

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS



TESIS

**“Calidad del servicio en el Centro Médico Especializado
Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTORA: Oriundo Rivadeneira, Justa Tania

ASESOR: Linares Beraún, William Giovanni

HUÁNUCO – PERÚ

2026

U

D

H



TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (x)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión

Administrativa

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Licenciada en

Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (x)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI):

75233650

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI):

07750878

Grado/Título: Grado de Maestro en Gestión

Pública para el Desarrollo Social

Código ORCID: 0000-0002-4305-7758

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Huerto Orizano, Diana	Maestra en Gestión y n Negocios, mención en Gestión de Proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674
2	Vidal Amiquero, Carolina Jesus	Magister en Ciencias Empresariales	40619662	0000-0002-6128-185X
3	Agustin Hurtado, Aldair Jorginho	Maestro en Gerencia Pública	71384147	0009-0008-5282-1341



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
P.A. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **09:00 horas del día 04 del mes de setiembre del año 2026**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mtra. Diana Huerto Orizano

Presidenta

Mtra. Carolina Jesús Vidal Amiquero

Secretaria

Mtro. Aldair Jorginho Agustin Hurtado

Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN No 013-2026-D-FCOMP-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**CALIDAD DEL SERVICIO EN EL CENTRO MÉDICO ESPECIALIZADO SANTA CRUZ HUÁNUCO S.A.C. - 2025**", presentado por la Bachiller, **ORIUNDO RIVADENEIRA, Justa Tania**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola Aprobada con el calificativo cuantitativo de 15 C Quince y cualitativo de Buena (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 11:15 horas del día **04 del mes de setiembre del año 2026**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Mtra. Diana Huerto Orizano

DNI: 40530605

Código ORCID 0000-0003-1634-6674

PRESIDENTE

Mtra. Carolina Jesús Vidal Amiquero

DNI: 40619662

Código ORCID: 0000-0002-6128-185X

SECRETARIA

Mtro. Aldair Jorginho Agustin Hurtado

DNI: 71384147

Código ORCID: 0009-0008-5282-1341

VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: **JUSTA TANIA ORIUNDO RIVADENEIRA**, de la investigación titulada **"Calidad del servicio en el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. - 2025"**, con asesor(a): **WILLIAM GIOVANNI LINARES BERAUN**, designado(a) mediante documento: **RESOLUCIÓN N° 671-2025-D-FCOMP-UDH** del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del **19 %** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 02 de julio de 2026



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

Nota: La presente constancia tendrá una vigencia de cuatro (4) meses, conforme a lo establecido en la **Directiva del Software de Identificación de Similitud y Originalidad**, aprobada mediante **Resolución N° 532-2024-P-CD-UDH**.

Vencido dicho plazo, el solicitante deberá realizar nuevamente el procedimiento correspondiente para la emisión de una nueva constancia.

Válida hasta el 02 de noviembre de 2026.

Jr. Hermilio Valdizán N° 871 - Jr. Progreso N° 650 - Teléfono: 952 069 844
Huánuco - Perú

161. JUSTA TANIA ORIUNDO RIVADENEIRA.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

11%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUD

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

2

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

3

Submitted to uncedu

Trabajo del estudiante

4

repositorio.uancv.edu.pe

Fuente de Internet

5

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

6

Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez

Trabajo del estudiante

7

hdl.handle.net

Fuente de Internet

8

Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac

Trabajo del estudiante

9

www.slideshare.net

Fuente de Internet

10

repositorio.unsaac.edu.pe

Fuente de Internet



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA

D.N.I.: 71345687

cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con todo mi corazón a mis padres, quienes con su esfuerzo, amor y sacrificio me enseñaron el verdadero valor de la perseverancia.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios por haberme dado la vida, la fortaleza y la sabiduría necesarias para culminar esta importante etapa académica.

A los encargados de la empresa por su valiosa autorización y disposición para facilitar el desarrollo de mi investigación.

A mis docentes, por su acompañamiento constante, por sus orientaciones oportunas y por su dedicación para guiarme en cada etapa del proceso.

A mi docente asesor Mtro. Linares Beraún, William Giovanni, por su guía académica y su constante disposición para orientarme en cada etapa. Su apoyo fue fundamental para culminar con éxito esta tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN	XIII
CAPÍTULO I.....	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1.DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	16
1.3.OBJETIVO GENERAL	17
1.4.OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
1.5.JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.5.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	17
1.5.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	17
1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	18
1.6.LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.7.VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	18
CAPITULO II.....	19
MARCO TEÓRICO	19
2.1.ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	19
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	19

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	20
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	22
2.2.BASES TEÓRICAS	23
2.2.1. CALIDAD DEL SERVICIO	23
2.2.2. IMPORTANCIA DE ATENCIÓN AL CLIENTE	24
2.2.3. DIMENSIONES	24
2.3.DEFINICIONES CONCEPTUALES	28
2.4.SISTEMA DE VARIABLES	29
2.4.1. VARIABLE.....	29
2.5.OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	30
CAPÍTULO III.....	32
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.1.TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.1.1. ENFOQUE.....	32
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	32
3.1.3. DISEÑO	33
3.2.POBLACIÓN Y MUESTRA	33
3.2.1. POBLACIÓN	33
3.2.2. MUESTRA.....	33
3.3.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	34
3.4.TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.....	34
3.4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN (SPSS)	
25	34
3.4.2. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	34
CAPÍTULO IV	36
RESULTADOS	36
4.1.PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	36

4.1.1. FIABILIDAD	36
4.1.2. CAPACIDAD DE RESPUESTA	41
4.1.3. SEGURIDAD	45
4.1.4. EMPATÍA.....	49
4.1.5. ELEMENTOS TANGIBLES	53
CAPÍTULO V	58
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	58
5.1.DISCUSIÓN RESPECTO A LA BASE TEÓRICA:.....	58
CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES.....	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
ANEXOS.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 El centro médico cumple con los compromisos y promesas que realiza a sus pacientes.....	36
Tabla 2 Los servicios del centro médico se brindan con precisión y exactitud.	37
Tabla 3 La atención que ofrece el centro médico es consistente y confiable en el día a día.	37
Tabla 4 Los problemas que surgen son resueltos de manera efectiva y dentro de los plazos establecidos.	38
Tabla 5 Los registros de las atenciones y servicios en el centro médico se realizan de forma correcta y sin errores.	39
Tabla 6 El personal atiende a los pacientes con rapidez y eficiencia.	41
Tabla 7 Los trabajadores siempre están disponibles para ayudar a los pacientes.	42
Tabla 8 El personal del centro médico responde de manera inmediata a las solicitudes de los pacientes.	43
Tabla 9 El centro médico muestra flexibilidad en sus servicios para adaptarse a las necesidades de los pacientes.	43
Tabla 10 El personal demuestra conocimiento al atender a los pacientes. ..	45
Tabla 11 El personal demuestra cortesía en la prestación de sus servicios.	46
Tabla 12 El Centro Médico transmite confianza y seguridad en la prestación de sus servicios.	47
Tabla 13 Las políticas del centro médico generan confianza en los pacientes.	47
Tabla 14 El personal comprende las necesidades particulares de cada paciente.....	49
Tabla 15 El centro médico ofrece una atención individualizada a cada paciente.....	50
Tabla 16 Los horarios de atención son convenientes para los pacientes.	50
Tabla 17 El trato que brinda el personal es amable y cordial.	51
Tabla 18 El personal muestra un interés genuino por el bienestar de los pacientes.	52

Tabla 19 Las instalaciones físicas del centro médico se encuentran en buen estado.....	53
Tabla 20 Los equipos utilizados son modernos y funcionales.	54
Tabla 21 El personal del centro médico mantiene una buena presentación personal.....	55
Tabla 22 Los materiales de comunicación del centro médico (informativos, folletos, cartillas) son claros y profesionales	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 El centro médico cumple con los compromisos y promesas que realiza a sus pacientes.	36
Figura 2 Los servicios del centro médico se brindan con precisión y exactitud.	37
Figura 3 La atención que ofrece el centro médico es consistente y confiable en el día a día.	38
Figura 4 Los problemas que surgen son resueltos de manera efectiva y dentro de los plazos establecidos.	39
Figura 5 Los registros de las atenciones y servicios en el centro médico se realizan de forma correcta y sin errores.	40
Figura 6 El personal atiende a los pacientes con rapidez y eficiencia.	41
Figura 7 Los trabajadores siempre están disponibles para ayudar a los pacientes.	42
Figura 8 El personal del centro médico responde de manera inmediata a las solicitudes de los pacientes.	43
Figura 9 El centro médico muestra flexibilidad en sus servicios para adaptarse a las necesidades de los pacientes.	44
Figura 10 El personal demuestra conocimiento al atender a los pacientes.	45
Figura 11 El personal demuestra cortesía en la prestación de sus servicios.	46
Figura 12 El Centro Médico transmite confianza y seguridad en la prestación de sus servicios.	47
Figura 13 Las políticas del centro médico generan confianza en los pacientes.	48
Figura 14 El personal comprende las necesidades particulares de cada paciente.	49
Figura 15 El centro médico ofrece una atención individualizada a cada paciente.	50
Figura 16 Los horarios de atención son convenientes para los pacientes.	51
Figura 17 El trato que brinda el personal es amable y cordial.	51
Figura 18 El personal muestra un interés genuino por el bienestar de los pacientes.	52

Figura 19 Las instalaciones físicas del centro médico se encuentran en buen estado.....	54
Figura 20 Los equipos utilizados son modernos y funcionales.	54
Figura 21 El personal del centro médico mantiene una buena presentación personal.....	55
Figura 22 Los materiales de comunicación del centro médico (informativos, folletos, cartillas) son claros y profesionales.	56

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general analizar cómo es la calidad del servicio en el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C durante el año 2025. El estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y nivel descriptivo, bajo un diseño no experimental y transversal. La población estuvo conformada por 214 usuarios que acudieron al centro médico, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado de 22 ítems con escala Likert. Los resultados revelaron que, en la dimensión fiabilidad, el 91,2% de los encuestados consideró que el personal cumple con los compromisos y ofrece un servicio preciso. En capacidad de respuesta, el 89,5% destacó la rapidez y disposición del personal para atender las solicitudes. En cuanto a seguridad, el 94,8% manifestó sentir confianza en la competencia técnica del personal y en las políticas institucionales. En la dimensión empatía, el 87,3% señaló que el trato fue amable y que se atendieron sus necesidades de forma personalizada, en elementos tangibles, el 93,6% evaluó positivamente el estado de las instalaciones, la limpieza y la presentación del personal. Se concluye que la calidad del servicio en el Centro Médico especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C es percibida como satisfactoria, aunque se recomienda mejorar la flexibilidad horaria y la atención en el área de recepción.

Palabras clave: Calidad del servicio, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles.

ABSTRACT

The general objective of this thesis was to analyze the quality of service at Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C during 2025. The study was developed with a quantitative approach, applied type, and descriptive level, under a non-experimental and cross-sectional design. The population consisted of 214 users who attended the medical center, to whom a structured 22-item questionnaire with a Likert scale was applied. The results revealed that, in the reliability dimension, 91.2% of respondents considered that the staff fulfills commitments and provides accurate service. In responsiveness, 89.5% highlighted the speed and willingness of the staff to address requests. Regarding assurance, 94.8% expressed confidence in the technical competence of the staff and in institutional policies. In the empathy dimension, 87.3% indicated that the treatment was friendly and that their needs were addressed in a personalized manner. In tangible elements, 93.6% positively evaluated the condition of the facilities, cleanliness, and staff presentation. It is concluded that the quality of service at Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C is perceived as satisfactory, although it is recommended to improve schedule flexibility and service at the reception area.

Keywords: Service quality, reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible elements.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Calidad del servicio en el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025” fue desarrollada en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, con el propósito de analizar la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio que brinda dicho establecimiento de salud privado, tomando como referencia las dimensiones del modelo SERVPERF. El estudio surge ante la creciente necesidad de las instituciones médicas por fortalecer sus estándares de atención, dado que la calidad del servicio constituye un factor esencial para garantizar la satisfacción del paciente, la confianza institucional y la fidelización en un entorno altamente competitivo.

En la actualidad, los usuarios del sector salud no solo evalúan la capacidad técnica del personal médico, sino también la eficiencia, empatía y condiciones del entorno en el que reciben atención.

El estudio se desarrolló exclusivamente en las áreas de recepción, odontología, medicina general, visual y audiometría del centro médico durante el periodo establecido. La población estuvo conformada por los usuarios atendidos en dichas áreas, aplicándose un cuestionario estructurado de 22 ítems basado en el modelo SERVPERF.

La tesis se estructuró en cinco capítulos fundamentales.

En el Capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación y la delimitación del estudio.

El Capítulo II aborda los antecedentes y el marco teórico que sustenta la investigación.

En el Capítulo III, se detalla la metodología aplicada.

El Capítulo IV expone los resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada a los usuarios, el Capítulo V contiene la discusión, conclusiones y recomendaciones orientadas a fortalecer la calidad del servicio en el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el contexto global actual, la calidad del servicio en el sector salud se ha convertido en un factor crítico para garantizar la satisfacción del paciente, la fidelización del cliente y la sostenibilidad institucional. En un entorno cada vez más competitivo y exigente, la atención centrada en el paciente y la mejora continua de los servicios de salud se han convertido en principios fundamentales. Según Zeithaml (2019), la calidad del servicio es el juicio global del cliente sobre la excelencia de un servicio, el cual se basa en la comparación entre las expectativas previas y la percepción del servicio recibido (p. 106). En este marco, las instituciones de salud enfrentan el reto de proporcionar servicios eficientes, seguros, empáticos y oportunos, priorizando la experiencia del usuario como un elemento central.

A nivel internacional, diversos estudios han evidenciado que la calidad del servicio en los centros de salud influye significativamente en la percepción del paciente y en los resultados clínicos. Por ejemplo, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) ha señalado que mejorar la calidad de la atención sanitaria es esencial para lograr la cobertura sanitaria universal, destacando que los sistemas de salud deben enfocarse no solo en el acceso, sino en la excelencia de los servicios. Asimismo, autores como Parasuraman (1988) desarrollaron el modelo SERVPERF, el cual plantea cinco dimensiones fundamentales de la calidad del servicio: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, lo que ha servido como referencia en múltiples investigaciones en el sector salud. En países desarrollados como Estados Unidos, Canadá y Alemania, se han implementado estrategias basadas en la formación continua del personal, digitalización de procesos y mejora de la infraestructura física y tecnológica para elevar la calidad del servicio y reducir las brechas de atención (Kotler&Keller, 2016).

En el ámbito latinoamericano, sin embargo, persisten grandes desafíos. Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2022), muchos sistemas de salud de la región presentan debilidades estructurales como falta de equipamiento, personal insuficiente o poco

capacitado, y baja capacidad resolutive. Esto se refleja en la percepción negativa de los usuarios, quienes reportan largas esperas, deficiencias en la comunicación y servicios despersonalizados. En países como Colombia, México o Brasil, se ha identificado que la calidad del servicio en centros médicos privados y públicos aún presenta limitaciones, principalmente por la escasa orientación al cliente, la sobrecarga del personal y deficiencias en el seguimiento post atención (Chiavenato, 2017).

En el contexto nacional, el sistema de salud en el Perú enfrenta un problema estructural relacionado tanto con la cobertura como con la calidad del servicio. Según el Ministerio de Salud (MINSA, 2023), los centros médicos, tanto públicos como privados, reportan limitaciones en la infraestructura, insuficiencia de recursos humanos calificados y escasa orientación al usuario. Aunque se han realizado esfuerzos para mejorar la gestión de la calidad, todavía se evidencian brechas importantes. El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2022) reportó que más del 40% de los usuarios de servicios de salud privados manifestaron insatisfacción con el tiempo de espera, el trato del personal y la falta de información clara sobre diagnósticos y tratamientos. Esta situación afecta directamente la percepción de calidad por parte de los pacientes, comprometiendo su confianza en los servicios que reciben. En ese sentido, autores como Gómez (2020) argumentan que la calidad del servicio no solo depende del cumplimiento técnico, sino también de la experiencia emocional del usuario en cada punto de contacto (p. 87).

En regiones como Huánuco, los problemas de calidad del servicio en establecimientos de salud son particularmente notorios. De acuerdo con la Dirección Regional de Salud de Huánuco (DIRESA, 2023), existen carencias en la infraestructura médica, limitaciones en la formación del personal y deficiencias en la atención personalizada, incluso en centros privados.

En este contexto, el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C., pese a ser una institución privada con años de funcionamiento en la región, no está exenta de estos desafíos. Si bien ofrece una variedad de servicios médicos especializados, se han reportado quejas recurrentes por parte de los usuarios en relación con la demora en la atención, la falta de comunicación clara, la escasa orientación del personal y el trato poco

empático. Además, se ha observado que no todos los procesos de atención están estandarizados, lo cual genera inconsistencias en la experiencia del paciente. En Santa Cruz se ha identificado un incremento progresivo de quejas por parte de los usuarios, reflejando una deficiente calidad en la atención brindada en diversos servicios. En el área de Recepción, los pacientes manifiestan inconformidad por las largas demoras, la falta de información clara y el trato poco cordial del personal. En Odontología, los reclamos se relacionan con la escasez de equipos adecuados, la lentitud en la atención y el limitado acceso a citas. Estos problemas evidencian una brecha significativa entre las expectativas de los usuarios y la atención recibida, lo que afecta la satisfacción del paciente y la imagen institucional del Centro Médico. Esto evidencia una problemática concreta vinculada a las dimensiones clave de la calidad del servicio, tales como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que requieren ser evaluadas de manera sistemática y técnica para proponer mejoras sustentables. La presente investigación, por tanto, se orienta a analizar esta situación desde una perspectiva integral, con el objetivo de identificar los principales factores que afectan la percepción de la calidad del servicio en dicho centro médico y proponer estrategias basadas en evidencia para su mejora.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

- ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio percibida por los usuarios del Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es el nivel de fiabilidad percibida por los usuarios del Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025?
- ¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta percibida por los usuarios del Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025?
- ¿Cuál es el nivel de seguridad percibida por los usuarios del Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025?

- ¿Cuál es el nivel de empatía percibida por los usuarios del Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025?
- ¿Cuál es el nivel de elementos tangibles percibidos por los usuarios del Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025?

1.3. OBJETIVO GENERAL

- Determinar el nivel de calidad del servicio percibida por los usuarios del Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el nivel de fiabilidad percibida por los usuarios del Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025.
- Determinar el nivel de capacidad de respuesta percibida por los usuarios del Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025.
- Determinar el nivel de seguridad percibida por los usuarios del Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025.
- Determinar el nivel de empatía percibida por los usuarios del Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025.
- Determinar el nivel de elementos tangibles percibidos por los usuarios del Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Desde una perspectiva práctica, esta investigación permitió identificar con claridad los factores que afectan la calidad del servicio en el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C., desde la propia percepción de los usuarios. Los resultados del estudio proporcionaron una base sólida para la toma de decisiones estratégicas, ya que mostraron con evidencia qué dimensiones presentan mayores deficiencias y cuáles son percibidas positivamente.

1.5.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La presente investigación permitió fortalecer el marco teórico existente en torno a la calidad del servicio, específicamente en centros médicos especializados del ámbito privado. A través del análisis de los

componentes que conforman la calidad del servicio según el modelo SERVPERF (Parasuraman, 1988), se ampliará la comprensión académica de cómo los pacientes perciben la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles en contextos regionales como Huánuco.

1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación aplicó instrumentos validados como el cuestionario SERVPERF, adaptado a la realidad del Centro Médico Santa Cruz, lo cual garantizó la confiabilidad y validez del estudio. Esto permitió identificar las dimensiones más críticas que debieron ser atendidas por la organización. Su aporte radicó en brindar evidencia sobre la utilidad de dicho instrumento en el contexto regional, fortaleciendo el conocimiento sobre la evaluación de calidad en servicios de salud en Huánuco.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Durante el desarrollo de la investigación, se presentó como limitación el tiempo reducido para la recolección de datos, debido a la operatividad diaria del Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C.

No obstante, esta dificultad fue superada mediante la organización de horarios estratégicos para la aplicación de encuestas y la adecuada coordinación con el personal, lo que permitió cumplir con la recolección de la información requerida

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación fue viable técnicamente, ya que se utilizarán instrumentos validados, recursos bibliográficos actualizados y herramientas estadísticas accesibles. Se contó con la autorización del Centro Médico Santa Cruz Huánuco S.A.C., lo que facilitará el acceso a la población de estudio y a la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Meza Echeverría, E. S. (2022). Gestión de calidad de los servicios de salud ofertados por el Centro de Salud Tipo A Cotacachi del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio institucional PUCE, tuvo como objetivo evaluar la gestión de calidad de los servicios de salud ofertados por el centro de salud Cotacachi IESS en la provincia de Imbabura. Esta investigación utilizó un enfoque mixto, diseño no experimental, transversal y descriptivo, con una muestra de 149 personas, entre usuarios y trabajadores del centro. Los instrumentos utilizados fueron encuestas con ítems cerrados, guiadas por el modelo de Donabedian. Los hallazgos revelaron que el nivel de satisfacción del cliente alcanzó apenas el 80,6%, cifra considerada como una debilidad frente al estándar de calidad (90%-100%). La investigación concluyó que el centro médico evaluado necesita mejorar varios aspectos para cumplir los parámetros de calidad en atención al usuario.

Guzmán (2022). En su investigación "Evaluación de la calidad del servicio en el Centro de Especialidades Médicas Santa María de La Paz, Bolivia", tesis que se realizó para optar el título profesional en Licenciatura en Administración de Empresas en la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA), tuvo como objetivo evaluar el nivel de calidad del servicio desde la percepción de los pacientes en el centro de especialidades médicas privado. Esta investigación utilizó un enfoque cuantitativo, diseño transversal descriptivo, con una muestra de 120 pacientes atendidos entre enero y junio de 2022. Los instrumentos utilizados fueron encuestas estructuradas con la escala SERVPERF, abarcando dimensiones como confiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y aspectos tangibles. Los hallazgos revelaron que la dimensión más débil fue la capacidad de respuesta del personal médico y administrativo. La investigación concluyó que existe una

necesidad urgente de reforzar la atención personalizada y la puntualidad para lograr una mejora integral en la calidad del servicio médico.

Ramírez (2023). En su investigación "Rediseño del servicio de telemedicina con foco en la experiencia de pacientes de una organización de la salud en Chile", tesis que se realizó para optar el título profesional en Magíster en Gestión de Operaciones en la Universidad de Chile, tuvo como objetivo rediseñar el servicio de telemedicina ofrecido por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), enfocándose en la experiencia del paciente. Esta investigación utilizó un enfoque cualitativo, diseño de estudio de caso y técnicas de entrevistas semiestructuradas a usuarios y personal clínico, junto con el análisis de la experiencia del usuario (UX). Los instrumentos aplicados permitieron identificar deficiencias en la comunicación y usabilidad de la plataforma digital. Los hallazgos revelaron que el rediseño centrado en el usuario mejoraría la percepción de calidad del servicio y la continuidad de la atención. La investigación concluyó que incorporar principios de diseño centrado en el paciente puede impactar positivamente en la calidad percibida del servicio de salud virtual.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Martínez (2024) en su tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario de un centro de salud de Lima, 2023", de la Universidad Autónoma de Ica, Perú; tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud de Lima. La investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental y alcance descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 60 usuarios del centro de salud, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios: uno sobre calidad de servicio y otro para medir la satisfacción del usuario, ambos con 20 ítems y validada en cuanto a confiabilidad. Los resultados mostraron que el 11,7% de los encuestados considera que la calidad de servicio es baja, mientras que el 28,3% se siente insatisfecho con el servicio recibido. Se concluyó que existe una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, evidenciada por una correlación de

Spearman de 0,832 con una significancia de 0.000, indicando que, a menor calidad de servicio, menor será la satisfacción de los usuarios.

Moreno (2024) en su tesis titulada: “Calidad de servicio y satisfacción del cliente de una institución prestadora de servicios de salud, Lima - 2023”, de la Universidad César Vallejo, Perú; tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en una institución prestadora de servicios de salud en Lima. La investigación fue de tipo básica, con diseño no experimental, enfoque cuantitativo y alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por 152 usuarios del servicio, a quienes se les aplicó una encuesta como técnica de recolección de datos, utilizando un cuestionario como instrumento. Los resultados mostraron que el 85,53% de los usuarios percibieron un nivel alto en la calidad del servicio, y el 84,47% percibieron un nivel alto en la satisfacción del cliente. El análisis inferencial arrojó un valor de Rho de Spearman de 0,998 con una significancia bilateral de 0,00, indicando una correlación positiva alta entre las variables estudiadas. Se concluyó que existe una correlación positiva alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la institución prestadora de servicios de salud.

Pizango (2023) en su tesis titulada: “Gestión por procesos y calidad del servicio del personal de salud de un centro de salud estatal de Lima, 2023”, de la Universidad César Vallejo, Perú; tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en un centro de salud estatal de Lima. La investigación fue de tipo básica, con diseño no experimental, correlacional, prospectivo y de corte transeccional. La muestra estuvo constituida por 66 trabajadores del centro de salud estatal, a quienes se les aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados mostraron que la gestión por procesos estratégicos, operativos y de apoyo se relacionaron significativamente con la calidad del servicio, con valores de Rho de Spearman de 0.573, 0.585 y 0.507 respectivamente. Se concluyó que existe una relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad del servicio, indicando que una adecuada gestión de los procesos contribuye a mejorar la calidad del servicio en el centro de salud.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Pérez (2022). En su investigación "Calidad de servicio en el Centro Médico Integral Huánuco, 2022", tesis presentada para optar por el título profesional en la carrera de Administración de Empresas en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio brindado en el Centro Médico Integral Huánuco desde la percepción de los usuarios. Esta investigación empleó un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y correlacional, con una muestra de 150 pacientes que recibieron atención médica entre junio y septiembre de 2022. Los instrumentos utilizados fueron cuestionarios basados en la escala SERVPERF, los cuales midieron las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Los resultados mostraron que la dimensión de seguridad fue la mejor valorada por los pacientes, mientras que la dimensión de empatía tuvo una puntuación más baja. La investigación concluyó que el Centro Médico Integral debe enfocarse en mejorar la empatía de su personal para lograr una mayor satisfacción del usuario.

Vásquez (2023). En su investigación "Evaluación de la calidad de servicio en la Clínica Santa Rosa de Lima, Huánuco, 2023", tesis presentada para optar por el título de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, tuvo como objetivo analizar la calidad de servicio desde la perspectiva de los pacientes atendidos en la Clínica Santa Rosa de Lima en Huánuco. Utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 180 pacientes que recibieron atención médica entre enero y mayo de 2023. Los instrumentos empleados fueron cuestionarios de SERVPERF, que evaluaron las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y aspectos tangibles. Los resultados mostraron que la dimensión de capacidad de respuesta obtuvo una puntuación baja, lo que se asoció con un bajo nivel de satisfacción en los pacientes. La investigación concluyó que mejorar la capacidad de respuesta del personal contribuiría significativamente a mejorar la percepción general sobre la calidad del servicio del Centro Médico.

Romero (2023). En su investigación "Calidad del servicio en el Hospital de Tingo María, 2023", tesis presentada para optar por el título profesional en la carrera de Administración de Empresas en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio percibida por los pacientes en el Hospital de Tingo María. Esta investigación utilizó un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo transversal. La muestra estuvo conformada por 200 pacientes atendidos en el hospital entre los meses de marzo y mayo de 2023. Los instrumentos utilizados fueron encuestas basadas en la metodología SERVPERF, evaluando dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Los hallazgos revelaron que la dimensión con la mayor deficiencia fue la capacidad de respuesta del personal médico y administrativo, lo que afecta la satisfacción general del paciente. La investigación concluyó que el hospital necesita mejorar la eficiencia y la rapidez en la atención para mejorar la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio brindado.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CALIDAD DEL SERVICIO

La calidad del servicio es la percepción que tiene el cliente sobre la excelencia del servicio prestado, la cual se evalúa a través de la comparación entre sus expectativas y la experiencia real vivida (Grönroos, 1984; Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985). Sin embargo, el modelo SERVPERF, simplifica esta evaluación al centrarse únicamente en el desempeño percibido del servicio, eliminando la necesidad de medir las expectativas del cliente.

El modelo SERVPERF se basa en las mismas cinco dimensiones propuestas originalmente en el SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988), pero las evalúa exclusivamente mediante la percepción del desempeño:

- Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales.

- **Fiabilidad:** Capacidad para realizar el servicio prometido de forma precisa y confiable.
- **Capacidad de respuesta:** Disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.
- **Seguridad:** Conocimiento y cortesía del personal y su capacidad para inspirar confianza.
- **Empatía:** Atención individualizada y cuidado que la organización brinda a sus clientes.

La principal ventaja del SERVPERF es su simplicidad y mayor poder predictivo sobre la satisfacción global del cliente en comparación con modelos que miden brechas (Cronin&Taylor, 1994). Al eliminar la complejidad de medir expectativas, que pueden ser abstractas e inestables, el modelo proporciona una evaluación más directa, práctica y confiable del desempeño real del servicio, facilitando la identificación de fortalezas y áreas de mejora (Brady, Cronin&Brand, 2002).

Por su enfoque robusto y parsimonioso, el SERVPERF es ampliamente utilizado en investigaciones académicas y en la evaluación de servicios en diversos sectores, incluido el de salud, donde se ha aplicado para medir la calidad percibida por los pacientes de manera efectiva (Ladhari, 2009; Gómez & Rivas, 2020). Su aplicación permite obtener datos accionables para la mejora continua y la toma de decisiones estratégicas orientadas a la excelencia en el servicio.

2.2.2. IMPORTANCIA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La calidad del servicio es esencial para la retención de clientes, aumento de la rentabilidad y consolidación de la marca en el mercado. Zeithaml et al. (2017) señalan que los consumidores están más dispuestos a pagar un precio mayor cuando reciben un servicio excelente, lo que convierte la calidad en una herramienta estratégica para la empresa. Según Lovelock (2016), una buena percepción de calidad puede transformar a un cliente ocasional en un defensor activo de la marca, lo cual potencia el valor del negocio.

2.2.3. DIMENSIONES

- **FIABILIDAD**

La fiabilidad es considerada como la capacidad de una organización para cumplir con lo prometido de forma precisa y consistente, y constituye una de las dimensiones más relevantes en la evaluación de la calidad del servicio. Para Parasuraman (1988), esta dimensión es el pilar central del modelo SERVPERF, ya que los clientes valoran especialmente que las promesas hechas por la empresa se cumplan sin errores ni retrasos. La fiabilidad implica entregar el servicio en el tiempo acordado, con la calidad esperada y sin desviaciones, lo que genera confianza y credibilidad en la relación cliente empresa.

- **Cumplimiento de compromisos y promesas:** Es la capacidad de la organización para realizar lo que promete de forma precisa y constante, fortaleciendo la confianza del cliente.
 - **Precisión en la prestación de los servicios:** Si el servicio se entrega correctamente desde el inicio, se evita repetición y errores, lo cual es fundamental en la confiabilidad percibida.
 - **Consistencia y confiabilidad en las operaciones diarias:** Un servicio uniforme y sin variaciones en su calidad contribuye a construir la reputación de confiabilidad, aspecto central en la dimensión
 - **Resolución efectiva de problemas y cumplimiento de plazos:** Atender reclamos con agilidad y cumplir tiempos prometidos demuestra un alto nivel de confiabilidad y compromiso con el usuario.
 - **Exactitud en los registros del servicio:** Mantener información precisa y actualizada evita errores y errores en la atención, fortaleciendo la percepción de profesionalismo y confiabilidad.
- **CAPACIDAD DE RESPUESTA**

La capacidad de respuesta se refiere a la disposición y voluntad del personal para ayudar a los clientes y ofrecer un servicio rápido y eficaz. Esta dimensión mide el tiempo que transcurre desde que un cliente hace una solicitud hasta que obtiene una respuesta satisfactoria. Según Lovelock (2016), la rapidez con la que se atienden las necesidades del cliente influye poderosamente en su percepción de la eficiencia

organizacional, especialmente en contextos de alta competencia y urgencia.

- **Rapidez y eficiencia en la atención al cliente:** Representa la disposición para ayudar y brindar servicio con prontitud, reduciendo la frustración del cliente.
- **Disponibilidad para ayudar a los clientes:** Personal dispuesto a asistir refleja compromiso con el cliente, generando una experiencia más positiva y confiable.
- **Disposición a responder a las solicitudes del cliente:** Ser receptivo ante necesidades y consultas aumenta la percepción de eficacia del servicio.
- **Flexibilidad en el servicio para adaptarse a necesidades del cliente:** Ajustar el servicio según circunstancias individuales demuestra una orientación cliente sólido y adaptativa.

- **SEGURIDAD**

La seguridad alude a la capacidad del personal para transmitir confianza y credibilidad a través de su profesionalismo, conocimiento, cortesía y confidencialidad. Esta dimensión es especialmente importante en servicios que implican un alto grado de riesgo percibido, como los financieros, de salud o legales, donde el cliente debe confiar plenamente en el proveedor. Parasuraman et al. (1988) indican que la seguridad es un componente emocional del servicio, ya que los clientes buscan sentirse seguros de que el personal sabe lo que hace, los respeta, y protege su información personal. La combinación de experiencia técnica y habilidades blandas potencia la percepción de calidad.

- **Conocimiento del personal:** La competencia técnica del personal y su conocimiento son clave para transmitir confianza y credibilidad en el servicio.
- **Cortesía del personal:** La amabilidad y respeto en la atención generan un entorno seguro y placentero para el cliente.
- **Confianza y seguridad transmitida al cliente:** La percepción de seguridad y confianza es esencial en servicios con alto riesgo o complejidad, como la salud.

- **Confianza que generan las políticas de la empresa:** Políticas claras y transparentes respaldan la fiabilidad institucional y fortalecen la percepción de seguridad.

- **EMPATÍA**

La empatía se refiere a la capacidad de la organización para brindar atención personalizada, demostrando comprensión y cuidado por las necesidades individuales de cada cliente. Esta dimensión subraya la importancia de hacer sentir al cliente escuchado y valorado, adaptando el servicio a sus características personales y situación particular. Según (2011), los clientes no solo buscan servicios funcionales, sino también sentirse tratados como personas, no como números. La empatía es clave para establecer vínculos emocionales duraderos y se manifiesta en la flexibilidad, el trato amable y el interés genuino del personal.

- **Comprensión de las necesidades de los clientes:** Entender y valorar las necesidades individuales de cada usuario refuerza una atención centrada en el paciente o cliente.
- **Atención individualizada:** Ofrecer un trato personalizado demuestra que cada cliente es valorado y reconocido como único.
- **Horarios de atención convenientes:** Adaptar los horarios a la disponibilidad del cliente evidencia flexibilidad y empatía institucional.
- **Trato amable y cordial del personal:** Un comportamiento atento y considerado crea una percepción positiva del servicio y acerca al cliente.
- **Interés genuino en el bienestar del cliente:** Mostrar preocupación real por el bienestar indica una relación basada en cuidado y no solo en transacción económica.

- **ELEMENTOS TANGIBLES**

Los elementos tangibles son los aspectos físicos visibles del servicio que influyen en la percepción del cliente sobre la calidad y profesionalismo de la organización. Esto incluye la limpieza del entorno, la apariencia del personal, los equipos utilizados, la señalética, y la comodidad de las instalaciones. Parasuraman et al. (1988) explican que,

aunque los servicios son intangibles por naturaleza, los clientes suelen juzgarlos inicialmente a partir de estos elementos tangibles, especialmente en la primera impresión. Por ello, cuidar los detalles físicos y visuales es esencial para generar confianza y credibilidad.

- **Estado de las instalaciones físicas:** Brinda una primera impresión que influye en la percepción del servicio; instalaciones limpias, ordenadas y funcionales mejoran la satisfacción del cliente.
- **Modernidad y funcionalidad del equipo utilizado:** Equipos actualizados y operacionales comunican eficiencia y profesionalismo, generando mayor confianza en el servicio.
- **Presentación personal de los empleados:** La apariencia limpia y profesional del personal contribuye a la credibilidad y confianza en el servicio.
- **Materiales de comunicación (claridad, aspecto profesional):** Folletos, formularios y otros materiales claros y estéticos refuerzan la transparencia y profesionalismo del servicio, fortaleciendo la percepción de calidad.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Valor percibido:** El valor percibido es la comparación entre los beneficios obtenidos por un servicio y los sacrificios realizados para adquirirlo. (Berry, 1991)
- **Compromiso afectivo:** Vínculo emocional que desarrolla el cliente hacia una organización como resultado de experiencias de servicio positivas y consistentes (Berry, 1995).
- **Recuperación de servicio:** Conjunto de acciones inmediatas y estratégicas que una empresa implementa para rectificar una falla en el servicio y recuperar la satisfacción del cliente (Lovelock, 1994).
- **Cocreación de valor:** Proceso colaborativo mediante el cual la organización y el cliente trabajan conjuntamente para personalizar y mejorar la experiencia de servicio, resultando en un mayor valor percibido (Berry & Lampo, 2004).

- **Momentos de la verdad:** Cada punto de contacto entre el cliente y la organización donde se forma o modifica la percepción sobre la calidad del servicio (Lovelock&Wirtz, 2007).
- **Marketing interno:** Filosofía gerencial que consiste en tratar a los empleados como clientes internos, con el objetivo de alinear sus objetivos y comportamientos con la promesa de valor de la organización (Berry, 1981).
- **Evidencia física:** Elementos tangibles que facilitan la evaluación del servicio por parte del cliente antes, durante y después de su prestación (Lovelock, 1983).
- **Lealtad del cliente:** La lealtad es el compromiso continuo del consumidor para seguir eligiendo un servicio o empresa frente a alternativas competitivas. (Lovelock, 2016)

2.4. SISTEMA DE VARIABLES

2.4.1. VARIABLE

Calidad del servicio

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Elementos tangibles

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
VARIABLE DEPENDIENTE Calidad del servicio	La calidad de servicio puede definirse como el grado en que un servicio cumple o supera las expectativas del cliente. Esta calidad no se evalúa únicamente por los resultados obtenidos, sino por la percepción integral del proceso de atención, la experiencia del usuario y la consistencia en la prestación del servicio. Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988)	Operacionalmente, la calidad de servicio se mide mediante la escala SERVPERF (Cronin & Taylor, 1992), la cual evalúa el desempeño percibido del servicio a través de cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Cada dimensión es medida mediante indicadores específicos utilizando una escala Likert, permitiendo una cuantificación directa de la percepción del usuario sobre la calidad del servicio recibido.	FIABILIDAD	• Cumplimiento de compromisos y promesas. • Precisión en la prestación de los servicios. • Consistencia y confiabilidad en las operaciones diarias. • Resolución efectiva de problemas y cumplimiento de plazos. • Exactitud en los registros del servicio.	ESCALA LIKERT	ENCUESTA- TÉCNICA CUESTIONARIO
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	• Rapidez y eficiencia en la atención al cliente. • Disponibilidad para ayudar a los clientes. • Disposición a responder a las solicitudes del cliente. • Flexibilidad en el servicio para adaptarse a necesidades del cliente		
			SEGURIDAD	• Conocimiento del personal. • Cortesía del personal. • Confianza y seguridad transmitida al cliente. • Confianza que generan las políticas de la empresa.		
			EMPATÍA	• Comprensión de las necesidades de los clientes. • Atención individualizada. • Horarios de atención convenientes. • Trato amable y cordial del personal.		

	• Interés genuino en el bienestar del cliente.
ELEMENTOS TANGIBLES	• Estado de las instalaciones físicas. • Modernidad y funcionalidad del equipo utilizado. • Presentación personal de los empleados. • Materiales de comunicación (claridad, aspecto profesional).

Fuente: Criterio de la investigadora

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio fue de tipo aplicado, ya que buscó utilizar conocimientos teóricos para resolver un problema concreto en una realidad específica. La investigación aplicada tiene como finalidad transformar o mejorar prácticas reales, en este caso, las estrategias de atención al cliente en relación con la calidad del servicio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Según Sampieri et al. (2014), la investigación aplicada se caracteriza por su orientación práctica y su intención de intervenir sobre el objeto de estudio para modificarlo o mejorarlo (p. 40).

3.1.1. ENFOQUE

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, debido a que se basó en la recolección y análisis de datos numéricos relacionados con la variable calidad del servicio, con la finalidad de medirla de manera objetiva a partir de las percepciones de los usuarios del Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. Asimismo, se emplearon procedimientos estadísticos para organizar, procesar e interpretar los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos. Según Hernández et al. (2014), el enfoque cuantitativo permite medir y analizar fenómenos mediante datos numéricos y procedimientos estadísticos, facilitando la obtención de resultados objetivos.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El nivel de la investigación fue descriptivo, ya que se describieron las características de la calidad del servicio en el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C., evaluándola a través de sus cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. De acuerdo con Sampieri et al. (2014), los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (p. 92).

3.1.3. DISEÑO

El diseño fue no experimental, ya que no se manipularán deliberadamente las variables, sino que se observaron los fenómenos tal como ocurren en su contexto natural. Hernández et al. (2014) señalan que los diseños no experimentales se utilizan cuando no es posible manipular deliberadamente las variables independientes ni asignar aleatoriamente los sujetos a los grupos de tratamiento (p. 151). En consecuencia, se utilizó un diseño transversal, porque la recolección de datos se realizó en un solo momento, con el propósito de describir la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio en ese periodo.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población estuvo constituida por los 480 usuarios aproximados que acudieron al Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. durante el mes de marzo del año 2025, estos son datos reales fueron obtenidos del mismo Centro médico.

La población se define como el conjunto total de elementos que poseen ciertas características comunes y que son objeto de estudio (Tamayo y Tamayo, 2009, p. 74).

3.2.2. MUESTRA

La muestra fue determinada mediante la fórmula estadística para poblaciones finitas, dado que el número total de usuarios (N=480) es conocido. La fórmula que se utilizó fue la siguiente:

El muestreo aleatorio simple, aquel en el que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser elegidos. Se seleccionaron al azar, sin ningún patrón o criterio subjetivo:

La unidad de muestra de usuarios:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q)}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 480}{(0.05^2 * (480 - 1)) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$
$$n = 214$$

✓ N: Tamaño de población =480

✓ z: Nivel de confianza = 1.96 (95%)

✓ p: grado de Homogeneidad=0.5

✓ q: grado de Heterogeneidad=0.5

✓ E: Margen de error = 5%

Tamaño de muestra: Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por 214 usuarios aproximadamente, seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple, lo cual garantiza que todos los elementos de la población tengan la misma posibilidad de ser seleccionados (Arias, 2012).

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICA: ENCUESTA

La técnica de recolección de datos fue la encuesta, ya que permitió obtener información directamente de los usuarios de manera estructurada. La encuesta es una técnica que permite recopilar datos a partir de un conjunto de preguntas previamente formuladas, dirigidas a una muestra representativa de la población (Sierra Bravo, 2001, p. 125).

3.3.2. INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

El instrumento utilizado fue el cuestionario, que constó de preguntas cerradas con escala tipo Likert, lo cual facilitó el análisis estadístico de las respuestas. El cuestionario es un instrumento compuesto por una serie de preguntas diseñadas para recolectar información relevante del objeto de estudio (Hernández et al., 2014, p. 206).

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

3.4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN (SPSS) 25

Los datos recolectados fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS versión 25, que permitió realizar análisis estadísticos descriptivos e inferenciales. SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) es una herramienta ampliamente utilizada en investigaciones cuantitativas por su precisión y eficiencia (Martínez, 2018).

3.4.2. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El análisis se realizó en dos niveles:

- Análisis descriptivo, para resumir las características principales de cada variable mediante frecuencias, porcentajes, promedios y desviaciones estándar.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1. FIABILIDAD

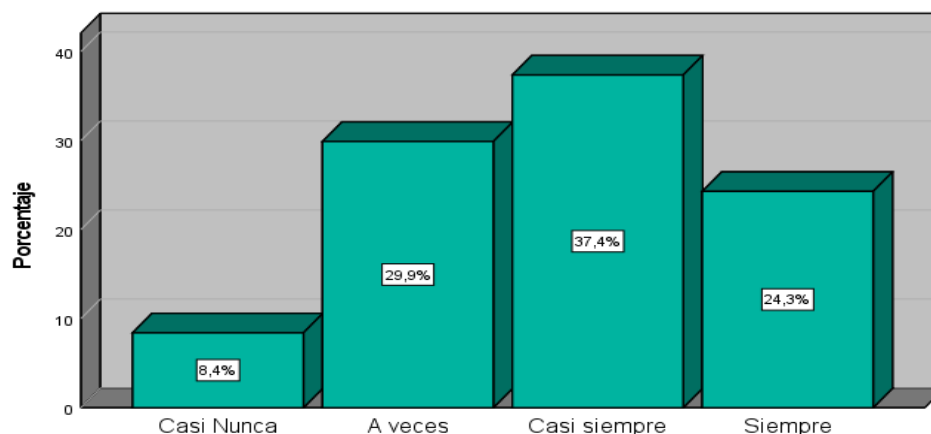
Tabla 1

El centro médico cumple con los compromisos y promesas que realiza a sus pacientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	18	8,4	8,4	8,4
	A veces	64	29,9	29,9	38,3
	Casi siempre	80	37,4	37,4	75,7
	Siempre	52	24,3	24,3	100,0
	Total	214	100,0	100,0	

Figura 1

El centro médico cumple con los compromisos y promesas que realiza a sus pacientes.

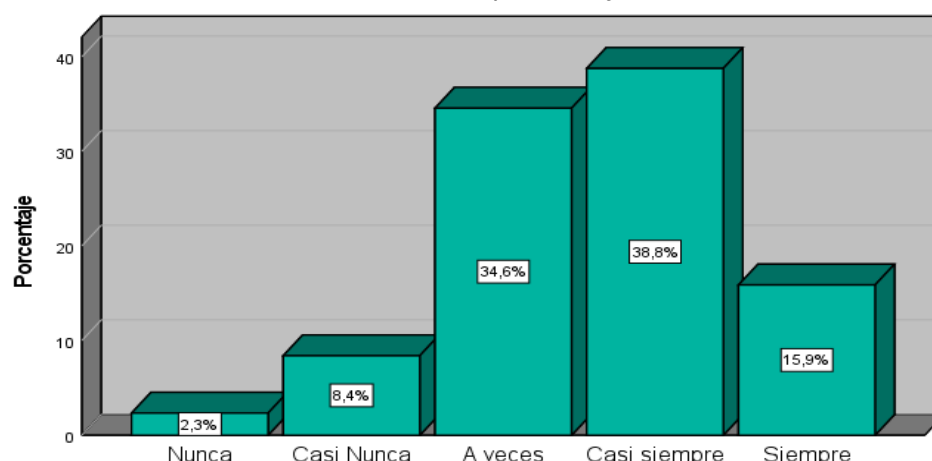


INTERPRETACIÓN:

Los resultados muestran que el 37,4 % de los encuestados manifestó que casi siempre el centro médico cumple con los compromisos y promesas hacia los pacientes, seguido de un 29,9 % que señaló a veces, un 24,3 % que indicó siempre, y un 8,4 % que mencionó casi nunca. Estos resultados evidencian que, si bien la mayoría de los pacientes perciben un cumplimiento constante de los compromisos, aún existe un porcentaje considerable que manifiesta irregularidades en este aspecto. La presencia de respuestas intermedias (“a veces”) sugiere que el cumplimiento no es totalmente uniforme entre los diferentes servicios (como recepción, odontología, medicina general, visual y audiometría), por lo que sería recomendable fortalecer los mecanismos de seguimiento de compromisos con los usuarios.

Tabla 2*Los servicios del centro médico se brindan con precisión y exactitud.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	2,3	2,3	2,3
	Casi Nunca	18	8,4	8,4	10,7
	A veces	74	34,6	34,6	45,3
	Casi siempre	83	38,8	38,8	84,1
	Siempre	34	15,9	15,9	100,0
	Total	214	100,0	100,0	

Figura 2*Los servicios del centro médico se brindan con precisión y exactitud.***INTERPRETACIÓN:**

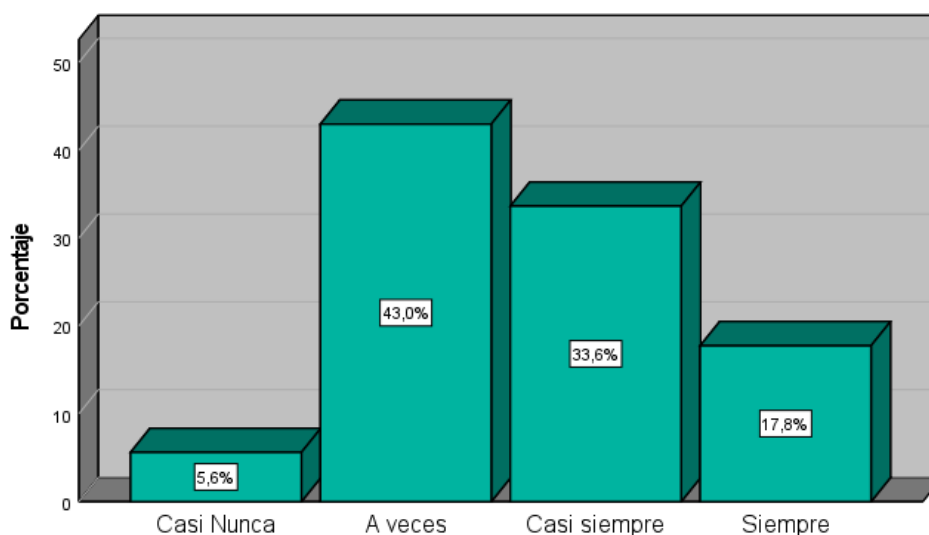
Según los datos obtenidos, el 38,8 % de los encuestados consideró que los servicios del centro médico se ofrecen casi siempre con precisión y exactitud, seguido de un 34,6 % que respondió a veces, un 15,9 % que indicó siempre, un 8,4 % que mencionó casi nunca, y un 2,3 % que señaló nunca. En conjunto, estos resultados muestran que la mayoría de los pacientes percibe un nivel adecuado de precisión en la atención, aunque aún hay margen de mejora. El hecho de que más de un tercio responda “a veces” sugiere que se presentan errores o inconsistencias en algunos procedimientos o áreas específicas, lo que podría afectar la percepción de confianza en el servicio médico.

Tabla 3*La atención que ofrece el centro médico es consistente y confiable en el día a día.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	12	5,6	5,6	5,6
	A veces	92	43,0	43,0	48,6
	Casi siempre	72	33,6	33,6	82,2
	Siempre	38	17,8	17,8	100,0
	Total	214	100,0	100,0	

Figura 3

La atención que ofrece el centro médico es consistente y confiable en el día a día.



INTERPRETACIÓN:

En esta pregunta, el 43,0 % de los pacientes afirmó que a veces la atención del centro médico es consistente y confiable, mientras que un 33,6 % señaló casi siempre, un 17,8 % siempre y un 5,6 % casi nunca. Esta distribución muestra que la percepción de consistencia y confiabilidad es moderada, ya que casi la mitad de los pacientes no experimenta regularidad diaria en la atención. Esto podría reflejar diferencias en la calidad del servicio entre las distintas áreas (por ejemplo, mejor atención en odontología o visual, y deficiencias en recepción o consulta médica). Es necesario reforzar los protocolos de atención y la supervisión para lograr un servicio más uniforme.

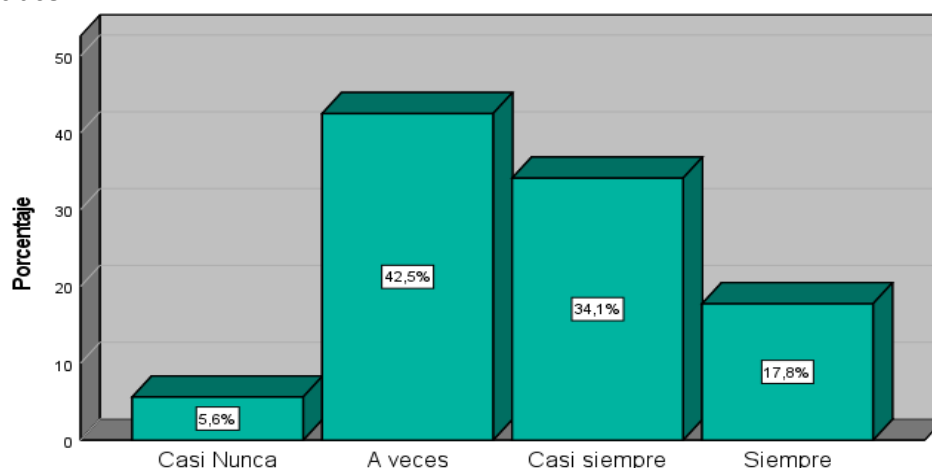
Tabla 4

Los problemas que surgen son resueltos de manera efectiva y dentro de los plazos establecidos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	12	5,6	5,6	5,6
	A veces	91	42,5	42,5	48,1
	Casi siempre	73	34,1	34,1	82,2
	Siempre	38	17,8	17,8	100,0
	Total	214	100,0	100,0	

Figura 4

Los problemas que surgen son resueltos de manera efectiva y dentro de los plazos establecidos.



INTERPRETACIÓN:

Los resultados muestran que el 42,5 % de los encuestados respondió a veces, el 34,1 % casi siempre, el 17,8 % siempre y el 5,6 % casi nunca. Esto refleja que más de la mitad de los usuarios percibe cierta irregularidad en la resolución oportuna de los problemas que se presentan en el centro médico. Si bien existe un grupo importante que reconoce una gestión efectiva, la alta proporción de respuestas intermedias sugiere la necesidad de fortalecer la comunicación interna y los mecanismos de respuesta rápida, especialmente ante reclamos o demoras en áreas sensibles como recepción o atención médica.

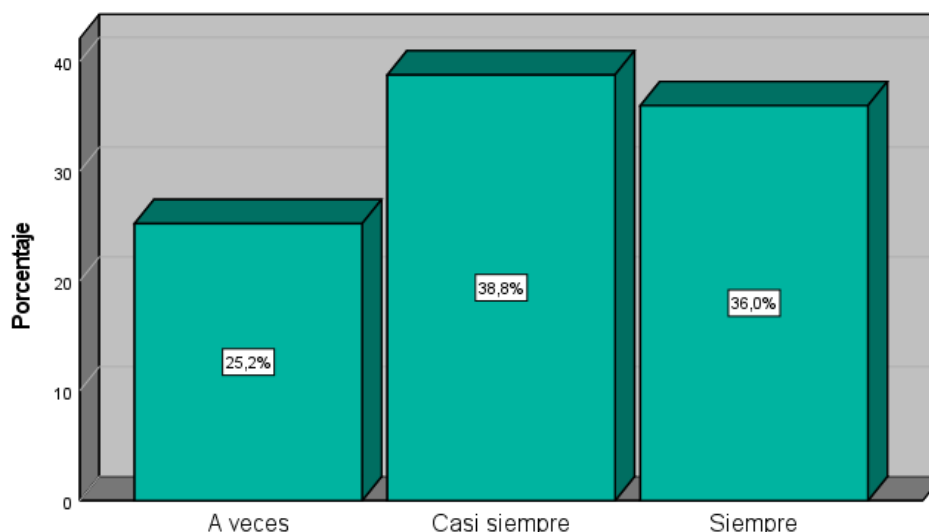
Tabla 5

Los registros de las atenciones y servicios en el centro médico se realizan de forma correcta y sin errores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	54	25,2	25,2	25,2
	Casi siempre	83	38,8	38,8	64,0
	Siempre	77	36,0	36,0	100,0
	Total	214	100,0	100,0	

Figura 5

Los registros de las atenciones y servicios en el centro médico se realizan de forma correcta y sin errores.



INTERPRETACIÓN:

En esta pregunta, el 38,8 % de los encuestados indicó que los registros se realizan casi siempre correctamente, seguido de un 36,0 % que respondió siempre y un 25,2 % que mencionó a veces. Estos resultados revelan una percepción mayoritariamente positiva sobre la precisión administrativa del centro médico, ya que más del 74 % considera que los registros son correctos con frecuencia. Sin embargo, la cuarta parte que respondió “a veces” podría reflejar errores ocasionales en la documentación o en la coordinación entre recepción y áreas médicas. La estandarización de los procedimientos de registro y el uso de sistemas digitales podrían reducir los márgenes de error y reforzar la fiabilidad del servicio.

ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN FIABILIDAD:

En ese sentido, se logró analizar la fiabilidad en el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025, determinándose que esta dimensión fue percibida como moderadamente confiable por los usuarios, aunque con ciertas inconsistencias en el cumplimiento y precisión del servicio. En función de los resultados obtenidos en las Tablas 1, 2, 3, 4 y 5, se analizó la dimensión fiabilidad en el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C., evidenciándose que el servicio brindado fue percibido como moderadamente confiable por los usuarios. En la Tabla 1, el 37,4% indicó “casi siempre” y el 24,3% “siempre” respecto al cumplimiento de compromisos, aunque un 29,9% señaló “a veces”, reflejando cierta

inconsistencia. En la Tabla 2, el 38,8% respondió “casi siempre” y el 34,6% “a veces” sobre la precisión del servicio, lo que evidenció que no siempre se garantizó exactitud en la atención. Asimismo, en la Tabla 3, el 43,0% manifestó “a veces” en relación con la consistencia del servicio, siendo este el porcentaje más alto, lo cual demuestra variabilidad en la atención diaria. De igual forma, en la Tabla 4, el 42,5% respondió “a veces” respecto a la resolución de problemas, indicando debilidades en la capacidad de solución oportuna. En la Tabla 5, el 38,8% señaló “casi siempre” y el 36,0% “siempre” sobre la exactitud de los registros, siendo este el aspecto mejor valorado dentro de la dimensión. En conjunto, los resultados evidenciaron que, si bien existe una percepción positiva en algunos aspectos de la fiabilidad, predominan respuestas intermedias que reflejan irregularidad en el cumplimiento, precisión y consistencia del servicio, lo cual indica la necesidad de fortalecer los procesos internos y estandarizar la atención para garantizar mayor confiabilidad en los servicios brindados.

4.1.2. CAPACIDAD DE RESPUESTA

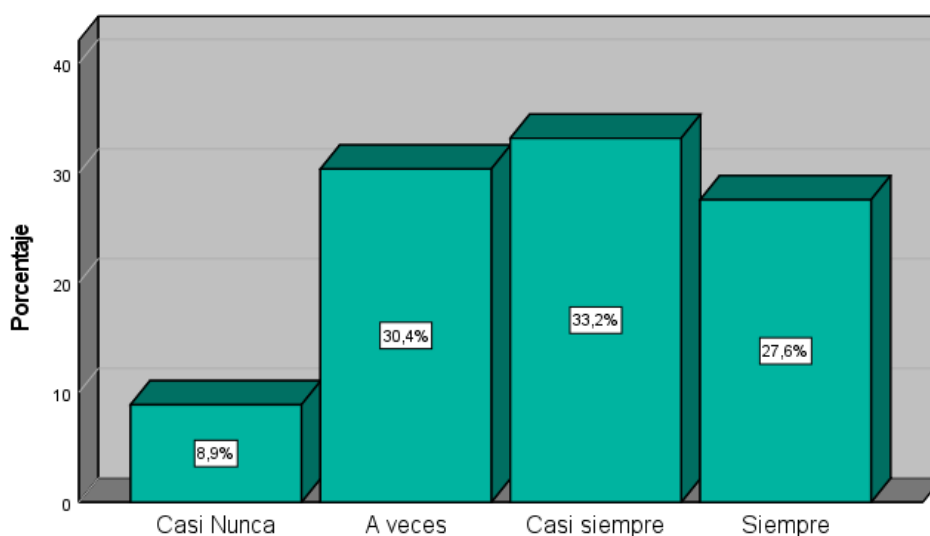
Tabla 6

El personal atiende a los pacientes con rapidez y eficiencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	19	8,9	8,9	8,9
	A veces	65	30,4	30,4	39,3
	Casi siempre	71	33,2	33,2	72,4
	Siempre	59	27,6	27,6	100,0
	Total	214	100,0	100,0	

Figura 6

El personal atiende a los pacientes con rapidez y eficiencia.



INTERPRETACIÓN:

Los resultados indican que el 33,2 % de los encuestados considera que el personal casi siempre atiende con rapidez y eficiencia, el 30,4 % respondió a veces, el 27,6 % manifestó siempre y el 8,9 % señaló casi nunca. Estos datos reflejan que la mayoría de los pacientes perciben una atención generalmente ágil, aunque todavía existe un grupo considerable que experimenta demoras o lentitud en el servicio. Esto puede deberse a la alta afluencia de pacientes o a procesos administrativos poco optimizados, especialmente en áreas como recepción y odontología.

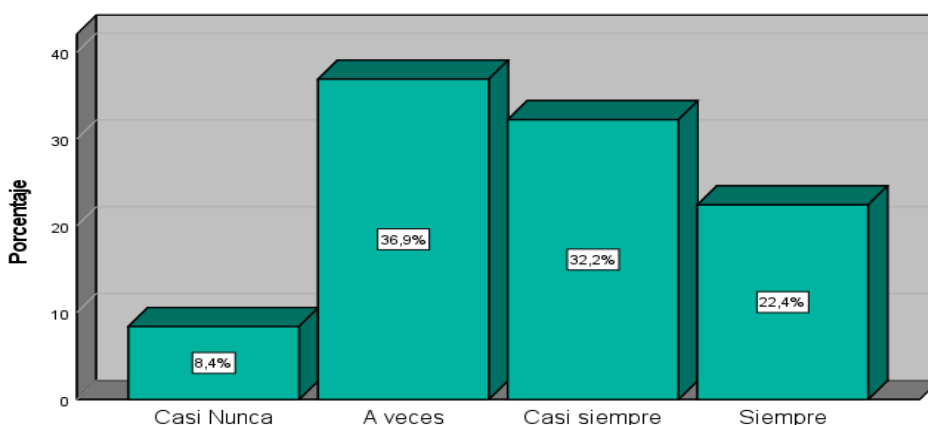
Tabla 7

Los trabajadores siempre están disponibles para ayudar a los pacientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	18	8,4	8,4	8,4
	A veces	79	36,9	36,9	45,3
	Casi siempre	69	32,2	32,2	77,6
	Siempre	48	22,4	22,4	100,0
	Total	214	100,0	100,0	

Figura 7

Los trabajadores siempre están disponibles para ayudar a los pacientes.



INTERPRETACIÓN:

En esta tabla se observa que el 36,9 % de los pacientes respondió a veces, el 32,2 % casi siempre, el 22,4 % siempre y el 8,4 % casi nunca. Esto evidencia que la percepción de disponibilidad del personal no es totalmente satisfactoria, ya que más de un tercio de los usuarios considera que la ayuda no siempre está garantizada. El hecho de que casi el 9 % mencione “casi nunca” denota falta de atención constante o retrasos en ciertas áreas del centro médico.

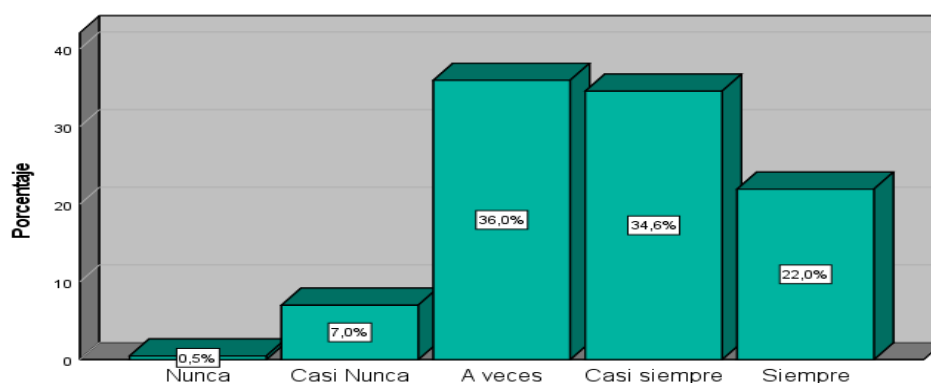
Tabla 8

El personal del centro médico responde de manera inmediata a las solicitudes de los pacientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,5	,5	,5
	Casi Nunca	15	7,0	7,0	7,5
	A veces	77	36,0	36,0	43,5
	Casi siempre	74	34,6	34,6	78,0
	Siempre	47	22,0	22,0	100,0
	Total	214	100,0	100,0	

Figura 8

El personal del centro médico responde de manera inmediata a las solicitudes de los pacientes.



INTERPRETACIÓN:

Los datos muestran que el 36,0 % de los encuestados indicó a veces, el 34,6 % casi siempre, el 22,0 % siempre, el 7,0 % casi nunca y el 0,5 % nunca. Estos resultados reflejan una atención medianamente oportuna, aunque no inmediata en todos los casos. Casi el 70 % percibe respuestas frecuentes o constantes, pero un 7,5 % experimenta retrasos o desatención. Esto sugiere la necesidad de mejorar la capacidad de respuesta del personal, especialmente en momentos de alta demanda o cuando los pacientes requieren información sobre resultados o citas médicas.

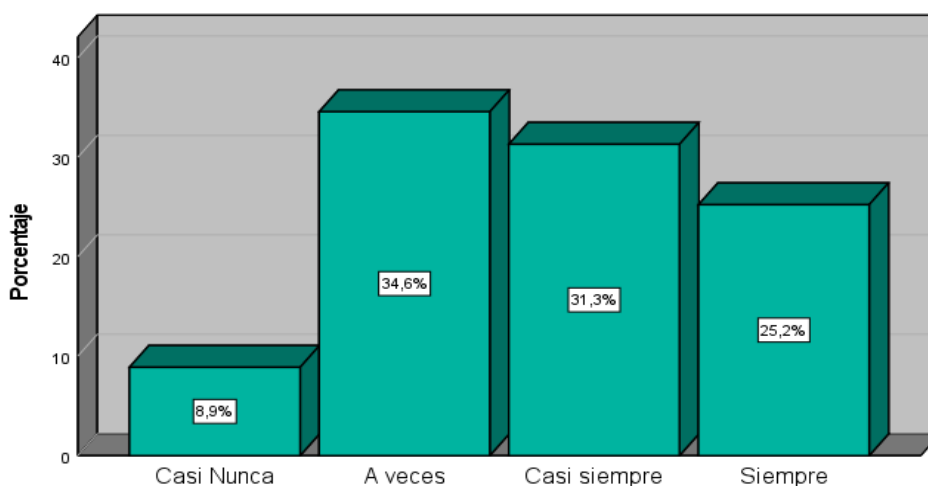
Tabla 9

El centro médico muestra flexibilidad en sus servicios para adaptarse a las necesidades de los pacientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	19	8,9	8,9	8,9
	A veces	74	34,6	34,6	43,5
	Casi siempre	67	31,3	31,3	74,8
	Siempre	54	25,2	25,2	100,0
	Total	214	100,0	100,0	

Figura 9

El centro médico muestra flexibilidad en sus servicios para adaptarse a las necesidades de los pacientes.



INTERPRETACIÓN:

Los resultados revelan que el 34,6 % de los encuestados respondió a veces, el 31,3 % casi siempre, el 25,2 % siempre y el 8,9 % casi nunca. Estos datos indican que, aunque existe una percepción moderadamente positiva de la flexibilidad del servicio, aún hay un sector de pacientes que siente que el centro médico no se adapta totalmente a sus necesidades. Esta falta de flexibilidad puede reflejarse en los horarios o en la rigidez de los procedimientos administrativos. Por lo tanto, se sugiere revisar políticas y protocolos que permitan una atención más personalizada y adaptable.

ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA:

En consecuencia, se logró analizar la capacidad de respuesta en el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025, evidenciándose que esta dimensión fue percibida como regular, debido a limitaciones en la rapidez, disponibilidad y oportunidad en la atención. En base a los resultados obtenidos en las Tablas 6, 7, 8 y 9, se analizó la dimensión capacidad de respuesta en el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C., evidenciándose que el servicio fue percibido como regular por los usuarios. En la Tabla 6, el 33,2% indicó “casi siempre” y el 27,6% “siempre” respecto a la rapidez y eficiencia en la atención, aunque un 30,4% señaló “a veces”, lo que refleja que aún se presentan demoras en la atención. En la Tabla 7, el 36,9% respondió “a veces” sobre la disponibilidad del personal para ayudar, seguido de un 32,2% “casi siempre”, evidenciando que la asistencia no es

constante en todos los casos. Asimismo, en la Tabla 8, el 36,0% manifestó “a veces” y el 34,6% “casi siempre” en relación con la respuesta inmediata a las solicitudes, lo que indica que la atención no siempre es oportuna. Finalmente, en la Tabla 9, el 34,6% respondió “a veces” respecto a la flexibilidad del servicio, seguido de un 31,3% “casi siempre”, lo que refleja que el centro médico no siempre se adapta a las necesidades de los pacientes. En conjunto, los resultados evidenciaron que, si bien existen percepciones positivas en cuanto a la disposición y rapidez del personal, predominan respuestas intermedias que indican limitaciones en la oportunidad, disponibilidad y flexibilidad del servicio, lo cual afecta la satisfacción del usuario. Por ello, se hace necesario optimizar los procesos de atención, reducir los tiempos de espera y fortalecer la capacidad de respuesta del personal en todas las áreas del centro médico.

4.1.3. SEGURIDAD

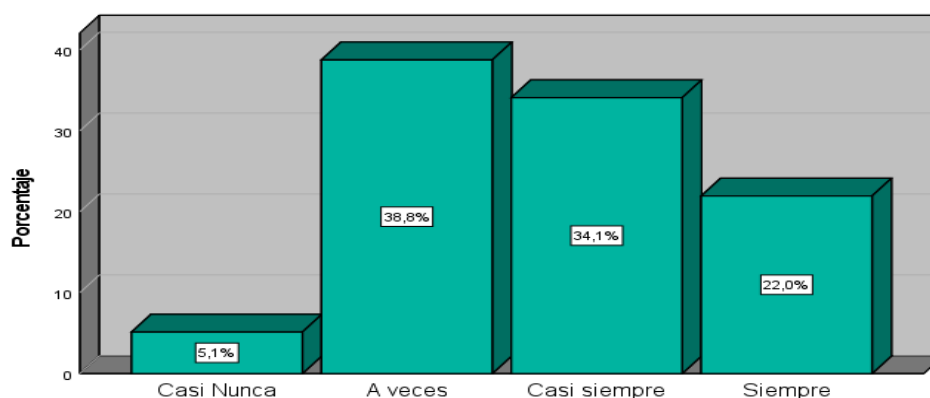
Tabla 10

El personal demuestra conocimiento al atender a los pacientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	11	5,1	5,1	5,1
	A veces	83	38,8	38,8	43,9
	Casi siempre	73	34,1	34,1	78,0
	Siempre	47	22,0	22,0	100,0
	Total	214	100,0	100,0	

Figura 10

El personal demuestra conocimiento al atender a los pacientes.



INTERPRETACIÓN:

Los resultados evidencian que el 38,8 % de los encuestados señaló a veces, el 34,1 % casi siempre, el 22,0 % siempre y el 5,1 % casi nunca. Esto indica que, aunque la mayoría reconoce actitudes corteses y conocimiento técnico,

existe un grupo que no percibe consistencia en el trato profesional. Las respuestas intermedias sugieren que no todos los trabajadores mantienen el mismo nivel de amabilidad o dominio en la atención. Se recomienda reforzar las capacitaciones en atención al cliente y comunicación empática para lograr uniformidad en la calidad del servicio.

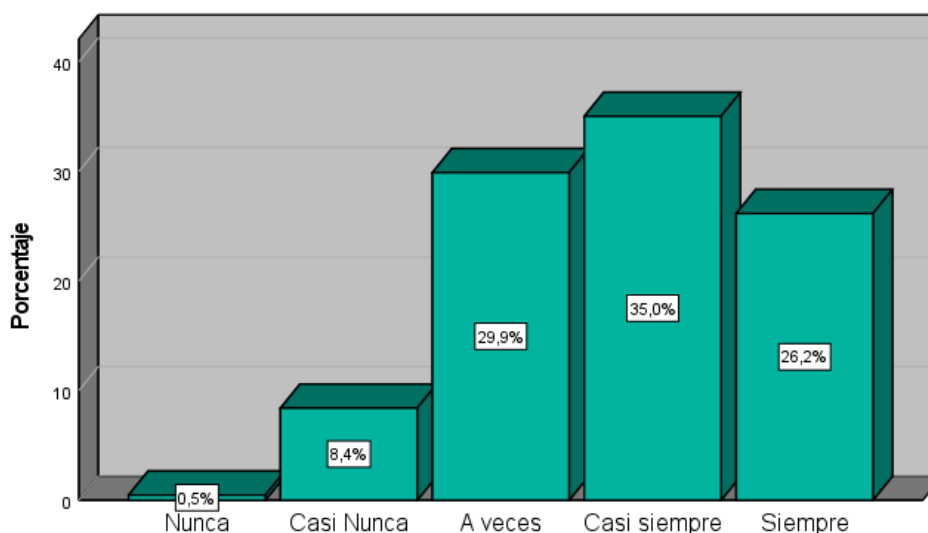
Tabla 11

El personal demuestra cortesía en la prestación de sus servicios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,5	,5	,5
	Casi Nunca	18	8,4	8,4	8,9
	A veces	64	29,9	29,9	38,8
	Casi siempre	75	35,0	35,0	73,8
	Siempre	56	26,2	26,2	100,0
	Total	214	100,0	100,0	

Figura 11

El personal demuestra cortesía en la prestación de sus servicios.



INTERPRETACIÓN:

El 35,0 % de los pacientes afirmó que casi siempre el personal transmite confianza, seguido del 29,9 % que indicó a veces, el 26,2 % siempre, el 8,4 % casi nunca y el 0,5 % nunca. Estos resultados reflejan una percepción mayormente positiva, ya que más del 60 % confía en la atención recibida. Sin embargo, el 8,9 % que muestra desconfianza indica que aún existen experiencias negativas o falta de transparencia en ciertos procedimientos. Se recomienda fortalecer la comunicación sobre protocolos de atención, higiene y confidencialidad de los datos médicos.

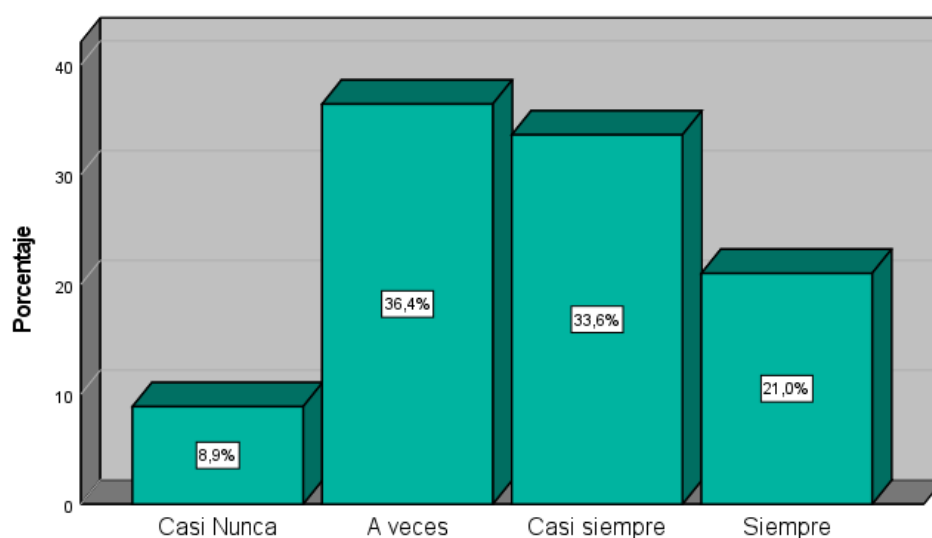
Tabla 12

El Centro Médico transmite confianza y seguridad en la prestación de sus servicios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	19	8,9	8,9	8,9
	A veces	78	36,4	36,4	45,3
	Casi siempre	72	33,6	33,6	79,0
	Siempre	45	21,0	21,0	100,0
	Total	214	100,0	100,0	

Figura 12

El Centro Médico transmite confianza y seguridad en la prestación de sus servicios.



INTERPRETACIÓN:

Los resultados muestran que el 36,4 % de los pacientes respondió a veces, el 33,6 % casi siempre, el 21,0 % siempre y el 8,9 % casi nunca. Esto demuestra que, si bien la mayoría transmite confianza y seguridad, una parte importante percibe niveles variables de profesionalismo o conocimiento entre áreas. Esta disparidad podría atribuirse a diferencias en la formación o experiencia de los profesionales. Es importante promover la capacitación continua y la estandarización de prácticas médicas para consolidar la percepción de confianza y seguridad.

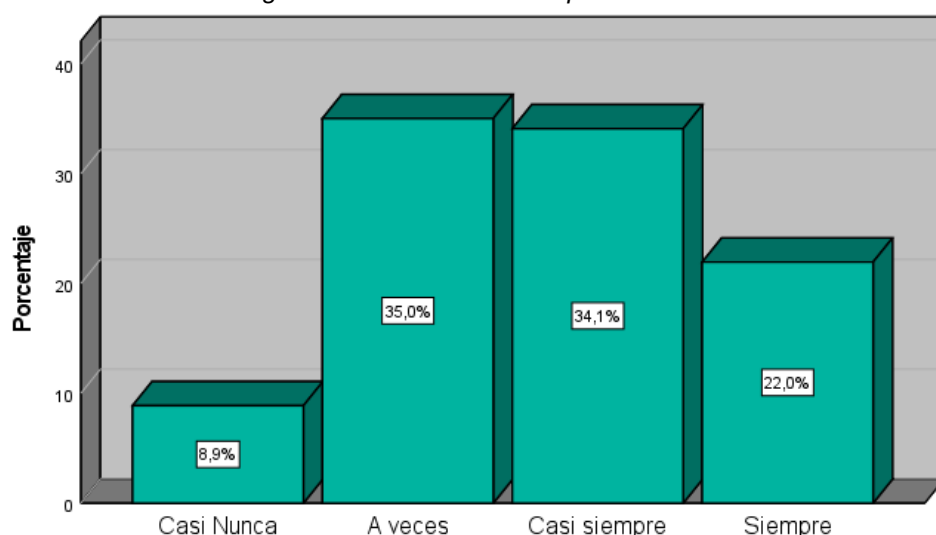
Tabla 13

Las políticas del centro médico generan confianza en los pacientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	19	8,9	8,9	8,9
	A veces	75	35,0	35,0	43,9
	Casi siempre	73	34,1	34,1	78,0
	Siempre	47	22,0	22,0	100,0
	Total	214	100,0	100,0	

Figura 13

Las políticas del centro médico generan confianza en los pacientes.



INTERPRETACIÓN:

Los datos revelan que el 35,0 % de los encuestados respondió a veces, el 34,1 % casi siempre, el 22,0 % siempre y el 8,9 % casi nunca. Esto refleja una percepción dividida respecto a la efectividad de las políticas institucionales para generar confianza. Aunque la mayoría tiene una impresión favorable, un porcentaje significativo siente falta de claridad o comunicación sobre dichas políticas. Se recomienda difundir de manera visible los compromisos del centro con la ética, la atención segura y la transparencia para fortalecer la confianza del público.

ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD:

Por lo tanto, se logró analizar la seguridad en el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025, concluyéndose que fue percibida como moderadamente favorable, aunque con variaciones en la confianza y competencia técnica del personal. En base a los resultados obtenidos en las Tablas 10, 11, 12 y 13, se analizó la dimensión seguridad en el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C., evidenciándose que esta fue percibida como moderadamente favorable por los usuarios. En la Tabla 10, el 38,8% respondió “a veces” y el 34,1% “casi siempre” respecto al conocimiento y cortesía del personal, lo que indica que estas características no se manifiestan de manera uniforme. En la Tabla 11, el 35,0% indicó “casi siempre” y el 26,2% “siempre” en relación con la confianza y seguridad transmitida por el centro médico, aunque un 29,9% señaló “a veces”,

reflejando cierta inconsistencia en la percepción de seguridad. Asimismo, en la Tabla 12, el 36,4% respondió “a veces” y el 33,6% “casi siempre” sobre la competencia técnica del personal, evidenciando variabilidad en el nivel de profesionalismo percibido. Finalmente, en la Tabla 13, el 35,0% manifestó “a veces” y el 34,1% “casi siempre” respecto a la confianza generada por las políticas institucionales, lo que indica que estas no son plenamente claras o percibidas por todos los usuarios. En conjunto, los resultados evidenciaron que, si bien existe una tendencia positiva en la percepción de seguridad, predominan respuestas intermedias que reflejan inconsistencias en el conocimiento, la confianza y la competencia técnica del personal, así como en la claridad de las políticas institucionales.

4.1.4. EMPATÍA

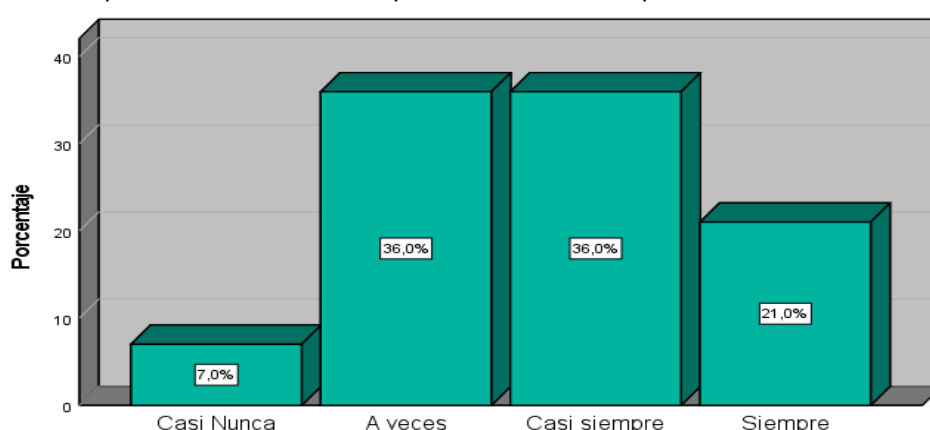
Tabla 14

El personal comprende las necesidades particulares de cada paciente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	15	7,0	7,0	7,0
	A veces	77	36,0	36,0	43,0
	Casi siempre	77	36,0	36,0	79,0
	Siempre	45	21,0	21,0	100,0
	Total	214	100,0	100,0	

Figura 14

El personal comprende las necesidades particulares de cada paciente.



INTERPRETACIÓN:

Los resultados indican que el 36,0 % de los encuestados respondió a veces, otro 36,0 % casi siempre, el 21,0 % siempre y el 7,0 % casi nunca. Esta distribución equitativa muestra que la percepción de empatía es moderada: muchos pacientes sienten comprensión, pero otros perciben falta de atención personalizada.

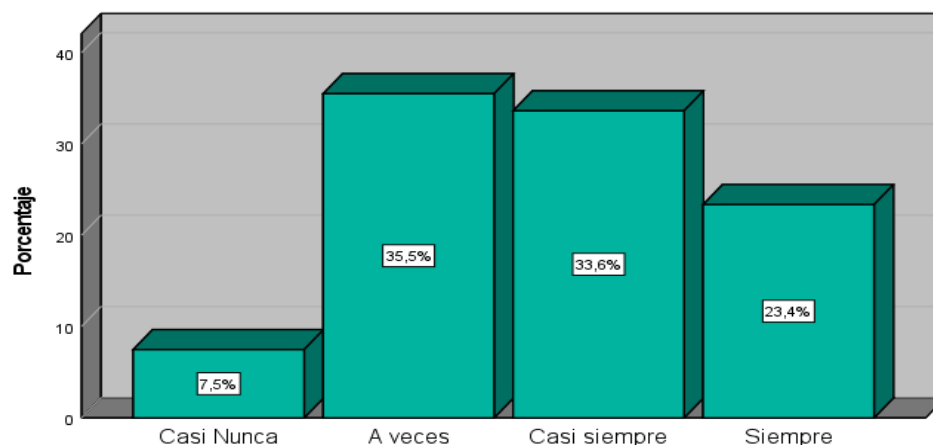
Tabla 15

El centro médico ofrece una atención individualizada a cada paciente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	16	7,5	7,5	7,5
	A veces	76	35,5	35,5	43,0
	Casi siempre	72	33,6	33,6	76,6
	Siempre	50	23,4	23,4	100,0
	Total	214	100,0	100,0	

Figura 15

El centro médico ofrece una atención individualizada a cada paciente.



INTERPRETACIÓN:

Los resultados muestran que el 35,5 % respondió a veces, el 33,6 % casi siempre, el 23,4 % siempre y el 7,5 % casi nunca. La mayoría de los usuarios percibe cierto grado de atención personalizada, pero no de forma uniforme. Esto puede deberse a la sobrecarga de trabajo o a protocolos estandarizados que limitan el tiempo de interacción. Fortalecer la atención centrada en el paciente, especialmente en consultas médicas y odontológicas, mejoraría la percepción general de calidad.

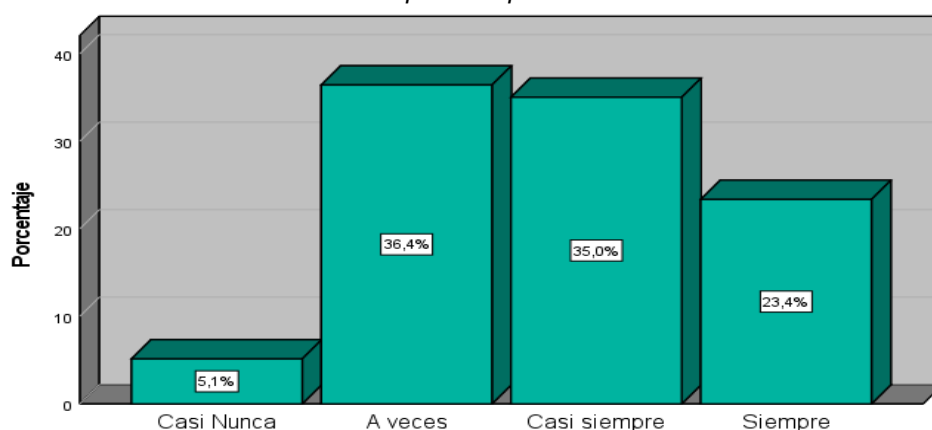
Tabla 16

Los horarios de atención son convenientes para los pacientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	11	5,1	5,1	5,1
	A veces	78	36,4	36,4	41,6
	Casi siempre	75	35,0	35,0	76,6
	Siempre	50	23,4	23,4	100,0
	Total	214	100,0	100,0	

Figura 16

Los horarios de atención son convenientes para los pacientes.



INTERPRETACIÓN:

Según los resultados, el 36,4 % de los encuestados respondió a veces, el 35,0 % casi siempre, el 23,4 % siempre y el 5,1 % casi nunca. Esto evidencia que los horarios son adecuados para la mayoría, pero no para todos. Algunos pacientes pueden tener dificultades para acceder al servicio por limitaciones horarias. Una opción sería ampliar los horarios o implementar turnos flexibles para adaptarse mejor a las necesidades de la comunidad huanuqueña.

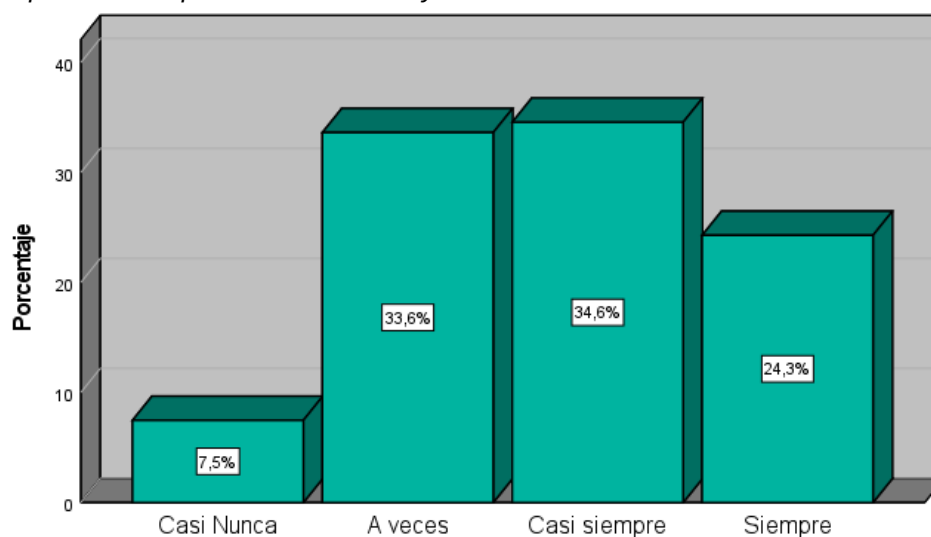
Tabla 17

El trato que brinda el personal es amable y cordial.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	16	7,5	7,5	7,5
	A veces	72	33,6	33,6	41,1
	Casi siempre	74	34,6	34,6	75,7
	Siempre	52	24,3	24,3	100,0
	Total	214	100,0	100,0	

Figura 17

El trato que brinda el personal es amable y cordial.



INTERPRETACIÓN:

Los resultados reflejan que el 34,6 % de los pacientes indicó casi siempre, el 33,6 % a veces, el 24,3 % siempre y el 7,5 % casi nunca. La mayoría percibe un trato amable, aunque todavía existen casos de atención poco cordial. Este aspecto, estrechamente vinculado con la satisfacción del paciente, requiere fortalecimiento mediante capacitaciones en atención humanizada y manejo emocional por parte del personal asistencial.

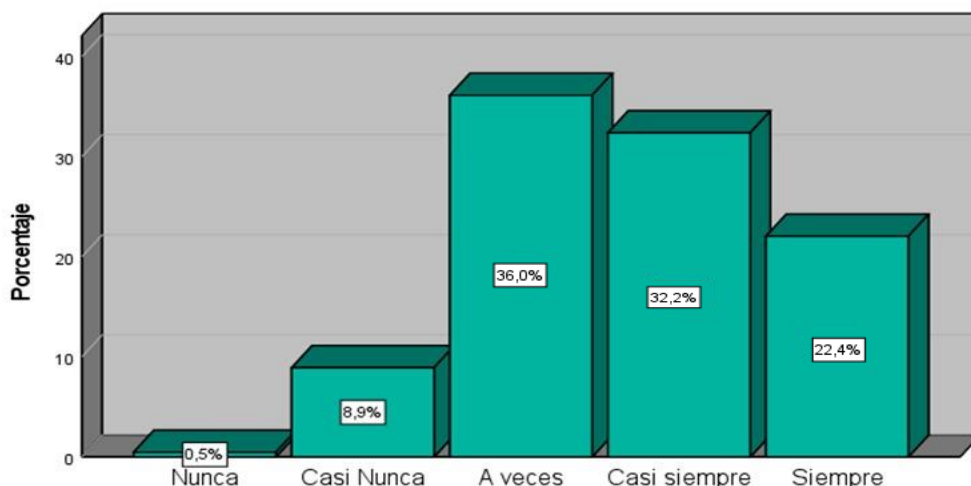
Tabla 18

El personal muestra un interés genuino por el bienestar de los pacientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,5	,5	,5
	Casi Nunca	19	8,9	8,9	9,3
	A veces	77	36,0	36,0	45,3
	Casi siempre	69	32,2	32,2	77,6
	Siempre	48	22,4	22,4	100,0
	Total	214	100,0	100,0	

Figura 18

El personal muestra un interés genuino por el bienestar de los pacientes.



INTERPRETACIÓN:

Los resultados muestran que el 36,0 % de los encuestados respondió a veces, el 32,2 % casi siempre, el 22,4 % siempre, el 8,9 % casi nunca y el 0,5 % nunca. Estos datos reflejan una percepción intermedia de compromiso del personal con el bienestar de los pacientes. Aunque la mayoría considera que existe interés, hay un porcentaje que no siente un acompañamiento constante. Se recomienda promover una cultura de servicio centrada en el paciente y programas de sensibilización para reforzar la empatía institucional.

ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA:

En ese sentido, se logró analizar la empatía en el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025, determinándose que esta dimensión fue percibida como moderada, debido a limitaciones en la atención personalizada y comprensión de las necesidades del paciente. En función de los resultados obtenidos en las Tablas 14, 15, 16, 17 y 18, se analizó la dimensión empatía en el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C., evidenciándose que esta fue percibida como moderada por los usuarios. En la Tabla 14, el 36,0% respondió “a veces” y otro 36,0% “casi siempre” respecto a la comprensión de las necesidades del paciente, lo que refleja una percepción dividida. En la Tabla 15, el 35,5% indicó “a veces” y el 33,6% “casi siempre” sobre la atención individualizada, evidenciando que esta no se brinda de manera constante. Asimismo, en la Tabla 16, el 36,4% manifestó “a veces” y el 35,0% “casi siempre” respecto a la conveniencia de los horarios, lo que indica que estos no se ajustan plenamente a todos los usuarios. En la Tabla 17, el 34,6% señaló “casi siempre” y el 33,6% “a veces” en relación con el trato amable y cordial, mostrando que, aunque existe una percepción positiva, aún hay inconsistencias. Finalmente, en la Tabla 18, el 36,0% respondió “a veces” y el 32,2% “casi siempre” respecto al interés genuino por el bienestar del paciente, evidenciando que este no se percibe de manera uniforme. En conjunto, los resultados evidenciaron que, si bien existen percepciones favorables en cuanto al trato, la comprensión y la atención personalizada, predominan respuestas intermedias que reflejan limitaciones en la atención individualizada, la adaptación a las necesidades del paciente y el nivel de empatía del personal, lo cual influye en la percepción de la calidad del servicio.

4.1.5. ELEMENTOS TANGIBLES

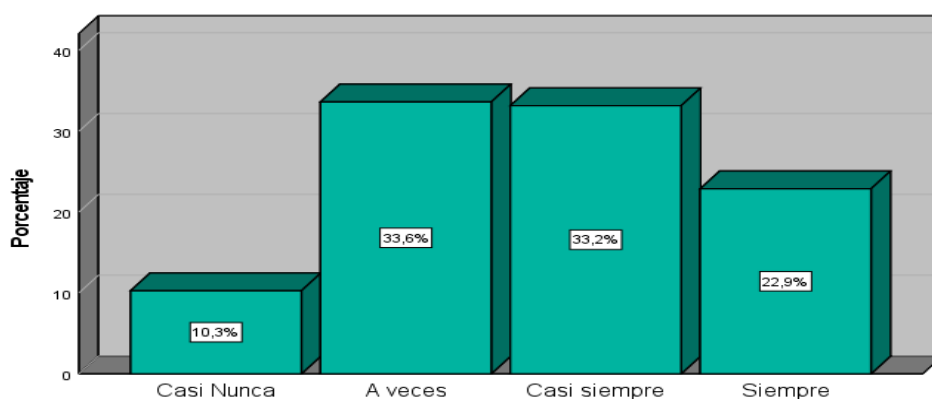
Tabla 19

Las instalaciones físicas del centro médico se encuentran en buen estado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	22	10,3	10,3	10,3
	A veces	72	33,6	33,6	43,9
	Casi siempre	71	33,2	33,2	77,1
	Siempre	49	22,9	22,9	100,0
	Total	214	100,0	100,0	

Figura 19

Las instalaciones físicas del centro médico se encuentran en buen estado.



INTERPRETACIÓN:

Los resultados evidencian que el 33,6 % de los encuestados respondió a veces, el 33,2 % casi siempre, el 22,9 % siempre y el 10,3 % casi nunca. Esto demuestra que, aunque las instalaciones son generalmente adecuadas, aún existen deficiencias percibidas en limpieza, mantenimiento o comodidad. Es fundamental garantizar espacios seguros y agradables para los pacientes, lo que contribuye directamente a la percepción positiva de la calidad del servicio.

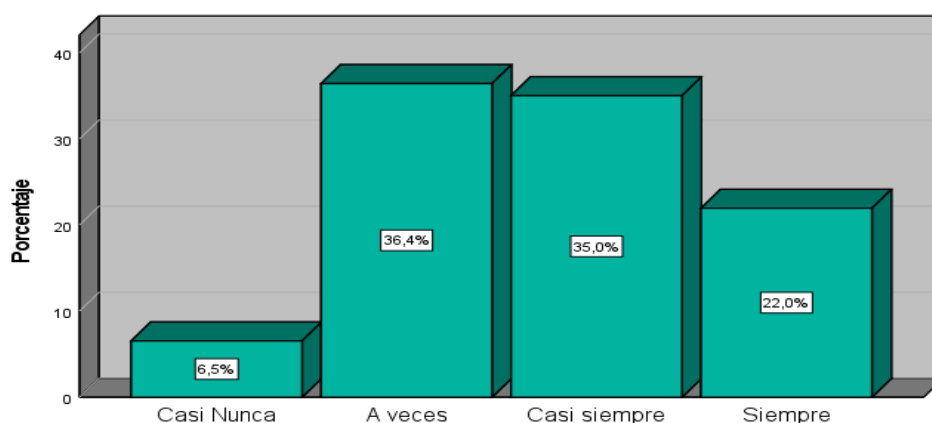
Tabla 20

Los equipos utilizados son modernos y funcionales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	14	6,5	6,5	6,5
	A veces	78	36,4	36,4	43,0
	Casi siempre	75	35,0	35,0	78,0
	Siempre	47	22,0	22,0	100,0
	Total	214	100,0	100,0	

Figura 20

Los equipos utilizados son modernos y funcionales.



INTERPRETACIÓN:

El 36,4 % de los pacientes indicó a veces, el 35,0 % casi siempre, el 22,0 % siempre y el 6,5 % casi nunca. Esto refleja que la mayoría percibe los equipos

como adecuados, aunque no siempre modernos. La renovación tecnológica y el mantenimiento constante son necesarios para fortalecer la confianza del paciente y mejorar los procesos diagnósticos, especialmente en áreas como audiometría y odontología.

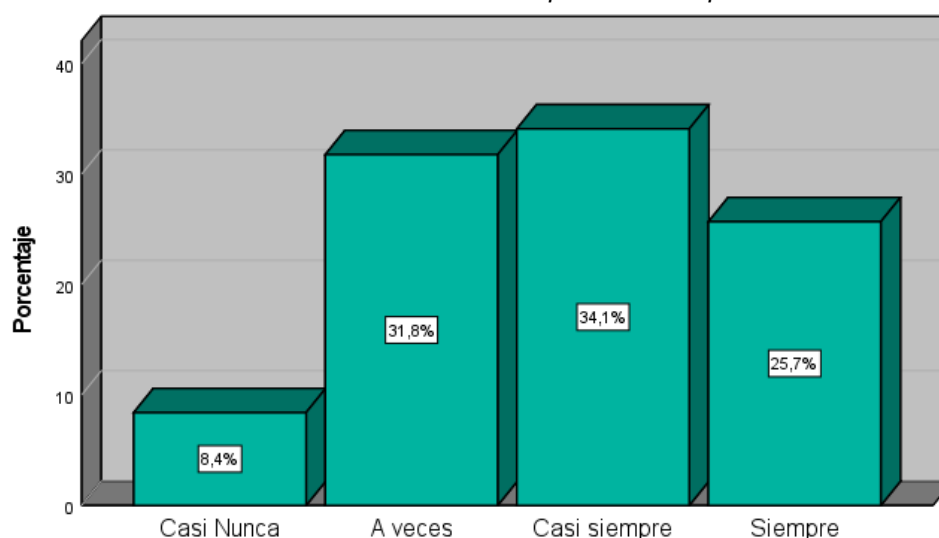
Tabla 21

El personal del centro médico mantiene una buena presentación personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	18	8,4	8,4	8,4
	A veces	68	31,8	31,8	40,2
	Casi siempre	73	34,1	34,1	74,3
	Siempre	55	25,7	25,7	100,0
	Total	214	100,0	100,0	

Figura 21

El personal del centro médico mantiene una buena presentación personal.



INTERPRETACIÓN:

Los resultados muestran que el 34,1 % de los encuestados indicó casi siempre, el 31,8 % a veces, el 25,7 % siempre y el 8,4 % casi nunca. La mayoría reconoce una presentación adecuada del personal, lo que contribuye a la imagen institucional del centro médico. Sin embargo, un 40 % considera que no siempre se mantiene la uniformidad o limpieza esperada, lo que requiere reforzar la supervisión de normas de presentación e higiene profesional.

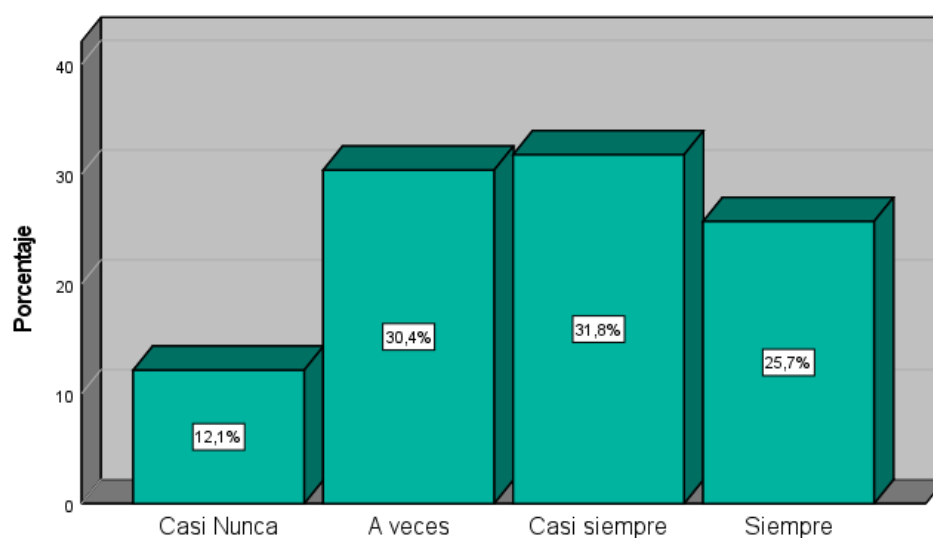
Tabla 22

Los materiales de comunicación del centro médico (informativos, folletos, cartillas) son claros y profesionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	26	12,1	12,1	12,1
	A veces	65	30,4	30,4	42,5
	Casi siempre	68	31,8	31,8	74,3
	Siempre	55	25,7	25,7	100,0
	Total	214	100,0	100,0	

Figura 22

Los materiales de comunicación del centro médico (informativos, folletos, cartillas) son claros y profesionales.



INTERPRETACIÓN:

Los resultados finales revelan que el 31,8 % de los pacientes respondió casi siempre, el 30,4 % a veces, el 25,7 % siempre y el 12,1 % casi nunca. Esto evidencia una percepción mixta sobre la calidad de los materiales informativos, donde aún se requiere mejorar la claridad del contenido y su presentación visual. La comunicación institucional juega un papel clave en la orientación del paciente; por tanto, se recomienda rediseñar los folletos y señalizaciones para garantizar mensajes claros, accesibles y profesionales.

ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES:

Se logró analizar los elementos tangibles en el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025, evidenciándose que fueron percibidos como aceptables, aunque con deficiencias en infraestructura, equipamiento y materiales informativos. En base a los resultados obtenidos en las Tablas 19, 20, 21 y 22, se analizó la dimensión elementos tangibles en el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C., evidenciándose que esta fue percibida como medianamente adecuada por los usuarios. En la Tabla 19, el

33,6% respondió “a veces” y el 33,2% “casi siempre” respecto al estado de las instalaciones, lo que refleja que no siempre se encuentran en condiciones óptimas. En la Tabla 20, el 36,4% indicó “a veces” y el 35,0% “casi siempre” sobre la modernidad y funcionalidad de los equipos, evidenciando que estos no siempre cumplen con las expectativas de los pacientes. Asimismo, en la Tabla 21, el 34,1% manifestó “casi siempre” y el 31,8% “a veces” respecto a la presentación del personal, mostrando una percepción generalmente positiva, aunque con ciertas inconsistencias. Finalmente, en la Tabla 22, el 31,8% respondió “casi siempre” y el 30,4% “a veces” sobre la claridad y profesionalismo de los materiales de comunicación, lo que indica que aún existen aspectos por mejorar en la información brindada a los usuarios. En conjunto, los resultados evidenciaron que, si bien los elementos tangibles presentan una valoración aceptable, predominan respuestas intermedias que reflejan deficiencias en la infraestructura, equipamiento, presentación del personal y materiales informativos, lo cual influye en la percepción global de la calidad del servicio.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. DISCUSIÓN RESPECTO A LA BASE TEÓRICA:

Analizar cómo es la calidad del servicio en el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025.

Los resultados obtenidos permiten afirmar que la calidad del servicio brindado por el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. es percibida como satisfactoria por la mayoría de los usuarios encuestados. La aplicación del modelo SERVPERF evidenció que las cinco dimensiones analizadas (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles) obtuvieron valoraciones positivas superiores al 85 %, lo que demuestra un desempeño favorable del personal y de la institución en general. Sin embargo, también se identificaron aspectos que requieren fortalecimiento, especialmente en lo relacionado con la flexibilidad de horarios, la atención en el área de recepción y la respuesta oportuna ante reclamos. Estos resultados coinciden con estudios previos como el de Mendoza (2023) y Guzmán (2022), quienes señalan que en centros de salud privados la calidad del servicio suele ser buena, pero presenta debilidades en la gestión de tiempos y atención personalizada. Por tanto, aunque el centro mantiene una imagen positiva, aún existen oportunidades para consolidar un servicio centrado completamente en el paciente.

Analizar la fiabilidad en el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025.

La dimensión de fiabilidad obtuvo una valoración alta, destacando que el 91,2 % de los usuarios considera que el centro médico cumple con sus compromisos y brinda servicios con precisión y exactitud. No obstante, cerca del 30 % manifestó que la atención es “a veces” consistente, lo que refleja la necesidad de uniformar los procedimientos entre las diferentes áreas. Estos hallazgos demuestran que los pacientes perciben confianza en los servicios, aunque identifican ligeras variaciones en la puntualidad o en la exactitud de ciertos procesos administrativos. Coincidiendo con lo expuesto por Parasuraman (1988), la fiabilidad es el pilar central de la calidad del servicio, por lo que cualquier inconsistencia puede afectar la credibilidad institucional.

En consecuencia, se recomienda reforzar la supervisión de compromisos y la actualización de registros para asegurar una atención más homogénea y confiable.

Analizar la capacidad de respuesta en el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025.

En cuanto a la capacidad de respuesta, el 89,5 % de los encuestados manifestó estar satisfecho con la disposición y rapidez del personal para atender las solicitudes. Aun así, una proporción de pacientes señaló que en ocasiones se producen demoras, sobre todo en la recepción y en la coordinación de citas. Este resultado evidencia una atención generalmente ágil, aunque no completamente oportuna. De acuerdo con Lovelock (2016), la rapidez y disposición son elementos decisivos para la percepción de eficiencia en el servicio. Los resultados concuerdan con los de Vásquez (2023), quien en su estudio sobre la Clínica Santa Rosa de Lima encontró que la baja capacidad de respuesta afecta directamente la satisfacción del paciente. Por ello, se sugiere implementar mecanismos de atención prioritaria, mejor distribución del personal y sistemas digitales que optimicen el tiempo de espera.

Analizar la seguridad en el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025.

La seguridad fue una de las dimensiones mejor valoradas, con un 94,8 % de aceptación. Los pacientes indicaron sentirse confiados en la competencia técnica del personal y en las políticas institucionales del centro. Sin embargo, algunos comentarios reflejaron que no todos los trabajadores mantienen el mismo nivel de profesionalismo o amabilidad, lo que puede generar percepciones dispares. Este resultado reafirma lo señalado por Parasuraman et al. (1988), quienes sostienen que la seguridad se basa tanto en la competencia técnica como en la cortesía del personal. Asimismo, coincide con Pérez (2022), quien observó que la seguridad es la dimensión mejor percibida en centros médicos de Huánuco, debido al conocimiento y actitud de los profesionales. El reto para el Centro Médico Santa Cruz radica en mantener la coherencia en todos los servicios y reforzar la comunicación institucional sobre sus protocolos y políticas de atención segura.

Analizar la empatía en el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025.

En la dimensión empatía, el 87,3 % de los usuarios valoró positivamente el trato amable y la atención personalizada, aunque también se evidenció insatisfacción con los horarios de atención y el interés del personal por el bienestar del paciente. Estos resultados revelan una atención cálida, pero no totalmente centrada en las necesidades individuales. Coincidiendo con Gómez y Rivas (2020), la empatía es el vínculo emocional que determina la satisfacción y fidelización del cliente. Los hallazgos sugieren que la sobrecarga laboral o la rigidez administrativa podrían limitar el trato personalizado. En ese sentido, se recomienda fortalecer programas de atención humanizada, promover la escucha activa y flexibilizar los horarios de atención para garantizar un servicio más cercano y comprensivo.

Analizar los elementos tangibles en el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025.

Respecto a los elementos tangibles, el 93,6 % de los pacientes evaluó de forma favorable las instalaciones, la limpieza y la presentación del personal. No obstante, algunos señalaron deficiencias en la modernidad del equipamiento médico y en la claridad de los materiales informativos. Estos resultados concuerdan con lo descrito por Parasuraman et al. (1988), quienes destacan que la apariencia de las instalaciones y del personal influye directamente en la primera impresión del cliente. Del mismo modo, estudios como el de Pizango (2023) enfatizan que la infraestructura adecuada y los equipos actualizados son componentes esenciales de la calidad percibida. En consecuencia, el centro médico debería continuar con el mantenimiento regular de sus ambientes, renovar los equipos más antiguos y mejorar los materiales comunicativos para fortalecer su imagen institucional.

CONCLUSIONES

- 1) En relación con el objetivo de analizar la fiabilidad en el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025, y de acuerdo con los resultados obtenidos en las Tablas 1, 2, 3, 4 y 5, se concluyó que la fiabilidad del servicio fue percibida como moderadamente favorable por los usuarios, evidenciándose fortalezas en el cumplimiento de compromisos, precisión del servicio, consistencia en la atención, resolución de problemas y exactitud de los registros; sin embargo, la presencia de respuestas intermedias indicó deficiencias en la regularidad y cumplimiento oportuno del servicio.
- 2) En relación con el objetivo de analizar la capacidad de respuesta en el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025, y según lo presentado en las Tablas 6, 7, 8 y 9, se concluyó que esta dimensión fue evaluada como regular, debido a que una proporción considerable de los usuarios percibió limitaciones en la rapidez de atención, disponibilidad del personal, respuesta oportuna a las solicitudes y flexibilidad del servicio, evidenciándose la necesidad de mejorar los tiempos de atención y la eficiencia del servicio.
- 3) En relación con el objetivo de analizar la seguridad en el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025, y conforme a los resultados expuestos en las Tablas 10, 11, 12 y 13, se concluyó que esta dimensión fue percibida como mayormente positiva, destacándose el conocimiento, la cortesía y la competencia técnica del personal, así como la confianza transmitida; no obstante, la presencia de respuestas intermedias evidenció inconsistencias en la percepción de seguridad y confianza por parte de algunos usuarios.
- 4) En relación con el objetivo de analizar la empatía en el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025, y de acuerdo con la información presentada en las Tablas 14, 15, 16, 17 y 18, se concluyó que esta dimensión fue valorada como medianamente adecuada, reconociéndose esfuerzos en la comprensión de las necesidades del paciente, la atención individualizada, el trato amable y el interés por su

bienestar; sin embargo, los resultados evidenciaron que estos aspectos no se brindaron de manera constante.

- 5) En relación con el objetivo de analizar los elementos tangibles en el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025, y en base a los resultados obtenidos en las Tablas 19, 20, 21 y 22, se concluyó que esta dimensión fue percibida como aceptable, destacándose el estado de las instalaciones, la funcionalidad de los equipos, la presentación del personal y los materiales de comunicación; sin embargo, se identificaron deficiencias en infraestructura, equipamiento y claridad de la información, lo que evidenció la necesidad de mejoras continuas.

RECOMENDACIONES

- 1) En función de los resultados obtenidos en la dimensión fiabilidad, se recomienda a la Gerencia Administrativa elaborar e implementar Protocolos de Atención por Áreas que detallen compromisos, plazos y procedimientos de registro, además de diseñar Listas de Verificación de cumplimiento diario y establecer un KPI de Cumplimiento de Compromisos $\geq 95\%$ con Auditorías Mensuales, con el fin de reducir las inconsistencias evidenciadas en el cumplimiento y ejecución de los procesos.
- 2) En relación con la dimensión capacidad de respuesta, se recomienda actualizar el Manual de Organización y Funciones (MOF), definiendo responsabilidades y tiempos de atención, formular Políticas Institucionales de Atención Oportuna, implementar Métricas de Tiempo de Respuesta ≤ 10 minutos y un Sistema de Seguimiento de Solicitudes, con la finalidad de disminuir las demoras y mejorar la rapidez en la atención a los pacientes.
- 3) De acuerdo con los resultados de la dimensión seguridad, se recomienda aprobar y difundir Políticas Institucionales de Transparencia y Confidencialidad, elaborar Protocolos de Comunicación al Paciente, implementar Indicadores de Desempeño por Competencia y un Sistema de Auditoría de Calidad Técnica, a fin de reducir las percepciones de inconsistencia en el conocimiento, la confianza y la seguridad durante la prestación del servicio.
- 4) En función de los hallazgos de la dimensión empatía, se recomienda incorporar en el MOF y en los Protocolos de Atención estándares de trato personalizado, establecer Políticas de Horarios Flexibles, diseñar Listas de Verificación de Atención Personalizada y definir un KPI de Satisfacción en Trato, con el propósito de reducir las respuestas intermedias que evidencian falta de constancia en la atención empática.
- 5) En relación con la dimensión elementos tangibles, se recomienda formular Políticas de Mantenimiento Preventivo, elaborar Check List de Estado de Instalaciones y Equipos, establecer Normas Gráficas de

Comunicación Institucional, definir un KPI de Equipos Operativos $\geq$ 98% y programar Auditorías Mensuales de Condiciones Físicas, con el objetivo de disminuir las percepciones de deficiencia en estos aspectos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (MINSA), M. d. (2022). INFORME ANUAL DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL PERÚ. Perú: MINSA.
- Campos Martínez, S. R., & Díaz Gallegos, M. L. (2024). CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE UN CENTRO DE SALUD DE LIMA, 2023 [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio UAI.
- Chavez Pérez, M. (2022). CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO MÉDICO INTEGRAL HUÁNUCO, 2022 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco]. Repositorio UNHEVAL. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/9876>
- Chiavenato, I. (2017). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (4.^a ed.). McGraw-Hill.
- Furlan, L. &. (2012). ESTADÍSTICA APLICADA A LAS CIENCIAS SOCIALES.
- Gómez, E., & Rivas, M. (2020). CALIDAD DE SERVICIO EN ORGANIZACIONES DE SALUD: ENFOQUE Y APLICACIÓN DEL MODELO SERVPERF. Editorial Universitaria.
- Grönroos, C. (2007). GESTIÓN DE SERVICIOS Y MARKETING: GESTIÓN DE CLIENTES EN LA COMPETENCIA DE SERVICIOS. John Wiley&Sons.
- Guzmán Valda, L. (2022). EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS SANTA MARÍA DE LA PAZ, BOLIVIA [Tesis de licenciatura, Universidad Mayor de San Andrés].
- Hernández, R. F. (2014). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN (6.^a ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2021). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN (7.^a ed.). McGraw-Hill.
- INEI. (2022). PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL PERÚ. Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). DIRECCIÓN DE MARKETING (15.^a ed.). Pearson Educación.

- Maquerrhua Pereyra, C. (2024). CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, 2024 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. Repositorio UNSAAC.
- Martínez, J. (2018). MANUAL DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO CON SPSS. Editorial Académica Española.
- Mendoza Vásquez, R. (2023). EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA CLÍNICA SANTA ROSA DE LIMA, HUÁNUCO, 2023 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco]. Repositorio UNHEVAL. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1122>
- Meza Echeverría, E. S. (2022). GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD OFERTADOS POR EL CENTRO DE SALUD TIPO A COTACACHI DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL (IESS) [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
- MINSA. (2023). Informe anual de calidad de los servicios de salud en el Perú. Ministerio de Salud.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD: UNA PRIORIDAD GLOBAL. Recuperado de <https://www.who.int/>
- Parasuraman, A. Z. (1998). SERVPERF: Una escala de ítems múltiples para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. Journal of Retailing.
- Paucar Florez, R., & Rios Tixe, A. K. (2024). CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES EN UN PUESTO DE SALUD DEL DISTRITO DE YANACANCHA, PASCO - 2023 [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio UPLA.
- Ramírez Díaz, J. A. (2023). REDISEÑO DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA CON FOCO EN LA EXPERIENCIA DE PACIENTES DE UNA ORGANIZACIÓN DE LA SALUD EN CHILE [Tesis de magíster, Universidad de Chile].
- Salazar Romero, J. L. (2023). CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL DE TINGO MARÍA, 2023 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional

- Hermilio Valdizán de Huánuco]. Repositorio UNHEVAL. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/2121>
- Sampieri, R. H. (2014). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA (5.^a ed.). McGraw-Hill.
- Sierra Bravo, R. (2001). Técnicas de investigación social: teoría y ejercicios (22.^a ed.). Paraninfo.
- Tamayo, M. (2009). EL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. Limusa.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2019). MARKETING DE SERVICIOS (7.^a ED.). McGraw-Hill.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Oriundo Rivadeneira, J.T (2026). *Calidad del servicio en el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. [url:http://...](http://...)

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL:	OBJETIVO GENERAL:	Variable	Tipo de investigación: Aplicada
¿Cuál es el nivel de calidad del servicio percibida por los usuarios del Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025?	Analizar cómo es la calidad del servicio en el centro médico especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C 2025.	Calidad del servicio	Enfoque: Cuantitativo
PROBLEMAS ESPECÍFICOS:	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	Dimensiones	Nivel de investigación: Descriptivo
¿Cuál es el nivel de fiabilidad percibida por los usuarios del Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025?	Analizar la fiabilidad en el centro médico especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C 2025.	✓ Fiabilidad	Diseño de la investigación: No experimental
¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta percibida por los usuarios del Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025?	Analizar la capacidad de respuesta en el centro médico especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C 2025.	✓ Capacidad de respuesta	Población: La población son los 480 usuarios aproximado al mes
¿Cuál es el nivel de seguridad percibida por los usuarios del Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025?	Analizar la seguridad en el centro médico especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C 2025.	✓ Seguridad	Muestra: La muestra estará conformada por 214 usuarios.
¿Cuál es el nivel de empatía percibida por los usuarios del Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025?	Analizar la empatía en el centro médico especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C 2025.	✓ Empatía	Técnica: Encuesta.
¿Cuál es el nivel de elementos tangibles percibidos por los usuarios del Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025?	Analizar los elementos tangibles en el centro médico especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C 2025.	✓ Elementos tangibles	Instrumento: Cuestionario.

ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
CALIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD	- Cumplimiento de compromisos y promesas. - Precisión en la prestación de los servicios. - Consistencia y confiabilidad en las operaciones diarias. - Resolución efectiva de problemas y cumplimiento de plazos. - Exactitud en los registros del servicio.	- El Centro Médico cumple con los compromisos y promesas que realiza a sus pacientes. - Los servicios del Centro Médico se brindan con precisión y exactitud. - La atención que ofrece el Centro Médico es consistente y confiable en el día a día. - Los problemas que surgen son resueltos de manera efectiva y dentro de los plazos establecidos. - Los registros de las atenciones y servicios en el Centro Médico se realizan de forma correcta y sin errores.
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	- Rapidez y eficiencia en la atención al cliente. - Disponibilidad para ayudar a los clientes. - Disposición a responder a las solicitudes del cliente. - Flexibilidad en el servicio para adaptarse a necesidades del cliente	- El personal atiende a los pacientes con rapidez y eficiencia. - Los trabajadores siempre están disponibles para ayudar a los pacientes. - El personal del Centro Médico responde de manera inmediata a las solicitudes de los pacientes. - El Centro Médico muestra flexibilidad en sus servicios para adaptarse a las necesidades de los pacientes.
	SEGURIDAD	- Conocimiento del personal. - Cortesía del personal. - Confianza y seguridad transmitida al cliente. - Confianza que generan las políticas de la empresa.	- El personal demuestra conocimiento al atender a los pacientes. - El personal demuestra cortesía en la prestación de sus servicios. - El Centro Médico transmite confianza y seguridad en la prestación de sus servicios. - Las políticas del Centro Médico generan confianza en los pacientes.
	EMPATÍA	- Comprensión de las necesidades de los clientes. - Atención individualizada. - Horarios de atención convenientes. - Trato amable y cordial del personal. - Interés genuino en el bienestar del cliente.	- El personal comprende las necesidades particulares de cada paciente. - El Centro Médico ofrece una atención individualizada a cada paciente. - Los horarios de atención son convenientes para los pacientes. - El trato que brinda el personal es amable y cordial. - El personal muestra un interés genuino por el bienestar de los pacientes.
	ELEMENTOS TANGIBLES	- Estado de las instalaciones físicas. - Modernidad y funcionalidad del equipo utilizado. - Presentación personal de los empleados. - Materiales de comunicación (claridad, aspecto profesional).	- Las instalaciones físicas del Centro Médico se encuentran en buen estado. - Los equipos utilizados son modernos y funcionales. - El personal del Centro Médico mantiene una buena presentación personal. - Los materiales de comunicación del Centro Médico (informativos, folletos, cartillas) son claros y profesionales

ANEXO 3: CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta para los usuarios en el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025

Objetivo: Analizar de qué manera las estrategias de atención al cliente influyen en la calidad del servicio en el Centro Médico Especializado Santa Cruz Huánuco S.A.C. – 2025.

Instrucciones: Marcar con un aspa (X) de acuerdo a la pregunta y responde de manera adecuada y ordenada.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

DIMENSIÓN: FIABILIDAD		RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
1	El Centro Médico cumple con los compromisos y promesas que realiza a sus pacientes					
2	Los servicios del Centro Médico se brindan con precisión y exactitud					
3	La atención que ofrece el Centro Médico es consistente y confiable en el día a día					
4	Los problemas que surgen son resueltos de manera efectiva y dentro de los plazos establecidos					
5	Los registros de las atenciones y servicios en el Centro Médico se realizan de forma correcta y sin errores					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
6	El personal atiende a los pacientes con rapidez y eficiencia					
7	Los trabajadores siempre están disponibles para ayudar a los pacientes					
8	El personal del Centro Médico responde de manera inmediata a las solicitudes de los pacientes					
9	El Centro Médico muestra flexibilidad en sus servicios para adaptarse a las necesidades de los pacientes					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD						
10	El personal demuestra conocimiento al atender a los pacientes.					
11	El personal demuestra cortesía en la prestación de sus servicios.					
12	El Centro Médico transmite confianza y seguridad en la prestación de sus servicios.					
13	Las políticas del Centro Médico generan confianza en los pacientes					
DIMENSIÓN: EMPATÍA						
14	El personal comprende las necesidades particulares de cada paciente					
15	El Centro Médico ofrece una atención individualizada a cada paciente					
16	Los horarios de atención son convenientes para los pacientes					
17	El trato que brinda el personal es amable y cordial					

18	El personal muestra un interés genuino por el bienestar de los pacientes					
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES						
19	Las instalaciones físicas del Centro Médico se encuentran en buen estado					
20	Los equipos utilizados son modernos y funcionales					
21	El personal del centro médico mantiene una buena presentación personal					
22	Los materiales de comunicación del Centro Médico (informativos, folletos, cartillas) son claros y profesionales					

Gracias por su participación.

ANEXO 4: AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

Yo, **Rudy Nicolás Ramírez Díaz**, con DNI 71535825 en calidad de Gerente General Santa Cruz S.A.C. sede Huánuco.

AUTORIZO:

Expresamente, de manera libre, informada y voluntaria a la Bachiller de la carrera de Administración de Empresas: **JUSTA TANIA ORIUNDO RIVADENEIRA**, identificado con DNI N° 75233650 para que recolecte toda información necesaria para su investigación titulada: **"CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO MÉDICO ESPECIALIZADO SANTA CRUZ HUÁNUCO S.A.C., 2025"**

Huánuco, 02 de Abril del 2025

Cordialmente,

SANTA CRUZ S.A.C.


Rudy N. Ramírez Díaz
GERENTE GENERAL

GERENTE GENERAL

 043 691 371

 ventas@laborios.com.pe

 www.laborios.com.pe

HUANCAYO
Av. Carlos A. de Caceres 100
01000 HUANCAYO

LIMA
Av. Santa Rosa
01000 LIMA

PASCO
Av. Francisco P. de Oca 100
01000 PASCO

HUÁNUCO
Av. 1 de Mayo 100
01000 HUÁNUCO

AREQUIPA
Av. 1 de Mayo 100
01000 AREQUIPA

ANEXO 5: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



Instrucciones: Marcar con un aspa (X) de acuerdo a la pregunta y responde de manera adecuada y ordenada.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

DIMENSIÓN: FIABILIDAD		RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
1	El Centro Médico cumple con los compromisos y promesas que realiza a sus pacientes				X	
2	Los servicios del Centro Médico se brindan con precisión y exactitud				X	
3	La atención que ofrece el Centro Médico es consistente y confiable en el día a día				X	
4	Los problemas que surgen son resueltos de manera efectiva y dentro de los plazos establecidos			X		
5	Los registros de las atenciones y servicios en el Centro Médico se realizan de forma correcta y sin errores				X	
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
6	El personal atiende a los pacientes con rapidez y eficiencia			X		
7	Los trabajadores siempre están disponibles para ayudar a los pacientes			X		
8	El personal del Centro Médico responde de manera inmediata a las solicitudes de los pacientes				X	
9	El Centro Médico muestra flexibilidad en sus servicios para adaptarse a las necesidades de los pacientes				X	
DIMENSIÓN: SEGURIDAD						
10	El personal demuestra conocimiento y cortesía al atender a los pacientes					X
11	El Centro Médico transmite confianza y seguridad en la prestación de sus servicios					X
12	El personal cuenta con la competencia técnica necesaria para brindar un servicio de calidad				X	
13	Las políticas del Centro Médico generan confianza en los pacientes				X	
DIMENSIÓN: EMPATÍA						
14	El personal comprende las necesidades particulares de cada paciente				X	
15	El Centro Médico ofrece una atención individualizada a cada paciente					X
16	Los horarios de atención son convenientes para los pacientes				X	
17	El trato que brinda el personal es amable y cordial					X
18	El personal muestra un interés genuino por el bienestar de los pacientes				X	
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES						
19	Las instalaciones físicas del Centro Médico se encuentran en buen estado				X	
20	Los equipos utilizados son modernos y funcionales				X	
21	El personal del centro médico mantiene una buena presentación personal				X	
22	Los materiales de comunicación del Centro Médico (informativos, folletos, cartillas) son claros y profesionales				X	

Gracias por su participación.

Instrucciones: Marcar con un aspa (X) de acuerdo a la pregunta y responde de manera adecuada y ordenada.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

DIMENSIÓN: FIABILIDAD		RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
1	El Centro Médico cumple con los compromisos y promesas que realiza a sus pacientes			X		
2	Los servicios del Centro Médico se brindan con precisión y exactitud				X	
3	La atención que ofrece el Centro Médico es consistente y confiable en el día a día				X	
4	Los problemas que surgen son resueltos de manera efectiva y dentro de los plazos establecidos			X		
5	Los registros de las atenciones y servicios en el Centro Médico se realizan de forma correcta y sin errores				X	
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
6	El personal atiende a los pacientes con rapidez y eficiencia			X		
7	Los trabajadores siempre están disponibles para ayudar a los pacientes				X	
8	El personal del Centro Médico responde de manera inmediata a las solicitudes de los pacientes				X	
9	El Centro Médico muestra flexibilidad en sus servicios para adaptarse a las necesidades de los pacientes				X	
DIMENSIÓN: SEGURIDAD						
10	El personal demuestra conocimiento y cortesía al atender a los pacientes				X	
11	El Centro Médico transmite confianza y seguridad en la prestación de sus servicios				X	
12	El personal cuenta con la competencia técnica necesaria para brindar un servicio de calidad				X	
13	Las políticas del Centro Médico generan confianza en los pacientes					X
DIMENSIÓN: EMPATÍA						
14	El personal comprende las necesidades particulares de cada paciente				X	
15	El Centro Médico ofrece una atención individualizada a cada paciente				X	
16	Los horarios de atención son convenientes para los pacientes			X		
17	El trato que brinda el personal es amable y cordial				X	
18	El personal muestra un interés genuino por el bienestar de los pacientes				X	
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES						
19	Las instalaciones físicas del Centro Médico se encuentran en buen estado				X	
20	Los equipos utilizados son modernos y funcionales				X	
21	El personal del centro médico mantiene una buena presentación personal			X		
22	Los materiales de comunicación del Centro Médico (informativos, folletos, cartillas) son claros y profesionales				X	

Gracias por su participación.