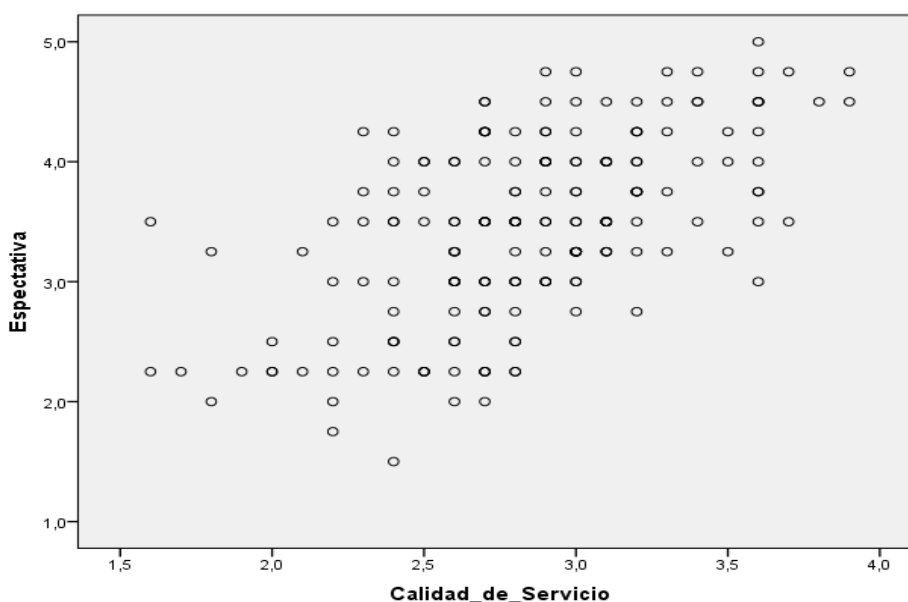
Fuente: respuesta de la encuesta 2024

Elaboración: Tesista

La evidencia estadística presentada en la Tabla 31 muestra un valor p de 0.001, el cual resulta inferior al nivel de significancia establecido de  $\alpha=0.05$ . Este hallazgo conduce al rechazo de la hipótesis nula y a la validación de su alternativa. El análisis de correlación mediante Rho de Spearman arrojó un coeficiente de 0.426, lo que permite establecer con 99% de confianza la existencia de una asociación positiva de magnitud moderada entre la dimensión expectativa y la variable calidad de servicio.

**Figura 15**

*Cuadro de dispersión de datos de la calidad de servicio y expectativa en los estudiantes*



Nota. Datos derivados del estadístico SPSS versión 26.00 (2024)



### Interpretación y análisis:

La Figura 15 representa gráficamente una asociación positiva de intensidad moderada que conecta la dimensión de expectativa con la calidad de servicio. De esta relación se infiere que, para el grupo de estudiantes ingresantes del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Sede Abancay (2024), toda elevación en el nivel de expectativa percibida determinará una mejora cuantitativamente significativa en los estándares de calidad del servicio ofrecido.

#### 5.2.4 Prueba de hipótesis específica 3

**$H_0$ :** Las variaciones en la calidad de servicio no ejercen una influencia estadísticamente significativa sobre la percepción registrada en la población estudiantil ingresante que utiliza el servicio médico.

**$H_1$ :** Una asociación directa y significativa puede ser verificada entre los niveles de calidad de servicio documentados y la percepción expresada por los estudiantes ingresantes del centro médico universitario durante el periodo 2024.

#### Tabla 31

*Correlación entre la calidad de servicio y la percepción de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac sede Abancay 2024*

		Percepción del Usuario
Calidad de Servicio	Rho de Spearman Correlation	,425**
	p-valor	<,001
	N	184

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

Fuente: respuesta de la encuesta 2024

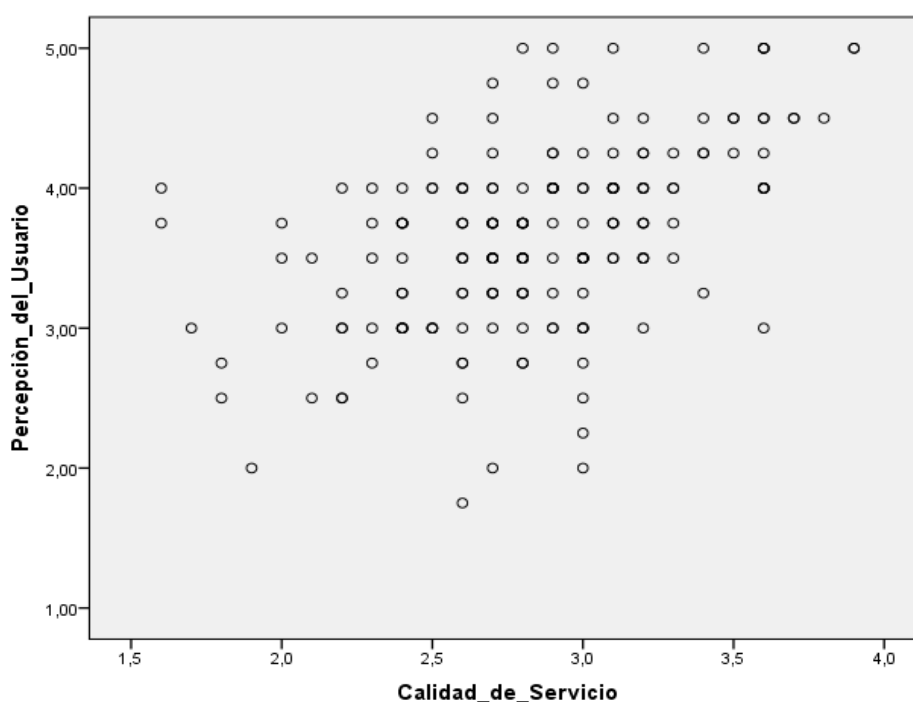
Elaboración: Tesista



De los datos consignados en la Tabla 32 se desprende que el valor de probabilidad ( $p=0.001$ ) es inferior al nivel de significancia prefijado de 0.05, fundamentando así el rechazo de la hipótesis nula y la adopción de la hipótesis alternativa. Paralelamente, la aplicación del coeficiente Rho de Spearman genera un resultado de 0.425, el cual permite sostener con un 99% de confianza la existencia de una correlación moderada y de sentido positivo entre la dimensión percepción del usuario y la variable calidad de servicio.

**Figura 16**

*Cuadro de dispersión de datos de calidad de servicio y percepción del usuario*



*Nota.* Datos derivados del estadístico SPSS versión 26.00 (2024).

La representación gráfica de la Figura 16 permite identificar una asociación de carácter positivo e intensidad moderada que vincula la dimensión de percepción del usuario con la calidad de servicio. Esta relación implica que, en la población de estudiantes ingresantes del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Sede Abancay (2024), cualquier elevación en el nivel de percepción reportado por los usuarios se traducirá en una mejora estadísticamente significativa de los indicadores de calidad del servicio.



### 5.3 Discusión

El examen de la hipótesis principal permitió establecer una asociación estadísticamente relevante de intensidad media entre los estándares de calidad asistencial y los índices de satisfacción reportados por los usuarios (coeficiente = 0.495; significancia = 0.001). Dicha interrelación encuentra sustento en la valoración de calidad intermedia manifestada por el 71% de la población consultada, condicionando sustancialmente sus vivencias durante la atención recibida.

Se corrobora el principio de correspondencia directa entre las percepciones sobre excelencia en el servicio y los grados de contentamiento, patrón recurrentemente verificado por indagaciones científicas de alcance global, nacional y regional bajo múltiples escenarios. La investigación de Enríquez Huamán (2023) categoriza la excelencia sanitaria como objetivo táctico fundamental para América Latina y el Caribe, demandando iniciativas gubernamentales de potenciación que armonizan con los requerimientos detectados en nuestro ámbito de estudio.

Paralelamente, el trabajo de Tenesaca Machúcala y Rodríguez Pillaga (2022) cuantificó en 63.82% la proporción de beneficiarios con niveles intermedios de contentamiento, autenticando la vinculación entre ambas constructs de forma congruente con nuestras mediciones. La indagación de Vergel et al. (2022) midió elevados parámetros de aprobación en atributos esenciales como compasión y confiabilidad, al tiempo que Yugcha Andino (2018) detectó descontento relacionado con demoras operativas y deficiencias en la prestación, variables igualmente reconocidas en nuestro trabajo de campo.

El equipo de Montalvo, Estrada y Mamani (2020) verificó que el 65.1% de los participantes conceptualizaba la excelencia como intermedia, ilustrando cómo las apreciaciones individuales impactan la valoración integral del servicio pese a la adecuación de los componentes técnicos. Bajo una perspectiva análoga, López Castillo (2023) determinó que el 53.3% de la muestra posicionó la calidad en rangos medios, identificándose que los sujetos que experimentaron celeridad operativa, interacción apropiada y solvencia resolutoria emitieron evaluaciones favorables, consolidando la premisa de que componentes particulares como la calidez humana y la prontitud operacional configuran la apreciación global del servicio.



La evidencia empírica, sustentada por la prueba Rho de Spearman, converge con los hallazgos de investigaciones realizadas en diversos contextos peruanos. Tanto el trabajo de Hernández Uchuya (2024) en Ica como el de Maquerhua Pereyra (2024) en Cusco arrojan correlaciones significativas de 0.777 ( $p = 0.000$ ) y 0.593 ( $p = 0.000$ ), respectivamente, situando a la calidad del servicio como un determinante principal de la satisfacción usuario. De este consenso se desprende la imperiosa necesidad de potenciar el trato humanizado y agilizar los procesos para minimizar las demoras. Adicionalmente, Febres y Mercado (2020) señalaron que, a pesar de registrarse valoraciones aceptables en seguridad y empatía, los aspectos tangibles y la rapidez de respuesta demandaban mejoras críticas, un diagnóstico que se alinea con las dimensiones problemáticas detectadas en nuestro análisis.

Otra investigación relevante, desarrollada en Lima por Campos Martínez y Díaz Gallegos (2023), registró una asociación sumamente fuerte ( $\rho = 0.832$ ;  $p < 0.001$ ), confirmando que el incremento en la calidad del servicio tiene un impacto directo y considerable sobre la percepción de los usuarios. De manera complementaria, Carrera Pacaya y Araque Villamizar (2022), en Huancayo, observaron un vínculo de intensidad moderada ( $r = 0.662$ ), destacando igualmente la centralidad de una atención con trato humanizado, lo cual es concordante con nuestras propias observaciones. El respaldo a esta relación se extiende a otros escenarios. En Abancay, específicamente en el Centro de Salud Pueblo Joven, Dávila Camacho (2020) constató que un 84% de los usuarios manifestaba insatisfacción y una percepción de calidad deficiente, aun cuando la relación positiva entre variables no fue estadísticamente significativa ( $p = 0.063 > 0.05$ ).

La asociación positiva es corroborada además por Quispe Pérez (2015) en el Hospital Hugo Pesce Pescetto, quien determinó la existencia de una correlación moderada y significativa ( $r = 0.555$ ;  $p < 0.05$ ), reafirmando el vínculo directo entre un servicio de mayor calidad y un aumento en la satisfacción. Investigaciones en Andahuaylas, a cargo de Huaccaycachacc Vargas (2019), y en Grau, por Contreras (2022), también identificaron relaciones positivas ( $p = 0.175$  y  $r = 0.188$ , en ese orden), siendo este último quien sugirió priorizar la mejora en la conducta del personal, un hallazgo que encuentra eco en nuestro estudio. La consistencia de estos trabajos locales con el coeficiente obtenido en nuestra investigación ( $r = 0.495$ ) pone de manifiesto una necesidad regional persistente en Apurímac: la optimización de la calidad en la atención de salud es fundamental para elevar la satisfacción usuario, para lo cual se requiere



intervenir decisivamente en el trato del personal, la duración de la espera y las condiciones físicas del servicio.

El análisis de la primera hipótesis específica permitió verificar la existencia de una correlación positiva moderada entre la calidad del servicio y la dimensión de rendimiento percibido, la cual fue calificada como buena por el 42% de la muestra. Este hallazgo es respaldado por Vergel et al. (2022), cuyos resultados asociaron elevados niveles de satisfacción con dimensiones de la calidad como la fiabilidad y la capacidad de respuesta, factores íntimamente ligados a la percepción del rendimiento en servicios de salud. De forma análoga, Tenesaca Machúcala y Rodríguez Pillaga (2022) establecieron que la satisfacción del 63,82% de los usuarios dependía de una ejecución eficiente de los procesos, coincidiendo así con la relación identificada en el presente estudio. Desde una perspectiva macro, Enríquez Huamán (2023) señaló que en Latinoamérica y el Caribe, la calidad de la atención representa un desafío estratégico, observando que los sistemas que la priorizan consiguen optimizar la experiencia y, con ello, la percepción de rendimiento.

No obstante, este consenso contrasta con los resultados de Delgado et al. (2019) en un hospital de México, donde, si bien el 76% de los pacientes consideró buena la atención de enfermería, un 23.2% indicó que sus expectativas no fueron cumplidas. Dicha discrepancia encuentra un paralelo en el trabajo de Dávila Camacho (2020) en Abancay, donde la baja calidad percibida y la insatisfacción del 84% de los usuarios demostraron que las deficiencias del servicio impactan directamente en la percepción de su efectividad.

Respecto al vínculo entre calidad y rendimiento percibido, el estudio de Hernández Uchuya (2024) en Ica reveló una correlación positiva moderada ( $r = 0.777$ ;  $p = 0.000$ ), destacando que la percepción de un servicio eficiente se asocia con una mayor valoración del rendimiento. La aplicación del modelo SERVQUAL por parte de Febres y Mercado (2020) ofrece mayor precisión, al enfatizar que dimensiones como la seguridad y la empatía, al ser bien valoradas, repercuten positivamente en la percepción de la calidad asistencial, mientras que las deficiencias en elementos tangibles perjudican la evaluación global, una conclusión que se alinea con los resultados aquí obtenidos. Estos principios encuentran su fundamento teórico en el modelo de Joseph Juran, el cual postula que la calidad del servicio debe ajustarse a las necesidades del usuario mediante una atención adecuada, eficiente y orientada a su bienestar.



En lo que concierne a la segunda hipótesis específica, se corroboró una relación positiva moderada ( $r=0.426$ ;  $p=0.001$ ) entre la calidad del servicio y la dimensión de expectativa. Este resultado se sustenta en el hecho de que el 45.1% de los usuarios reportó que el servicio cubrió sus expectativas, lo que sugiere que una mayor capacidad para gestionar esta dimensión se traduciría en una mejora significativa de la calidad en el centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

La investigación de Vergel et al. (2022) sostiene este vínculo, al hallar que altos niveles de satisfacción vinculados a la empatía y la fiabilidad influyen directamente en las expectativas de los usuarios. De manera similar, Tenesaca Machúcala y Rodríguez Pillaga (2022) demostraron que la percepción de una atención rápida, eficiente y con instalaciones adecuadas está fuertemente asociada al cumplimiento de dichas expectativas. Enríquez Huamán (2023) amplía este panorama, argumentando que en Latinoamérica y el Caribe se requieren políticas orientadas a satisfacer las expectativas de los usuarios, ya que estas funcionan como un parámetro esencial para evaluar la efectividad de los servicios. Sin embargo, el mismo autor advierte que las deficiencias estructurales de los sistemas de salud impiden con frecuencia su cumplimiento.

Esta perspectiva es confirmada por Rotondo (2023), quien destaca que la satisfacción del paciente se construye sobre la calidad percibida, la cual, a su vez, depende de las expectativas previas. Su estudio demostró que una mejora en la calidad conlleva una mejora perceptiva, superando en muchos casos las expectativas iniciales. En el contexto peruano, Campos Martínez y Díaz Gallegos (2023) hallaron una correlación significativa ( $\rho = 0.832$ ;  $p < 0.001$ ) entre calidad y satisfacción, resaltando que la calidad percibida depende en gran medida de la capacidad del servicio para cumplir con lo esperado. Un hallazgo complementario es el de Maquerhua Pereyra (2024) en el Hospital Regional del Cusco, donde el 58.7% de los usuarios calificó la calidad como media, señalando que las expectativas no satisfechas afectan la percepción global. Finalmente, Febres y Mercado (2020) precisaron que aspectos como la seguridad y la empatía, al cumplir las expectativas mínimas, fortalecen la satisfacción, mientras que las deficiencias tangibles y los tiempos de espera prolongados generan percepciones negativas, una dinámica que también fue observada a nivel local en el estudio de Dávila Camacho (2020) en Abancay.



Respecto a la tercera hipótesis, se demostró una relación positiva moderada ( $r=0,425$ ;  $p=0,001$ ) entre la calidad del servicio y la dimensión de percepción del usuario, la cual fue catalogada como buena por el 57.6% de los estudiantes encuestados. Esto implica que una mayor capacidad para desarrollar esta dimensión propiciará un incremento significativo en la calidad del servicio del centro médico universitario.

Este resultado confirma que la calidad percibida no solo depende de aspectos técnicos, sino también de la experiencia vivida y del juicio subjetivo del usuario durante la atención. Vergel et al. (2022) sostienen este principio, al observar que altos niveles en fiabilidad, empatía y seguridad se traducen en una percepción favorable, lo que subraya la influencia de lo subjetivo en la evaluación. Tenesaca Machúcala y Rodríguez Pillaga (2022) concluyeron que la percepción de eficiencia y rapidez es determinante para la satisfacción, mostrando que los usuarios valoran tanto el proceso como el resultado. La importancia de la interacción humana es destacada por Delgado et al. (2019), quienes evidenciaron que el 76% de los pacientes en México percibió como buena la atención de enfermería debido a un trato cercano y empático.

Por el contrario, Vázquez Girón (2017) mostró cómo las deficiencias en los tiempos de espera y en el trato disminuyen significativamente la percepción positiva. Esta relación directa entre percepción y valoración global es corroborada por Campos Martínez y Díaz Gallegos (2023) y Rotondo (2023), quienes afirman que una percepción favorable conduce a una mayor valoración de la calidad. La contraparte de este fenómeno se observa en los estudios de Dávila Camacho (2020) en Abancay, donde las percepciones negativas acumuladas durante la atención derivaron en una evaluación de baja calidad por parte del 84% de los usuarios. Finalmente, investigaciones como las de Contreras (2022) en Grau y Huaccaycachacc Vargas (2019) en Andahuaylas refuerzan la idea de que una atención empática y la capacitación del personal son clave para mejorar la percepción y, en consecuencia, la valoración global del servicio.



## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

Se determinó que la calidad de servicio si se relaciona positivamente con la satisfacción de los estudiantes ingresantes usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac sede Abancay 2024, los resultados evidenciaron que existe una relación positiva moderada entre dichas variables ( $\rho=0,495$ ;  $p\_valor =0,001$ ). Lo que significa, que, a mayor satisfacción de los estudiantes usuarios el incremento en la calidad de servicio del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac será significativa. Esto demuestra que la calidad de servicio no es un elemento aislado, sino un concepto amplio que involucra diversos factores, que depende tanto del cumplimiento efectivo de los servicios ofrecidos como de las expectativas previas y las percepciones construidas por los usuarios durante el proceso de atención.

Se identificó que la calidad de servicio mostró una correlación positivamente con la dimensión rendimiento percibido, los resultados obtenidos ( $\rho=0.469$ ;  $p\_valor = 0,001$ ). Esto indica que un mayor rendimiento percibido por los estudiantes está asociado con una mejora significativa en la calidad del servicio.

Se determinó que la dimensión expectativa también mostró una correlación positiva moderada con la calidad de servicio ( $\rho=0.426$ ;  $p\_valor =0,001$ ). Esto sugiere que cuando las expectativas del usuario son adecuadamente atendidas, aumenta la percepción global de calidad.

La dimensión percepción del usuario obtuvo una correlación positiva moderada entre la calidad del servicio y la dimensión de percepción del usuario ( $\rho=0,425$ ;  $p\_valor =0,001$ ), lo cual implica que una mayor percepción personal de la experiencia médica está directamente vinculada a una percepción superior de calidad en el centro médico.



## 6.2 Recomendaciones

Es importante que las autoridades del centro médico universitario, la Dirección de Bienestar Universitario y el VRAC fortalezcan sus políticas y estrategias institucionales orientadas a mejorar de manera integral la calidad del servicio, considerando que esta se encuentra positivamente relacionada con la satisfacción de los estudiantes ingresantes. Por otro lado, se sugiere realizar estudios longitudinales de forma periódica, utilizando encuestas semestrales y grupos focales, orientados a identificar y analizar de forma sistemática los factores determinantes como: tiempos de espera, atención del personal, acceso a medicamentos e infraestructura, que inciden en la percepción de calidad y satisfacción en contextos universitarios.

### **En cuanto al primer objetivo:**

Se considera pertinente que la dirección de bienestar universitario, el VRIN continúen, investigando la dimensión del rendimiento percibido en la calidad del servicio de salud universitaria, profundizando en aspectos específicos como la eficiencia, efectividad y profesionalismo del personal médico. Estas investigaciones permitirán desarrollar indicadores de rendimiento claros, que sirvan como referencia para el monitoreo continuo del desempeño del servicio de salud universitaria, contribuyendo así a una atención más efectiva y centrada en las necesidades de los estudiantes.

### **En cuanto a segundo objetivo:**

Es imprescindible realizar diagnósticos previos mediante encuestas o entrevistas estructuradas que recojan las expectativas de los estudiantes con respecto a los servicios de salud de los estudiantes universitarios. Además, se sugiere incorporar estos hallazgos en futuras investigaciones que busquen analizar de manera diferenciada, cómo las expectativas pueden variar según los factores sociodemográficos, tales como la edad, género, lugar de procedencia, así como la carrera profesional, semestre académico o año de estudio del alumno.

### **En cuanto a tercer objetivo:**

Es conveniente que futuras investigaciones profundicen en los elementos específicos que establecen la percepción del usuario sobre el servicio del centro médico universitario, tales como el trato recibido, el tiempo de atención, la infraestructura disponible y la accesibilidad del servicio. Entender estos aspectos permitirá identificar áreas críticas de mejora que repercuten de manera directa en la percepción que tienen los estudiantes respecto a la calidad del servicio que ofrece el centro médico universitario.



En el marco del presente estudio, se recomienda a la comunidad académica, y a las personas investigadoras interesadas en esta línea de investigación profundizar en sus estudios diferentes enfoques teóricos y metodológicos. Esta ampliación ayudará a enriquecer el campo de estudio y a incorporar una mayor diversidad de miradas teóricas. Por otra parte, se sugiere mantenerse actualizados respecto a las últimas tendencias y hallazgos en el área, con el fin de aportar conocimientos novedosos e ideas innovadoras que fortalezcan el desarrollo académico y científico en torno a los servicios de salud universitario.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre Espinoza, W. S., & Rodriguez Tafur, E. M. (2017). *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos 2017*. Iquitos, Perú: Alicia Concytec. Obtenido de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPSI\\_9501baca0c2bbd34c3139c7167c51132](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPSI_9501baca0c2bbd34c3139c7167c51132)
- Arias Vela, E. F. (2019). *Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019*. Universidad Central de Ecuador, Quito , Ecuador. Obtenido de <https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/feea1701-20ab-4305-a89b-241bd52a2022>
- Bakhtiar, Muhammad Zakaria, Khairul Anshar, & Fitri Wahyuni. (2020). *Análisis del nivel de calidad de los pacientes ambulatorios en Puskesmas Baktiya* . Indonesia, Asia. Obtenido de <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/1003/1/012054/meta>
- Calsina Calsina, B. P., Cahuana Huichi, M. E., & Ramos Zamata, D. O. (2022). La calidad de servicio y su relacion con la sastifaccion del usuario en el Hospital I Clinica Universitaria- Cheñoja Red de ESSALUD de la ciudad de Puno. *Revista de Investigacion Universitaria*. Universidad Nacional de Ucayali, Ucayali, Peru. doi:<https://doi.org/10.53470/riu.v12i1.84>
- Campos Martinez , S. R., & Diaz Gallegos, M. L. (2023). Calidad de servicio y satisfacción del usuario de un centro de salud de Lima, 2023. *Repositorio Institucional*. Universidad Autónoma de Ica, Ica, Peru. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14441/2822>
- Carrera Pacaya, I. Y., & Araque Villamizar, M. Y. (2022). Calidad de servicio segun el modelo SERVQUAL y sastifaccion en el centro de Salud Juan Parra del Riego, Huancayo 2022. *Repositorio Institucional*. Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Peru . doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12848/7932>
- Cerda Jara, E. E., Luna Huaccachi , O. A., & Porta Manrique, B. D. (2018). *Gestión de la calidad de servicio en el comercio tradicional. Caso Mercado El Bosque*. Pontifica Universidad Católica del Perú, Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/12161>
- Cervantes Ati, V., Stefanell Santiago, I. C., Peralta Miranda, P., & Salgado Herrera, R. P. (2018). *Calidad de Servicio en una Institucion de Educativa Superior en la ciudad de*



- Barranquilla*. Baranquilla, Colombia: Repositorio Redalyc UAEMEX. Obtenido de <https://www.redalyc.org/>
- Cervantes Fernández, F. (2019). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Aparicio Pomares, 2019*. Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú. Obtenido de <https://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2948>
- Chujandama Torres , H. M., Donayre Pérbuli, C., Huamani Rojas , D. L., & Rojas Sagástegui, C. F. (2020). Aplicación del Modelo SERVQUAL para Evaluar Calidad y Satisfacción Percibida de los Servicios Médicos Ambulatorios en la Red de Clínicas Privadas de Alamos. *Repositorio Institucional*. Pontifica Universidad Catolica del Peru, Lima, Peru. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/17981>
- Contreras, R. E. (2022). Calidad de atencion del servicio de salud y el nivel de sastifaccion de usuarios de un centro de salud Grau -Apurimac 2022. *Repositorio Digital Institucional*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Peru . Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96675>
- Cordova Hernandez, J. A., Nanguce Lopez, M., Priego Alvarez, H. R., & Avalos Garcia, M. I. (2013). *Sastifaccion del usuario en la clinica de medicina familiar de casa*. STUDY LIB.
- Correa Hidalgo, D. R., & Vélez Mendoza, L. P. (2023). *Gestión de la Calidad en Servicios y la sastifaccion del usuario en el Gad de Portoviejo*. Ecuador: Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN. Obtenido de <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/360>
- Crispín Aranda, J., Solano de Martel, N. Z., & Martel Carranza, C. P. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados*. Huanúco, Perú: Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades. doi:<https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.2.212>
- Davila Camacho, S. (2020). Calidad de servicio y nivel de sastifaccion en los usuarios externos del Centro de salud de Pueblo Joven de Abancay - Apurimac 2020. *Repositorio Digital Institucional*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Peru . Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57616>
- Delgado Delgado, J., Bueno Brito, C., & Brito Delgado, H. C. (2019). *Calidad de la atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado*. Mexico: Repositorio Researchgate. Obtenido de <https://www.researchgate.net/>
- Donabedian, A. (1988). *La calidad de la atencion*. JAMA Network. Obtenido de <https://jamanetwork.com/journals/jama/article-abstract/374139>



- Enriquez Huaman, F. M. (2023). *Calidad de atención de los servicios en salud en Latinoamérica y Caribe*. Caribe, Latinoamericana : Revista Climatología . doi:<https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.167-186>
- Fajar Wahyudi , P., & Rizal Ramdan, P. (2025). *La influencia de la gestión de la calidad total (TQM) y la calidad del servicio (Servqual) en la satisfacción del cliente con los servicios de Netflix*. Indonesia: Dinasti Research. doi:<https://doi.org/10.38035/jafm.v5i6.1358>
- Febres Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). *Satisfacción del paciente y calidad asistencial del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú*. Huancayo: Universidad Ricardo Palma . doi:<https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Flores Cruz , D. J. (2016). *Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5269>
- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rojas, L. (2019). *Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile*. Chile: Repositorio Scielo . Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-33052019000400668&lang=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668&lang=es)
- Guerra Marmolejo , E. A. (2020). *Relacion entre calidad de servicio y satisfaccion del paciente de medicina general en el policlinico Clinica Santa Rosa de Manchay, 2020*. *Repositorio Institucional*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Peru . doi:<https://hdl.handle.net/20.500.14005/11549>
- Hernandez Escobar , A. A., Ramos Rodriguez, M. P., Placencia Lopez, B. M., Indacochea Ganchozo, B., Quimes Gomez, A. J., & Moreno Ponce, L. A. (2018). *Metodologia de la investigacion cientifica*. Isuu. Obtenido de [https://issuu.com/malurojas19/docs/acfrogbttazuvunzlh7h-p-k\\_ihd9bnxley8nrh3mmqzqlmxnb](https://issuu.com/malurojas19/docs/acfrogbttazuvunzlh7h-p-k_ihd9bnxley8nrh3mmqzqlmxnb)
- Hernandez Sampiere , R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodologia de la investigacion 6ª edicion*. Mexico ,Madrid y Nuev York. Obtenido de <https://www.buscalibre.pe/libro-metodologia-de-la-investigacion/9781456223960/p/42164896?srsltid=AfmBOoRtTYF-CoqdmHl7A-uSMhJxjn6hDYJzVcfAiqay-dPpjez02b6>



- Hernandez Sampiere, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (9 de marzo de 2013). Metodologia de la Investigacion. *Issuu*. Obtenido de [https://issuu.com/joelcaleb/docs/metodolog\\_a\\_de\\_la\\_investigaci\\_n](https://issuu.com/joelcaleb/docs/metodolog_a_de_la_investigaci_n)
- Hernandez Uchuya, M. L. (2024). Calidad de servicio y satisfaccion del usuario en el Centro de Salud de la Tinguña, Ica - 2024. *Repositorio Institucional*. Universidad Nacional de San Luis Gonzaga, Ica, Peru. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13028/5994>
- Hernández Vergel, L. L., León Román, C. A., Miranda Guerra, A., & Hernández Rodríguez, L. C. (2022). *Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García*. Habana, Cuba : Revista Cubana de Enfermeria . Obtenido de <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
- Hsing Chen , S. (2011). *The establishment of a quality management system for the higher education industry*. Taiwan, Asia: Universidad Yu-Da. doi:<https://doi.org/10.1007/s11135-011-9441-1>
- Huaccaycachacc Vargas, P. L. (2019). Calidad de servicio en salud y satisfacción de los usuarios afiliados al seguro integral de salud subsidiado en el servicio de consulta externa en medicina general del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2019. *Repositorio Institucional*. Universidad Nacional de Jose Maria Arguedas de Andahuaylas, Andahuaylas, Apurimac. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14168/599>
- Inmaculada Concepcion , J. C., Romero Galisteo, R. P., Labajos Manzanares , M. T., & Moreano Morales , N. (2018). *Evaluación de la Calidad de Servicio en Atención Temprana: Revisión Sistemática*. España: ScienceDirect. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/>
- Johnson , D. M., & Russell, R. S. (2015). *SEM of service quality to predict overall patient satisfaction in medical clinics: a case study*. Michigan Tech. doi:<http://doi.org/10.1080/10686967.2015.11918448>
- Leonardo. (2018). *The performance of servqual to measure service quality in private university*. Indonesia , Asia: Journal on efficiency and responsibility in education and science. doi:<http://dx.doi.org/10.7160/eriesj.2018.110103>
- López Castillo, C. A. (2023). *Calidad de servicio y satisfaccion del usuario del servicio de emergencia en un centro de atencion primaria*. Chiclayo, Peru . doi:<https://doi.org/10.26495/re.v7i2.2682>
- Mamani Quispe, K., & Vilca Colquehuanca, G. L. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú*. Lima, Perú:



- Revistas de Ciencias Humanísticas y Sociales. Obtenido de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/5136>
- Maquqhua Pereyra, C. (2024). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024. *Repositorio Institucional*. Universidad Nacional de San Antonio Abad de Cusco, Cusco, Peru. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12918/9009>
- Mariscal Briones, S. A., & Valdiviezo Guerrero, J. A. (2020). *Evaluación de la calidad del servicio y satisfacción del protocolo de triaje hospitalario para los usuarios auto-referidos en el área de emergencia de tres hospitales de referencia de la zona 8*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador . Obtenido de Repository de Guayaquil
- Martinez Diaz, J. D., & Juliao Esparragoza, D. E. (2017). *Factores Explicativos en la Calidad de Servicio de las salas de cine*. Baranquilla, Colombia : Universidad de investigacion y desarrollo . doi:DOI: <https://doi.org/10.33304/revinv.v11n1-2018008>
- Mendocilla Sotomayor , K. P. (2015). *Factores que influyen en la satisfaccion de los usuarios externos Hopital Nacional Alberto Sabogal Sologuren*. Universidad de San Martín de Porres, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12727/659>
- Meneses Tutaya, I. U. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicios en la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, San Martín de Porres, 2020*. Universidad Cesar Vallejo. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12692/61932>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. Puerto Maldonado, Perú: Revista Científica Ciencia y Desarrollo. Obtenido de <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
- Morales Provoste, K. (2014). Dimensiones involucradas en la evaluación de satisfacción usuaria hacia seguros de salud en Chile. *Repositorio Academico*. Universidad de Chile, Chile. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/132729>
- Muñoz , M., & Cabieses, B. (2008). *Universidades y promocion de salud ¿Cómo alcanzar el punto de encuentro?* Chile: Organizacion Panamericana de la Salud.
- Muñoz Rocha , C. (2015). Metodología de Investigacion. *issuu*, Capitulo 4 . Obtenido de <https://issuu.com/malurojas19/docs/56-metodologia-de-la-investigacion-carlos-i-munoz>
- Niño Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la investigación Diseño y ejecucion* . Bogota: Ediciones de la U. Obtenido de <https://edicionesdelau.com/producto/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-cualitativa-y-redaccion-de-la-tesis-5a-edicion/>



- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa -cualitativa y redacción de tesis* (5 edición ed.). Obtenido de <https://n9.cl/vnzxwp>
- Organizacion Mundial de la Salud. (1984). *Funcion de las universidades en las estrategias de salud para todos*. Washington: Asamblea Mundial de la Salud. Obtenido de Organizacion Mundial de la Salud
- Organizacion Mundial de la Salud. (2021). *Directriz de la OMS sobre los servicios de salud escolar*. Obtenido de <https://www.who.int/publications/i/item/9789240029392>
- Parque Sang, J., Youjae, Y., & Yeong Ran, L. (2018). *Dimensiones heterogéneas de SERVQUAL*. Seoul: Tailor & Francis Online . Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14783363.2018.1531700?scroll=top&needAccess=true>
- Pedraja Rejas, L., Valdés González, G., Riveros Crawford, I., & Santibáñez Rey, D. (2019). *Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora*. Arica, Chile: Bibliografía Latinoamericana en revistas de investigación científica y social . Obtenido de <https://biblat.unam.mx/es/>
- Pérez Contreras de Chen, M. (2016). *Modelo de autoevaluación para la mejora continua de los programas de posgrado de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala*. Bilbao, España: Dialnet . Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=129868>
- Phang Sialer, C. I. (2020). *Calidad de servicio de atención percibida por contribuyentes de una institución pública, departamento de Lambayeque, octubre 2019 - enero 2020*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque, Perú. Obtenido de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3027>
- Pineda Sánchez, L. (2020). *Aproximación teórica al concepto de calidad y los sistemas de gestión*. Nariño, Colombia: Dialnet. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8664204>
- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. (2022). *Planificación de nuevas medidas en recursos disponibles para el año 2030 de la Gestión Pública*. Perú: Gob.p. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/3361746-103-2022-pcm>
- Quispe Pérez, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional hugo pesce pescetto Andahuaylas - 2015*. *Repositorio Institucional*. Universidad Nacional Jose Maria Arguedas de Andahuaylas, Andahuaylas, Apurimac. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14168/234>



- Quispe Taco, R., & Valencia Rozas, S. Z. (2024). Percepción de calidad del usuario externo del centro de salud de Ccatcca – 2024. *Repositorio Institucional*. Universidad Nacional San Antonio Abad de Cusco, Cusco, Peru. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12918/10601>
- Ríos Villacorta, F. R. (2021). *Sistema de gestión de la calidad y la satisfacción del cliente en Superintendencia Nacional de Migraciones – 2019*. Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú. Obtenido de <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6574743>
- Rotondo, C. G. (2023). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente de un establecimiento de salud en la ciudad de Lima, 2023. *Repositorio Institucional*. Universidad Ricardo Palma, Lima, Peru. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/entities/publication/2881fbdc-10b2-451f-a4ee-0de93ae08d06>
- Sanchez Islas, A. L. (2005). Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los hospitales publicos de Ixmiquilpan HGO. *Repositorio Academico digital*. Universidad Autonoma del estado Hidalgo, Mexico. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/10533>
- Sánchez Quezada, T., Guzmán Zamudio, E., & Gonzáles Palma, E. (2015). *Calidad Educativa*. Ecuador: Universidad Tecnica de Machala. Obtenido de <https://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/6667>
- Serrano Bedía, A. M., López Fernández, M. C., & Gómez López, R. (2007). *Gestión de la calidad y turismo: revisión e implicaciones para futuras investigaciones*. Murcia, España: Redalyc.org. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39802011>
- Serrepe Zapata, B. O. (2019). *Modelo de planificación estratégica para alcanzar estándares de calidad educativa, en el Instituto De Educación Superior Tecnológico Privado “Cayetano Heredia”, Chiclayo 2018*. Instituto De Educación Superior Tecnológico Privado “Cayetano Heredia”, Lambayeque, Perú. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/6609>
- Skordoulis, M., Stavropoulos, A. S., Papagrigroriou, A., & Kalantonis, P. (2024). *The Strategic Impact of Service Quality and Environmental Sustainability on Financial Performance: A Case Study of 5-Star*. Grecia: ResearchGate. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/jrfm17100473>
- Soares, M. C., Novaski, O., & Anholon, R. (2017). *SERVQUAL model applied to higher education public administrative services*. Campinas São Paulo, Brazil: Brazilian Journal



- of Operations & Production Management. Obtenido de <https://bjopm.org.br/bjopm/article/view/329>
- Tenesaca Machúcala, B. L., & Rodríguez Pillaga, R. T. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en instituciones financieras*. Ecuador: Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología. Obtenido de <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/701>
- Torres Moraga, E., & Lastra Torres, J. (2008). *Propuesta de una escala para medir la calidad del servicio de los centros de atención secundaria de salud*. Chile: Repositorio Academico de la Universidad de Chile . doi:<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/141295>
- Universidad de Concepción. (2020). Chile: Direccion de desarrollo estratégico Universidad de Concepción. Obtenido de <https://desarrolloestrategico.udec.cl/unidades/>
- Universidad Nacional de Ingenieria. (21 de abril de 2017). *Pagina de la Direccion de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Ingenieria*. Obtenido de UNI: <https://bienestaruniversitario.uni.edu.pe/index.php/unidades/unidad-de-centro-medico-uni/>
- Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (24 de Agosto de 2012). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Obtenido de Pagina Oficial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos: <https://unmsm.edu.pe/noticias-y-eventos/noticias/noticia-detalle/clinica-universitaria-de-la-unmsm-conoce-aqui-sus-principales-servicios-medicos-para-atencion-a-la-comunidad>
- Universidad Nacional San Antonio de Abad de Cusco . (2009). *Pagina Oficial establecido por la Universidad Nacional San Antonio de Abad de Cusco* . Obtenido de UNSAAC: <https://www.unsaac.edu.pe/centro-universitario-de-salud/>
- Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. (2024). *Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza*. Obtenido de Publicación de Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza: <https://www.untrm.edu.pe/>
- Valenzo Jiménez, M. A., Lázaro López, D. A., & Martínez Arroyo, J. A. (2019). *Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia, Mexico*. Morelia, México: Dialnet y Universidad Nacional de Colombia Sede Medellin Facultad de minas . Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7303611>
- Vargas Quispe, D., & Oscco Velasque, E. (2021). *Calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las ferreterías de la provincia de Andahuaylas, Apurímac - 2021*. Universidad



- José Carlos Mariátegui, Moquegua, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/167/discover>
- Vásquez Trejo, C. W. (2016). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huancho 2016. *Repositorio Institucional*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huancho, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.unjpsc.edu.pe/handle/20.500.14067/1072>
- Vázquez Girón, O. R. (2017). *Evaluación de calidad del servicio odontológico desde la percepción del paciente en el centro comunitario la conchita Mexico -2016*. Universidad Nacional Autónoma de México, Mexico . Obtenido de <https://www.unam.mx/>
- Vera, J., & Trujillo, A. (2018). *El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México*. Universidad Nacional Autónoma de México, México . Obtenido de <https://repositorio.unam.mx/>
- Vergíu Canto, J. (2021). *Satisfacción de calidad de servicio en los estudiantes de las Facultades de Ingeniería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Una mirada a través del modelo SERVQUAL*. (A. Concytec, Ed.) Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos . Obtenido de <https://revistas.cecar.edu.co/index.php/Busqueda/article/view/536>
- Yugcha Andino, G. (2018). *La Calidad de los Servicios y su relación con la Satisfacción del Usuario de los Servicios de Consulta Externa del Hospital de la Mujer Alfredo G Paulson de Guayaquil*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11765>
- Zehir, S., & Zehir, C. (2023). *Efectos de las prácticas de gestión de la calidad total en el rendimiento financiero y operativo de los hospitales*. Estambul, Turquía: Sustainability (MDPI). Obtenido de <https://www.mdpi.com/2071-1050/15/21/15430>
- Zhengyu, S., & Huifang, S. (2020). *Una revisión sobre la calidad de servicio y el modelo SERVQUAL*. China: ResearchGate. doi:[http://dx.doi.org/10.1007/978-3-030-50341-3\\_15](http://dx.doi.org/10.1007/978-3-030-50341-3_15)



## ANEXOS



## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas, sede Abancay 2024”

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>				<b>Enfoque</b>
¿Cuál es la relación Calidad de servicio y Satisfacción de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, sede Abancay, 2024?	Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, sede Abancay, 2024	Existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, sede Abancay, 2024	<b>Variable 1:</b> Calidad del Servicio	Fiabilidad	Oportunidad de la atención. Continuidad y orden lógico en la atención. Interés en la resolución de problemas de los usuarios. Cuidado en el registro de información de los usuarios	Cuantitativo
<b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación calidad de servicio y el rendimiento percibido de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, sede Abancay, 2024?	<b>Objetivos específicos</b> Establecer la relación entre la calidad de servicio y el rendimiento percibido de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, sede Abancay, 2024.	<b>Hipótesis específicas</b> Existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la expectativa de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, sede Abancay, 2024.		Capacidad de respuesta	Sencillez y agilidad de los trámites para la atención. Oportunidad en la asignación de citas médicas. Disposición para atender preguntas, quejas y reclamos. Cooperación entre el personal.	Básica
¿Cuál es la relación Calidad de servicio y la expectativa de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, sede Abancay, 2024 ?	Establecer la relación entre la calidad de servicio y la expectativa de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, sede Abancay, 2024.	Existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la percepción de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, sede Abancay, 2024.		Seguridad	Confianza transmitida por el personal. Efectividad en la solución de necesidades. Recibimiento de los medicamentos adecuados. Ubicación apropiada del usuario para reducir riesgos y complicaciones. Idoneidad del personal	Correlacional
¿Cuál es la relación Calidad de servicio y la percepción de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, sede Abancay, 2024?	Establecer la relación entre la calidad de servicio y la percepción de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, sede Abancay, 2024.	Existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la percepción del usuario de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas, sede Abancay 2024	<b>Variable 2:</b> Satisfacción del usuario	Empatía	Amabilidad en el trato por el personal. Atención individualizada al usuario. Conveniencia de horarios de trabajo. Claridad en orientaciones sobre la enfermedad, cuidados, tratamiento	Deductivo
				Elementos tangibles	Estado físico de instalaciones. Limpieza de las instalaciones y elementos físicos. Presentación personal de colaboradores. Comodidad de instalaciones, muebles y equipos.	No experimental
				Rendimiento percibido	Aceptación del usuario Agrado por el resultado Aceptación del servicio Agrado del servicio	<b>Población</b> <b>352</b>
			Expectativa	Promesas cumplidas Atención oportuna Trato experimentado Interés por el servicio	<b>Muestra</b> <b>184</b>	
			Percepción	Personal respetuoso. Trato igualitario. Tolerancia y amabilidad del personal Personal empático		

## Anexo 2. Cuestionario

### UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

#### Escuela Académica de Administración

Cuestionario de calidad de servicio

Estimado (a) alumno (a)

La presente Encuesta sobre la calidad de servicio de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, está dirigida a todos los estudiantes ingresantes del 2024, el tema de estudio es “Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, sede Abancay, 2024”, de la comunidad universitaria y su participación no supondrá para usted costo ni riesgo alguno. La información aportada servirá únicamente para los fines de la presente investigación, tomando todas las precauciones necesarias para proteger la identidad de las personas que respondan a esta encuesta.

#### DATOS GENERALES

1.- Sexo                      Masculino                       Femenino

2.- Edad

3.- Procedencia

4.- Escuela Académico Profesional

#### INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO marque con un aspa (x)

La escala utilizada es de:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N	CN	AV	CS	S

7

N.º	Ítems	N	CN	AV	CS	S
<b>Fiabilidad</b>						
5	El personal del centro médico atiende oportunamente a los usuarios.					
6	El personal del centro médico cumple con el proceso de atención al usuario.					
7	El personal del centro médico muestra interés en la resolución de problemas.					
8	El personal del centro médico mantiene el cuidado en el registro de información.					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
9	El personal Médico me brinda un servicio oportuno.					
10	El personal del centro médico dispone oportunamente la asignación de citas médicas.					
11	Existe buena disposición del personal del centro médico para atender preguntas, quejas y reclamos.					
12	La cooperación entre el personal del centro médico garantiza una atención más fluida y coherente.					
<b>Seguridad</b>						
13	El personal del centro médico brinda la confianza y seguridad para que me atiendan.					
14	El cumplimiento de funciones del personal del centro médico transmite confianza y seguridad.					



15	El personal del centro médico entrega los medicamentos correctos.					
16	Las instalaciones del centro médico son seguras y apropiadas para los usuarios y el personal.					
17	El personal del centro médico tiene la competencia profesional para desempeñarse de manera efectiva.					
<b>Empatía</b>						
18	El personal del centro médico muestra empatía con los usuarios durante la atención.					
19	El personal del centro médico brinda atención personalizada a los usuarios.					
20	El personal del centro médico busca lo conveniente para los intereses de los usuarios.					
21	El personal del centro médico proporciona información clara y detallada sobre la enfermedad, cuidados y tratamiento.					
<b>Elementos tangibles</b>						
22	Las instalaciones del centro médico son cómodas, acogedoras y seguras.					
23	El mantenimiento de limpieza de los espacios del centro médico cumple con los protocolos de higiene y salubridad.					
24	El personal del centro médico está correctamente uniformado y tiene una buena presentación personal.					
25	El centro médico cuenta con equipos y nuevas tecnologías de atención en salud.					

**INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO** marque con un aspa (x)

La escala utilizada es de:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N	CN	AV	CS	S



*¡¡ Sonríe que la vida te sonríe!!*

*¡Muy agradecida por su colaboración!!!*

## UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

### Escuela Académico Profesional de Administración

Cuestionario de Satisfacción del usuario

Estimado (a) alumno (a)

La presente Encuesta sobre la satisfacción del usuario de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, está dirigida a todos los estudiantes ingresantes 2024, el tema de estudio es “Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, sede Abancay, 2024” de la comunidad universitaria y su participación no supondrá para usted costo ni riesgo alguno. La información aportada servirá únicamente para los fines de la presente investigación, tomando todas las precauciones necesarias para proteger la identidad de las personas que respondan a esta encuesta.

#### DATOS GENERALES

1.- Sexo                      Masculino                       Femenino

2.- Edad

3.- Procedencia

4.- Escuela Académico Profesional

#### INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE SASTIFACION DE USUARIO marque con un aspa (x)

La escala utilizada es de:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N	CN	AV	CS	S

N°	Ítems	N	CN	AV	CS	S
<b>Rendimiento percibido</b>						
5	El personal del centro médico me brinda instrucciones claras y precisas					
6	El personal del centro médico atendió mis dudas y quejas oportunamente					
7	El personal del centro médico fue discreto con relación a mi salud					
8	El personal del centro médico me atendió con agrado					
<b>Expectativa</b>						
9	El personal del centro médico que me atendió cumple con los compromisos y plazos establecidos.					
10	El personal del centro médico me atendió oportunamente.					
11	El personal del centro médico que me atiende tiene la capacidad y un trato experimentado que me genera confianza.					
12	El personal del centro médico muestra interés en ofrecer un buen servicio.					
<b>Percepción del usuario</b>						
13	El personal del centro médico se dirigió a su persona con respeto					
14	En el personal del centro médico atiende respetando el orden de llegada de los usuarios					
15	En el personal del centro médico es tolerante con los diferentes usuarios					
16	En el personal del centro médico atiende con empatía a los usuarios					



*¡Muy agradecida por su colaboración!!!*

*¡¡Sonríe que la vida te sonríe!!*

### Anexo 3. Validación de instrumento

#### FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto: H. H. Soto Pareja

Título de la Investigación: "Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas, sede Abancay 2024"

Objetivo: Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas, sede Abancay 2024

Unidad de análisis: Estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas 2024

Investigador: Bach. Sharon Marjuleit Solis Ccorahua

Instrumento: Cuestionario de satisfacción

N°	CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de la variable	Metodología				✓	
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				✓	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia					✓
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia					✓
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad					✓
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad					✓
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				✓	
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				✓	
09	Muestra una organización lógica	Organización				✓	
10	Calidad de instrucciones	Calidad					✓
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:  $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (0 + 0 + 0 + 20 + 20) / 50 = 90\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es  $\geq 70\%$

Se valida  ( )

No se valida  ( )

Abancay, ..... de ..... 2024

Universidad Nacional Micaela Bastidas  
del Perú  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
Escuela Académica Profesional de Administración

H. H. Soto Pareja  
Docente Asistente

Firma y sello del experto



**FICHA DE VALIDACIÓN**

Datos del Experto: Msc. Maria Patricia Lima Bendez

Título de la Investigación: "Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas, sede Abancay 2024"

Objetivo: Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas, sede Abancay 2024

Unidad de análisis: Estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas 2024

Investigador: Bach. Sharon Marjulist Solis Coorahua

Instrumento: Cuestionario de satisfacción

N°	CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de la variable	Metodología			x		
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia			x		
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia				x	
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				x	
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				x	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				x	
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad					v
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				x	
09	Muestra una organización lógica	Organización					x
10	Calidad de instrucciones	Calidad				x	
<b>TOTAL</b>			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:  $C = (a+b+c+d+e) / 50 = 0 + 24 + 10 = 0.80 = 80\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es  $\geq 70\%$

Se valida  ( )

No se valida  ( )

Abancay, 15. de Septiembre 2024


**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS**  
**ABANCAY**  
Msc. Maria Patricia Lima Bendez  
 Firma y sello del experto



**FICHA DE VALIDACIÓN**

Datos del Experto: MRA Elio Nolano Cabajal

Título de la Investigación: "Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes Ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas, sede Abancay 2024"

Objetivo: Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas, sede Abancay 2024

Unidad de análisis: Estudiantes Ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas 2024

Investigador: Bach. Sharon Marjuiet Solis Coorahua

Instrumento: Cuestionario de calidad de servicio

N°	CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de la variable	Metodología				X	
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia					X
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia				X	
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad					X
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				X	X
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad			X		
09	Muestra una organización lógica	Organización				X	
10	Calidad de instrucciones	Calidad			X		
TOTAL			a	b	c	d	e


COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:  $C = (a+b+c+d+e) / 50 = 6+2+4+10 = 22 = 0.80 = 80\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es  $\geq 70\%$

Se valida (  )

No se valida (  )

Abancay, 16 de Setiembre, 2024

  
MRA Elio Nolano Cabajal  
 Experto

Firma y sello del experto



**FICHA DE VALIDACIÓN**

Datos del Experto: MAR Elio Nolascó Cajasaj

Título de la Investigación: "Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes Ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas, sede Abancay 2024"

Objetivo: Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas, sede Abancay 2024

Unidad de análisis: Estudiantes Ingresantes, usuarios del centro médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas 2024

Investigador: Bach. Sharon Marjuiet Sofis Coorahua

Instrumento: Cuestionario de calidad de servicio

N°	CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de la variable	Metodología				X	
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia					X
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia				X	
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad					X
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				X	X
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad			X		
09	Muestra una organización lógica	Organización				X	
10	Calidad de instrucciones	Calidad			X		
<b>TOTAL</b>			<b>a</b>	<b>b</b>	<b>c</b>	<b>d</b>	<b>e</b>


COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:  $C = (a+b+c+d+e) / 50 = 6+2+4+10 = 22 \Rightarrow 22/50 = 0.44 = 44\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es  $\geq 70\%$

Se valida (  )

No se valida (  )

Abancay, 16 de Setiembre, 2024

  
 MAR Elio Nolascó Cajasaj  
 (Firma y sello del experto)



**Anexo 4. Sabana de datos**

N°	Calidad de servicio																					Satisfacción de usuario												
	Fiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad					Empatía				Elementos tangibles				Rendimiento percibido					Expectativa				Percepción del usuario			
	d1	d2	d3	d4	d5	d6	d7	d8	d9	d10	d11	d12	d13	d14	d15	d16	d17	d18	d19	d20	d21	d22	d23	d24	d25	d26	d27	d28	d29	d30	d31	d32	d33	
1	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	5	
3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
5	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	
6	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
8	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	3	3	3	3	
9	3	3	3	4	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3	1	4	3	4	5	3	2	2	3	3	3	
10	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
11	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	3	3	4	3	4	1	2	3	3	4	3	3	3	3	2	
12	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
14	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	
15	3	4	5	5	4	3	3	5	4	4	1	3	3	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	
16	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
17	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	
18	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	
19	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3	5	5	5	3	5	4	3	3	3	
20	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	1	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	1	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	
22	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	5	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	
24	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	3	3	3	3	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	
25	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	

26	3	4	4	5	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	2	3	3	3	4	3	5	4	4	5	5	3	3	3	2	3	
27	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
28	5	5	4	5	4	3	3	4	5	4	2	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
30	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	5	4	4	4	
31	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	
32	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	
33	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	
34	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	1	4	5	5	5	4	4	3	5	4	2	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	
35	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	
36	4	5	5	5	4	5	5	5	3	3	1	3	3	4	5	5	5	4	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	1	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
38	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	1	5	5	4	4	5	5	3	3	3	2	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	
39	5	5	4	5	5	4	3	3	3	1	3	3	4	4	5	5	4	3	5	5	1	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3
40	4	5	5	5	3	3	3	5	3	3	1	3	5	5	5	5	3	3	4	4	2	5	3	5	5	3	3	4	4	5	3	3	3	
41	4	5	4	5	3	4	3	5	4	4	1	3	4	3	4	5	5	3	5	3	3	5	4	5	3	5	3	3	3	4	3	3	4	
42	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4	2	3	5	3	4	4	3	3	5	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
43	3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	2	3	3	3	4	4	5	4	3	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	
44	3	4	4	4	4	4	3	5	5	3	2	4	3	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3	3	4	3	5	4	3	3	
45	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	2	3	3	4	5	5	4	3	4	4	2	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	3	3	
46	3	5	3	5	3	5	3	5	3	3	2	3	3	4	5	5	5	3	4	4	2	4	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4
47	3	4	4	5	3	3	5	3	5	1	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	4	3	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	
48	5	5	5	5	5	5	1	3	3	4	1	3	3	3	4	5	4	3	5	5	2	3	3	3	4	5	4	5	4	5	5	3	3	
49	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	1	4	4	4	4	5	3	3	5	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	
50	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	5
51	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	
52	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
53	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	1	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	
54	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	4	4	5	5	5	5	4	4	5	2	4	3	3	5	5	4	4	5	5	5	3	4	

56	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	4	5	5	3	4	3	1	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
57	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	
58	4	4	3	5	3	5	3	4	4	4	1	3	3	4	4	5	3	3	4	5	2	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	
59	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	4	3	5	5	3	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	
60	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	1	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
61	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	5	4	1	1	3	5	5	1	2	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3	
62	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	1	3	3	5	5	5	4	4	4	5	2	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	
63	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	1	2	4	5	5	4	4	3	3	5	3	5	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	3	
64	5	5	4	5	3	3	3	3	5	3	2	3	3	5	5	4	4	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	
65	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
66	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	5	3	4	4	5	3	4	4	4	
67	3	5	4	4	4	4	3	3	5	5	2	3	3	5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	3	3	3	
68	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	1	4	4	5	4	4	2	3	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	
69	4	4	3	5	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	3	4	2	3	2	2	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	
70	3	3	3	4	4	4	3	2	2	1	1	1	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4
71	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	2	2	2	5	4	4	4	3	4	4	1	2	2	3	3	4	3	2	2	3	4	5	5	5	5
72	4	5	4	5	4	5	3	3	4	3	1	3	3	4	4	5	4	3	4	5	1	3	3	4	4	4	4	2	3	3	2	2	2	2	
73	5	5	5	5	4	4	4	4	3	2	1	2	2	3	5	5	1	1	3	3	3	4	4	3	5	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4
74	3	4	4	4	4	5	3	3	3	2	1	2	2	5	5	5	1	2	2	3	2	3	3	5	3	5	3	1	3	3	3	3	4	4	4
75	5	5	3	5	3	5	3	3	3	2	1	3	3	5	4	4	1	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
76	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	1	2	3	5	5	5	1	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3
77	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	5	5	5	2	3	3	4	4	5	3	5	3	5	3	2	3	3	4	4	4	4	4
78	4	4	4	5	3	5	3	1	1	1	1	2	3	4	5	5	4	3	3	3	3	3	1	5	4	5	3	1	2	3	3	3	3	3	3
79	4	4	4	4	5	5	3	3	3	5	1	3	3	4	4	4	1	3	3	4	4	2	2	5	3	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4
80	4	4	3	5	5	5	3	3	3	3	2	2	2	5	4	4	1	3	2	3	2	3	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
81	4	5	4	5	3	5	3	1	1	2	2	1	2	3	5	5	1	2	3	3	2	2	2	3	1	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
82	5	5	4	5	5	5	2	2	1	1	1	2	2	5	5	5	1	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	2	2	3	4	4	4	4	4
83	5	5	5	5	5	5	3	3	2	2	1	4	4	3	4	5	5	1	4	4	4	3	3	5	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4
84	4	5	4	5	3	4	3	2	2	2	1	1	3	3	4	5	1	1	3	3	1	3	3	4	3	5	3	1	2	3	3	3	3	5	4
85	4	5	4	4	3	4	1	1	3	1	1	2	2	5	5	4	2	1	2	2	3	4	4	4	4	4	5	5	2	3	3	5	4	4	4

86	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	5	4	4	4	4	5	2	2	
87	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	1	1	3	4	4	4	4	3	5	5	3	4	3	4	4	5	4	2	2	5	5	5	4	
88	5	5	4	5	5	5	3	3	2	2	1	1	2	5	4	4	1	3	4	4	1	3	3	4	1	5	2	2	2	3	4	3	3	
89	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	5	5	5	5	
90	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	
91	4	5	4	5	3	4	3	3	2	2	1	3	3	5	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	
92	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	1	3	3	5	4	5	1	2	3	3	3	4	3	5	3	4	3	2	3	3	3	4	4	
93	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1	2	5	5	5	1	3	3	3	3	2	2	5	3	5	3	1	2	3	5	3	3	
94	5	5	5	5	4	5	1	1	1	3	1	1	3	5	5	5	2	2	3	3	1	5	1	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	
95	3	3	3	5	3	5	1	1	1	1	1	2	2	5	5	5	2	1	4	4	2	4	1	5	3	5	2	1	4	4	5	3	3	
96	3	4	4	3	3	4	3	3	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	2	3	3
97	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
98	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	5	3	4	5	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	5	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	3	3	5	
100	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	1	1	3	4	1	3	
101	3	5	4	5	4	5	3	4	4	4	1	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	5	3	2	3	4	4	4	4	
102	3	5	5	5	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
103	3	5	4	4	5	5	4	3	3	3	1	4	4	4	4	5	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
104	4	5	5	5	4	4	2	2	4	4	2	3	3	4	5	5	4	3	4	4	2	2	2	3	3	5	1	4	4	4	4	5	5	
105	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	1	1	1	4	4	5	1	1	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3	3	
106	4	4	4	5	3	3	3	2	4	4	2	5	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	2	
107	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	1	2	1	4	5	5	5	1	3	3	2	3	3	1	3	5	1	3	1	3	4	4	2	
108	5	5	5	4	4	4	2	2	4	1	1	1	1	1	4	5	3	3	4	4	1	1	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	
109	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	1	1	1	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	
110	3	5	3	5	3	4	1	1	1	3	1	1	2	3	4	5	3	2	3	3	1	3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	
111	3	5	2	3	2	2	2	2	3	2	1	1	1	3	4	4	1	1	2	2	1	1	1	3	2	4	5	2	2	3	3	2	2	
112	3	5	4	4	3	4	2	3	1	2	1	1	1	2	3	5	2	2	3	3	1	3	1	3	1	5	3	1	1	3	3	3	3	
113	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	1	1	2	2	3	5	2	1	2	2	1	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	
114	3	5	4	5	3	4	3	3	1	1	1	1	1	2	3	5	2	2	1	2	1	3	3	4	3	5	3	2	3	3	3	3	1	
115	4	5	4	5	3	5	2	2	2	2	1	2	2	3	3	5	1	1	2	2	1	2	2	3	2	1	5	1	1	2	2	3	3	

116	3	5	3	3	3	5	2	2	3	3	2	2	2	3	4	5	1	2	3	3	2	2	2	3	1	4	3	1	2	3	4	4	4	
117	3	5	2	5	3	4	3	3	3	3	1	3	3	5	5	5	3	1	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	
118	4	4	2	5	2	4	2	2	2	2	1	2	2	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	
119	4	4	3	5	4	3	2	2	2	2	1	3	3	3	5	4	3	1	3	3	1	3	2	5	2	4	2	2	2	3	3	3	3	
120	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	
121	3	4	4	4	3	4	2	2	2	2	1	1	2	4	3	5	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3
122	2	5	2	5	2	3	2	2	3	3	1	2	2	4	5	5	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	
123	4	4	3	3	3	4	2	2	2	2	1	2	2	5	5	4	4	1	3	3	2	2	2	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	
124	4	4	5	5	4	4	2	2	2	2	1	2	2	4	4	4	3	3	3	5	2	4	3	5	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
125	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	5	5	3	3	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	1	
126	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
127	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	5	5	5	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	
128	2	4	4	4	2	3	2	2	2	2	1	2	2	5	5	5	3	2	3	3	2	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
129	4	5	5	5	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	5	4	3	3	3	3	2	4	4	5	4	3	1	1	1	3	1	4	4	
130	4	5	2	5	4	4	2	2	2	2	1	2	2	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
131	4	5	5	5	4	4	2	3	2	2	2	3	3	4	5	5	3	2	3	3	2	4	2	4	2	5	2	2	2	3	3	4	4	
132	3	3	5	5	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
133	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	1	3	3	5	5	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	
134	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	3	1	3	3	1	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
135	1	5	2	5	2	2	2	2	2	2	1	2	2	5	5	1	3	3	4	4	3	4	2	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	
136	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
137	3	3	3	5	3	5	3	3	3	4	1	4	4	5	5	5	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
138	3	5	3	5	3	5	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	3	3	4	4	3	3	2	5	3	5	3	3	3	3	4	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	3	3	5	5	5	3	3	4	4	1	2	2	3	2	5	2	2	2	3	3	3	3	
140	4	4	5	5	4	4	3	3	2	2	1	2	2	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	
141	1	5	1	3	1	1	2	2	2	2	2	1	1	5	5	5	4	1	1	1	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
142	3	3	3	5	3	4	4	4	2	2	1	2	3	5	5	5	4	3	3	3	1	4	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
143	5	4	4	5	5	4	2	1	1	3	1	1	3	5	4	5	4	3	3	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	
144	3	3	3	5	4	5	4	4	5	5	1	1	3	5	5	5	1	1	3	3	1	4	3	5	4	5	3	2	2	3	4	2	2	
145	5	5	3	5	3	5	2	2	2	2	1	2	2	3	5	5	1	4	5	5	4	4	2	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	

146	5	5	5	5	3	3	2	3	4	4	2	2	2	5	5	5	2	2	3	3	2	3	1	5	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4
147	4	4	4	5	3	4	2	2	2	3	1	2	3	5	5	5	4	3	4	5	3	3	2	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5
148	5	5	3	3	4	5	3	3	3	3	1	2	2	5	5	3	3	3	4	4	3	5	3	5	4	5	3	3	3	3	4	3	3	
149	4	5	3	5	3	5	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	
150	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	1	3	3	5	5	5	3	2	3	3	3	4	2	4	2	5	3	2	2	3	3	3	3	
151	3	5	4	5	3	4	2	3	3	4	1	2	2	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	2	3	3	4	4	4	
152	5	5	3	5	4	4	2	3	3	4	1	2	3	4	3	2	2	3	5	5	3	4	2	5	2	4	4	2	2	3	3	4	5	
153	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	1	3	3	5	5	5	3	3	5	5	3	2	2	3	3	5	3	3	3	2	2	3	3	
154	3	5	5	5	3	5	3	4	3	3	2	2	2	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	5	4	5	3	5	3	3	2	2	1	2	2	5	5	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3	2	3	3	4	4	
157	4	5	3	5	3	5	2	2	2	2	1	2	2	5	5	5	3	2	3	3	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
158	4	4	4	4	4	5	2	2	3	2	1	2	3	5	5	5	2	1	3	3	1	4	2	4	4	5	4	2	3	3	4	4	4	
159	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	3	1	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	
160	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	5	4	3	3	5	4	2	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4	5	5	
161	3	4	4	5	2	5	2	3	3	3	1	2	2	4	4	5	3	2	3	3	2	4	1	5	1	5	1	1	1	1	2	2	2	
162	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	5	4	2	3	3	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	
163	3	4	3	4	3	5	2	2	3	2	1	2	2	5	5	5	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	
164	2	5	2	5	2	5	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	1	2	3	3	1	2	1	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	
165	4	4	3	5	3	4	2	2	2	2	1	2	2	4	4	5	5	1	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	
166	1	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	5	5	5	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
167	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	1	4	4	3	3	5	1	2	4	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	
168	4	4	5	5	4	3	2	3	3	3	1	2	2	5	4	4	1	2	3	3	2	2	2	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
169	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	1	3	3	4	4	5	1	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	4	4	4	
170	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	5	5	5	3	2	3	3	1	2	1	2	1	3	2	2	2	3	4	4	4	
171	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	5	4	4	1	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	4	4	3	
172	1	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	5	4	5	4	1	4	4	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	
173	5	5	2	5	3	5	2	2	3	3	2	2	2	5	5	5	3	2	3	3	2	4	4	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
174	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	
175	1	2	2	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	

176	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4
177	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	5	5	5	4	2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3
178	3	5	3	5	3	4	2	2	2	3	2	2	2	5	5	4	4	2	4	4	2	4	4	5	5	4	4	2	2	3	4	4	4
179	3	2	3	5	2	5	2	2	2	2	1	4	4	5	5	5	3	3	3	3	2	3	2	5	4	5	3	3	2	2	3	3	3
180	1	5	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3
181	2	5	2	5	2	5	2	2	2	3	1	2	2	5	5	5	3	2	3	3	2	2	2	5	2	3	2	2	2	3	3	3	3
182	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	3	2	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
183	5	5	4	5	4	5	2	2	3	3	1	2	3	5	5	2	2	3	4	4	3	4	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3
184	4	4	5	5	3	5	2	2	3	2	1	2	2	5	5	5	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4

### Anexo 5. Panel fotográfico

**Imagen 1 y 2:** Estudiantes ingresantes 2024, según el cronograma del Centro Médico de la UNAMBA



**Imagen 3 y 4:** Relevancia de las encuestas ya sujetos en probación de los jurados expertos



**Imagen 5 y 6:** Centro Médico de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac realizados los estudios previos para los estudiantes ingresantes de todas carreras en la ciudad de Abancay del 2024.

